

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD CQB RECOVERY HOTEL ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

De acuerdo con la Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y la Protección Social por medio del cual se adopta el manual de bioseguridad para los sectores diferentes al de salud, a continuación se describen las acciones adicionales conducentes a la prevención, control y mitigación del contagio del COVID-19 del sector de alojamiento (CIU 55).

Este protocolo contiene una serie de prácticas para implementar en los puntos críticos de contacto en el CQB Recovery Hotel, con el fin de promover un alojamiento responsable y seguro, orientados a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad.

RECOMENDACIONES DE LIMPIEZA, HIGIENE Y AUTOCUIDADO FRENTE A LA PANDEMIA POR COVID-19

El CQB Recovery Hotel se compromete con el bienestar de nuestros colaboradores, clientes, huéspedes, proveedores, contratistas y visitantes con el cumplimiento de las siguientes recomendaciones:

1. Lavado de manos frecuente (cada 2 horas por 20 segundos) con agua y jabón.
2. Uso obligatorio de elementos de protección (EPP) y/o equipo de protección dentro de las instalaciones de acuerdo a las funciones que le sean asignadas al colaborador.
3. En el caso de huéspedes, visitantes, proveedores y demás, uso obligatorio de tapabocas.
4. Uso de gel desinfectante el cual esta dispuesto en las zonas comunes y oficinas.
5. Toser y estornudar sobre el antebrazo o un elemento desechable (aplicación de etiqueta respiratoria).
6. Evitar tocarse la cara (ojos, nariz y boca)
7. Todo el personal deberá administrar información veraz sobre su estado de salud.
8. Control de temperatura diario.

MEDIDAS LOCATIVAS

1. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS: MEDIDAS GENERALES

Este protocolo contempla las nuevas prácticas en los puntos críticos de contacto: recepción, lobby, zonas comunes, restaurante, habitaciones, lavandería, y los que se deben implementar para los colaboradores alineados a las recomendaciones de las ARL, en estos lugares se debe:

- Adoptar un plan de limpieza y desinfección de las áreas, incrementando la frecuencia en las zonas de mayor contacto.
- Llevar registro diario de las limpiezas realizadas (formatos actividades de limpieza)

- El proceso de limpieza conlleva a la eliminación de la suciedad, pre-enjuague, aplicación de solución, restregar y enjuagar.
- Se recomienda una especial atención a aquellas superficies que se manipulan frecuentemente por el personal, visitantes y demás con alta frecuencia como las manijas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, baños, llaves de agua, superficies de mesas y sillas, escritorios.
- Ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario.
- Realizar limpieza y desinfección de los elementos electrónicos como teléfonos, teclados, pantallas, mouse, celulares, impresoras, datafono, entre otros.
- Los muebles que estén forrados con tela deben limpiarse con una máquina de vapor y posterior a esto realizar su proceso de desinfección.

2. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN: PRIMER CONTACTO CON EL HUÉSPED

Antes de dar inicio a las labores, se debe priorizar la limpieza y desinfección en todas aquellas superficies que son manipuladas por el personal, visitantes y demás con alta frecuencia como: esferos, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, datafonos, teléfonos, computadores, teclados, mouse, impresora, celulares, los cuales deben ser desinfectados frecuentemente con productos a base de alcohol.

PASOS A SEGUIR:

- Antes del ingreso del huésped al hotel se debe medir la temperatura con termómetro y verificar si cuenta con la aplicación Corona APP de Colombia, dado lo contrario, se dispone en un lugar visible el código QR para promover su descarga durante el proceso de registro.
- El huésped debe contar con sus propios EPP. El hotel hará entrega de las polainas, en caso de no contar con tapetes desinfectantes para los zapatos.
- Adecuar un espacio de transición para el recibo de los huéspedes en donde se pueda realizar un proceso de desinfección previo al registro.
- La recepción cuenta con sus EPP, además de tener un constante lavado de manos, al dirigirse con el huésped deberá mantener 2 metros de distancia.
- Al llegar a la recepción el huésped debe de ser desinfectado ya sea con antibacterial o con un atomizador de alcohol. Si se encuentra un baño cerca de la recepción debe lavarse las manos o dirigirse a una zona de desinfección.
- De ser posible utilizar atomizador con un producto desinfectante para equipajes de los huéspedes.
- Si se encuentra más huéspedes en la recepción, debe contar con marcación sobre el suelo con 2 metros de distancia.
- Dar la bienvenida, reconfirmar reserva y proceder al registro. Si el huésped no cuenta con su propio lapicero, se hace entrega de uno, luego este debe ser depositado en un contenedor debidamente marcado, donde al finalizar el *Check-In* debe ser desinfectado.
- Tratar en mayor medida realizar que el huésped realice un pre *Check-in* de manera virtual, es decir, solicitar los documentos de manera digital (pasaporte o cédula). Huésped extranjero debe también tomar foto al sello de migración. Así mismo queda todo digitalizado, y el tiempo de espera en la recepción se reduce.

- Promover que el pago del huésped sea realizado con tarjeta de crédito o débito. Al finalizar se limpia el datafono con un paño antibacterial.
- Informar al huésped sobre los servicios del hotel, desayunos y A&B serán entregados por medio de *Room Service*, sin costo adicional. Si el huésped se desplaza por el hotel, debe hacer uso de tapabocas. Deberá hacer uso del teléfono para todas las peticiones que surjan.
- No contamos con mini bar a los huéspedes.
- Se hace entrega de la llave previamente desinfectada y se acompaña a la habitación conservando la distancia de 2 metros.
- Antes de llegar al área de trabajo, debe lavarse las manos, hacer desinfección de toda la superficie y de los utensilios.

3. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS ROOM SERVICE

Antes de dar inicio a las labores se debe priorizar la limpieza y desinfección en todas aquellas superficies que son manipuladas por el personal de A&B y Room Service con alta frecuencia como: cocina, superficies de las mesas, utensilios, menaje, superficies de apoyo, material de embalaje para empacar los alimentos, bandejas, cubiertos y demás.

PASOS A SEGUIR:

- Solo se recibirán órdenes vía telefónica.
- El Buffet no estará habilitado por precaución de contagio, no se permite más de un comensal por mesa.
- El menú del desayuno o la carta del restaurante se da a conocer el en momento del *Check-In*, y mediante mensaje de whatsapp.
- La carta del menú está disponible en español e inglés.
- Se eliminaron productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, saleros, azucareras, pimenteros, etc., priorizando mono dosis desechables, las servilletas deben estar protegidas).
- El colaborador del restaurante debe organizar todos los alimentos sobre una bandeja, todo plato, vaso, taza o recipiente debe ser cubierto o tapado preferiblemente con papel film, o en su defecto los alimentos o snacks estar empacados individualmente.
- Antes de que el colaborador se desplace hacia la habitación, debe organizar la mesa portátil la cual debe estar desinfectada con anterioridad, y ubicarla frente a la puerta de la habitación, lavarse las manos y equiparse con los utensilios EPP.
- Se depositará la bandeja sobre la mesa y se abandonará el lugar lo más pronto posible, informando al huésped que su pedido está listo.
- Simultáneamente se informa telefónicamente al huésped que su pedido se encuentra frente a su puerta y que al terminar debe de dejar la bandeja de nuevo sobre la mesa y llamar al Room Service.
- Al retirar la loza utilizada, la persona encargada debe contar con todo el equipamiento de EPP. Desinfectar la mesa y ponerla de nuevo en su lugar. Al momento de llegada a la zona de A&B debe de lavarse las manos.
- Toda la loza se lava con agua caliente y desinfecta al vapor. Si el hotel está

manejando desechables, estos deben ser depositado en una bolsa negra, cerrar con un nudo y depositar directamente en el chut. Se recomienda usar desechables BIODEGRADABLES.

4. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS CAMARERÍA Y LENCERÍA

Antes de dar inicio a las labores, se debe priorizar la limpieza y desinfección en todas aquellas superficies y herramientas que son manipuladas por el personal de Housekeeping y lavandería con alta frecuencia como: el carrito y, elementos de limpieza.

Durante el proceso de arreglo de la habitación deberá limpiar y desinfectar todos los elementos de manipulación diaria, como: teléfonos fijos, controles remotos, mobiliario, interruptores de lámparas y de luz, manijas de puertas y nevera, caja fuerte y ganchos de closet, entre otros, con agua y jabón o con un paño limpio según corresponda. Se recomienda el cambio de lencería cada día en estadías largas.

IMPORTANTE:

- Definir la capacidad máxima por habitación de acuerdo con el tipo de acomodación para garantizar el distanciamiento físico.
- En habitaciones compartidas se debe instar a los clientes a hacer sus propias camas.
- Para el caso de habitaciones de aislamiento temporal de los huéspedes con síntomas o huéspedes confirmados con COVID-19, asignar habitación individual con baño exclusivo, en el momento de ingresar mantener distancia de 2 metros del cliente.

PASOS A SEGUIR:

- Realizar lavado de manos antes de iniciar funciones.
- Después de haber preparado el *mise en place* la camarera debe dirigirse al pasillo de las habitaciones asignadas para iniciar su labor. Se recomienda comenzar por el arreglo de las habitaciones ya ocupadas, alternando con las *departure*. Es importante que el carro de limpieza no entre a la habitación.
- El personal del área de pisos y limpieza, no accederá a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada.
- La camarera debe contar con su equipo de EPP (guantes, tapabocas, uniforme manga larga o batas desechables y careta o gafas).
- Se recomienda el cambio de guantes para la limpieza de cada habitación.
- Se debe ventilar la habitación (abrir todas las ventanas y cortinas), sacar la basura y separarla en bolsas, se debe tener en cuenta el manejo del reciclaje. Retirar la losa o llamar al *Room Service*.
- Las cobijas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- La lencería debe de ser depositada en una bolsa sellada y con la preclasificación de prendas antes de ser entregada a lavandería, pues cada elemento tiene un proceso de lavado diferente como lo son toallas, sábanas, prendas de vestir y demás lencería.
- Se recomienda retirar las sábanas sin sacudir ni levantar, de cada extremo y no

adherir las almohadas, cojines, sábanas, mantas y duvets al cuerpo.

- Se debe garantizar la higiene del colchón: desodorizar con productos preferiblemente de secado rápido, aspirar cada 30 días, girar y rotar de acuerdo a las indicaciones del fabricante.
- Se recomienda cambiar el protector anti-fluidos del colchón con una frecuencia de 8 días, dejar ventilar el colchón por lo menos 2 horas antes de arreglar la habitación.
- Si en el colchón pernoctó alguien contagiado de Covid-19, es importante manipularlo con todos los EPP y hacer el proceso de tratamiento de limpieza y desodorización, para mayor ventilación sacar al sol.
- Los colchones que se llevarán a bodega, deben tener un tratamiento de limpieza, desodorización e higienización antes de ser guardado, se debe envolver en plástico con un cerramiento adecuado.
- La limpieza de la habitación se debe hacer de lo más lejano a lo más cercano, de arriba hacia abajo, además, se debe hacer un proceso inicial de limpieza y continuar con la desinfección.
- Desempolvar los muebles de la habitación con un trapo amarillo, los espejos con un paño azul y su respectivo producto de limpieza.
- El área del baño debe tener un prelavado, el cual consiste en aplicar detergente en todo este, incluido, ducha, sanitario, lavamanos y dejar actuar.
- Al finalizar la limpieza de la habitación se pasa de nuevo al baño, se retira el jabón, se lava todo preferiblemente con agua caliente y al finalizar se debe desinfectar.
- Recordar el kit de *amenities* (tapabocas, gel antibacterial y/o alcohol).
- Se procede a tender la cama, únicamente con lo necesario, evitar la variedad de mantas, almohadas, cojines, cobijas extras.
- Pasar con un atomizador de alcohol o con un vaporizador de calor por toda la habitación.
- Después de realizar el proceso de limpieza y desinfección, la camarera debe botar los EPP que sean desechables, además de seguir el protocolo de lavado de manos.
- Evitar pieceros, mesa de planchar, revistas, lapiceros, block de notas, publicidad entre otras.
- Se recomienda hacer clasificación de las microfibras: rojas para el sanitario y verde para el resto del baño junto con sus sabrás y las de color amarillo para el polvo y superficies en la habitación.
- No se debe de hacer uso del aire acondicionado. Mantener buena ventilación natural dentro de las habitaciones.
- Si la habitación es *Check-Out* no usar durante las próximas 6 a 24 horas.
- Se recomienda automatizar todos los dispositivos.
- No dejar ingresar a nadie a la habitación excepto el huésped.
- Si la habitación no se usa frecuentemente no olvidar de hacer una limpieza incluida esterilización y verificar los dispositivos.
- Se recomienda utilizar protectores adecuados anti fluidos para colchones y almohadas.
- Los *amenities* y elementos de aseo se deben desechar en cada rotación de huéspedes (eliminar jabones de dispensador).
- No se debe barrer con escoba sino con mopa (estilo hospitalario) para evitar esparcir cualquier partícula.

- Cuando se realice el *Check-Out*, se debe hacer limpieza y desinfección de paredes, cortinas y ambiente en general.
- Los protocolos de limpieza de almohada, contemplan su ventilación semanalmente y un adecuado protector anti fluidos y su lavado con jabones industriales.
- Los elementos de aseo deben ser de uso exclusivo para los baños; no se deben usar los mismos elementos para otras áreas.
- Asegurar la disponibilidad permanente de jabón, toallas desechables y canecas de pedal con bolsas de un único uso para disposición de residuos en el baño.
- Eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papelera con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.
- En habitaciones de clientes positivos o sospechosos para COVID-19, los elementos de limpieza son asignados para uso exclusivo de estas habitaciones.
- Realizar supervisión de la habitación después de su proceso de limpieza y desinfección.
- Se sugiere que el huésped deposite la lencería usada, toallas y prenda de vestir en bolsas antes de la limpieza de la habitación.

5. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA

Se debe hacer proceso de lavado y desinfección de los productos a usar y las superficies, evitando posibilidad de infección o contaminación cruzada, el carro, los contenedores o bolsas de alcanzamiento de la ropa sucia debe de ser lavado y desinfectado, así como los equipos y superficies de lavandería.

PASOS A SEGUIR:

- Uso de EPP, ya que las prendas de vestir, uniformes, sábanas y lencería son foco de contaminación.
- La manipulación de ropa limpia como ropa sucia la realiza personal diferente.
- Cada elemento tiene un proceso de lavado diferente, se recomienda hacer pre clasificación o separación funcional de las prendas antes de llegar a la lavandería y realizar el proceso estilo hospitalario.
- Los carritos son material de fácil desinfección, para transportar las prendas separadas.
- Disponer de carros para ropa limpia y carros para ropa sucia, preferiblemente cubiertos.
- El almacenamiento y preparación de la ropa limpia, se realiza en un cuarto separado al de la ropa sucia y se recomienda que esta no esté más de un día/noche en la lavandería.
- Disponer de estanterías de metal y cubiertas.
- Desde el inicio y final del proceso de lavado y organización de la ropa se recomienda no tenga más de 4 contactos con el personal del área.
- Se recomienda el lavado de prendas de lencería como sábanas, mantas, fundas de almohadas y cojines, protectores de colchón y almohadas, toallas a una temperatura mínima de 60°C (ver recomendaciones de temperatura del fabricante).
- Las toallas húmedas deben de ser secadas en secadora y las fundas o sábanas

- húmedas en el rodillo, prensa o por medio de una plancha.
- Implementar metodología FIFO (*First in, First Out*) para lencería limpia.
 - Lavado de manos y todo el equipo de EPP debe de ser desechado en una bolsa negra, rotulada con cinta blanca y sellada.

6. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS DE ZONAS COMUNES

Se debe hacer proceso de lavado y desinfección de todas las zonas comunes, incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección en pisos, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, ascensores, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.

Todas las áreas de las zonas comunes incluido los baños públicos, ascensores, lobby entre otras, deben de tener un horario de limpieza y desinfección más frecuente, y de ventilación natural.

IMPORTANTE:

- No se podrán habilitar las zonas húmedas y zonas comunes en general.

PASOS A SEGUIR:

- Establecer un plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones.
- Elaborar fichas técnicas e instructivos (idealmente digitales) sobre procesos de limpieza y desinfección en áreas y elementos, tales como: recepción, lobby, zonas comunes, ascensores, baños, manijas, pasamanos, interruptores, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, sillas, entre otras.
- Las áreas como pisos, cocinas, baños se deben limpiar, lavar con un detergente común, para luego desinfectar con productos entre los que se recomienda el hipoclorito de uso doméstico, dejarlo en contacto con las superficies de 5 a 10 minutos, después retirar con un paño húmedo y limpio.
- A través de registros e inspecciones, realizar las actividades de seguimiento y monitoreo de limpieza y desinfección de las áreas.
- Dotar estaciones en zonas comunes en las que se disponga de alcohol glicerinado mínimo al 60%.
- Contar con distanciamiento físico mínimo requerido entre personas de acuerdo con la capacidad del lugar.
- Disponer de canecas de pedal, para evitar la manipulación de tapas.
- Ventilar las zonas comunes, en lo posible, debe ser ventilación natural para que haya intercambio de aire.
- Todo huésped que desee estar alguna zona común debe de contar con su equipo de EPP.
- Disposición de piezas informativas con las medidas de Bioseguridad, adecuado lavado de manos, uso de EPP y distanciamiento social en el lobby, recepción, restaurante, baños de habitaciones y baños públicos.
- Disposición de piezas para que los usuarios eviten asistir a las áreas comunes si presentan algún síntoma de gripe.
- Se informa en el área de ascensores el número de personas permitidas para su

uso, garantizando el distanciamiento físico entre personas de acuerdo con la capacidad del mismo.

- Los espacios al aire libre dotados con mobiliario están dotados de solución desinfectante y señalización recordando las medidas preventivas
- Controlar aforos en salones y auditorios en función del principio de distanciamiento personal. En caso de salones cerrados, los usuarios no deben ser más de 5 a 10 pax, deben utilizar tapabocas y mantener siempre 1 metro cuadrado de distancia entre personas, evitar el uso del aire acondicionado.
- El uso de gimnasio no debe superar el 50% de su capacidad.
- Los equipos de gimnasio serán limpiados y desinfectados antes y después del uso, con solución jabonosa o desinfectante.
- Llevar registro del uso del gimnasio y cuando el huésped lo haya dejado, informar para la debida limpieza y desinfección.
- Se recomienda usar papel toalla en baños públicos y disponer de los tarros con pedal para ser desechadas.
- Llevar los registros de limpieza y desinfección de baño

7. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA EMPLEADOS (FORMATOS, ARL, EPP, TURNOS Y HORARIOS)

IMPORTANTE

Los empleadores están obligados a proporcionar y mantener un ambiente de trabajo con condiciones de higiene y seguridad, establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud dentro de la ocupación de sus colaboradores. Así mismo, los empleados deben cumplir los protocolos de bioseguridad adaptados y adoptados durante el tiempo que permanezca en las instalaciones del hotel, y en el ejercicio de las labores que este le designe.

PROTOCOLO PARA TODO EL PERSONAL

- Los trabajadores deben ingresar al hotel con otro tipo de vestuario que no sea el uniforme establecido por la empresa.
- Al ingresar realizaran proceso de desinfección del calzado.
- Realizaran correcto lavado de manos.
- Al colocarse el uniforme, la ropa particular se debe dejar en una bolsa plástica sellada dentro del *locker*, junto con todas sus pertenencias.
- Los cascos de motos se deben dejar encima de los *lockers*.
- Todo el personal debe marcar la entrada o salida en el huellero después de haber realizado el procedimiento de lavado de manos, después de marcar la entrada o salida deberán hacer uso del alcohol en gel.
- Después del proceso de limpieza y desinfección el recepcionista de turno deberá tomar la temperatura y este será registrado en el formato GH-F-045-01 y el trabajador deberá repetir este proceso a la salida de su turno.

PASOS A SEGUIR:

- Realizar un plan de distribución de turnos y los líderes de cada operación evaluarán las opciones de cambio de horario (horarios flexibles) para el ingreso de sus colaboradores a las instalaciones, la posibilidad de presentarse en días

intermedios, realizando trabajo en casa, y los turnos operativos de acuerdo a las necesidades de operación, asegurando que no exista aglomeración.

- Realizar un monitoreo diario de estado de salud y temperatura del personal al ingreso y salida del turno, en lo posible, utilizando termómetro laser o digital.
- Generar una estratificación de riesgo de los colaboradores con el fin de conocer cómo se puede realizar una mejor distribución de tareas y turnos
- Asegurar el uso óptimo de los recursos y registro de entrega en el caso de los elementos EPP de los colaboradores.
- Contar con la marcación de distancia sobre el suelo a la entrada.
- Asegurar el distanciamiento en los puestos de trabajo, los cuales deben cumplir con una distancia mínima de 1- 2 metros, así mismo en las áreas operativas.
- Intensificar y verificar la aplicación de protocolos de auto limpieza, con soluciones desinfectantes, en los puestos de trabajo de todos los colaboradores que asistan a las oficinas, esto apoyado por servicios generales.
- Intensificar las jornadas de sensibilización en medidas de prevención frente al COVID-19, como lavado de manos, atención a síntomas y en los protocolos de reportes y autocuidado esto con ayuda del área de SST. Además de generar espacio para pausas activas donde se promueva el lavado de manos y el proceso se higienización de los espacios laborales
- Asegurar el distanciamiento en áreas comunes como baños, el comedor o cafeterías, filtros de ingreso; para esto las operaciones se ajustarán los horarios de descanso y almuerzo.
- Definir un espacio determinado teniendo en cuenta la capacidad del aforo del mismo, para que los colaboradores puedan realizar el cambio de ropa, uniformes y elementos personales permitiendo así tener un espacio controlado y desinfectado después del inicio y finalización de cada turno.
- Establecer zonas de desinfección y lavado para los colaboradores, la cual debe estar dotada de sustancias desinfectantes y toallas desechables.
- Generar protocolos de entrega de turno, donde cada colaborador rinda un informe de las áreas que están desinfectadas.
- Es obligación del colaborador reportar al empleador o contratante cualquier caso de contagio que se llegase a presentar en su lugar de trabajo o su familia, para que se adopten las medidas correspondientes.
- En los tiempos de alimentación, establecer turnos u horarios flexibles de alimentación y descanso para evitar aglomeraciones y limitar el número de personas realizando la actividad de forma simultánea para que se garantice la distancia mínima.
- Se debe disponer de paños y alcohol glicerinado para asear el panel de control de los hornos microondas, de los que harán uso los colaboradores a los que no sea suministrada la alimentación por la empresa.
- Se debe evitar tomar alimentos en las zonas que no se encuentran diseñadas para tal fin.
- Disponer de mesas con una distancia de 2 metros en el comedor de empleados.
- El personal de vigilancia debe mantener al menos 1 metro de distancia ante las demás personas. Si manipula elementos como cuadernos, lapiceros, correspondencia, intercomunicadores o abre y cierra puertas, realizar lavado de manos con agua y jabón frecuentemente.

- Incentivar el uso de medios de transporte alternos e individuales.
- Al ingresar al establecimiento de alojamiento el colaborador debe de ponerse las polainas o pasar por la alfombra desinfectada, o a través del atomizador con solución desinfectante rociar las suelas de los zapatos.
- Antes de marcar la hora de entrada debe de lavarse las manos, aplicarse antibacterial o alcohol.
- Depositar la ropa de uso diario dentro del maletín o bolsa y lavarse las manos.
- Antes de hacer ingreso al establecimiento de alojamiento debe tener el cabello recogido o malla de cabello, tapabocas y aplicado antibacterial o alcohol.
- Al finalizar la jornada se debe hacer un proceso de desinfección y depositar el uniforme en una bolsa sellada.
- Lavarse las manos, hacer registro de salida, desinfectar las herramientas de uso y salir. Al llegar a su casa el trabajador debe de hacer el mismo protocolo de higiene personal.

8. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA MANIPULACIÓN DE A&B

Mantener limpios y desinfectados los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas de la cocina para prevenir la contaminación de la materia prima, desinfectar todos los activos de operación fijos y removibles del área de cocina, utensilios antes y después de cada operación, incluyendo ductos de ventilación, campanas de cocina y pisos.

IMPORTANTE:

- El personal debe contar obligatoriamente con el carnet de BPM y curso mínimo de 10 horas.
- A la hora de empezar el proceso de limpieza tener en cuenta de no barrer en seco, ya que las partículas de polvo que se levanten pueden desplazarse por el aire y contaminar alimentos o utensilios, equipos o superficies limpias que se usarán para preparar alimentos.
- Prohibir la manipulación de teléfonos celulares durante los periodos de preparación de comida y de atención al público.
- Demarcar las zonas de trabajo de cada persona en la cocina, y evitar salir de esas zonas, manteniendo siempre la distancia física de 2 metros.
- Los meseros, los empleados de la cocina y en general todo el personal deben usar el tapabocas durante toda la jornada laboral.

PASOS A SEGUIR:

- No se permite el ingreso a personal ajeno en el área de preparación de alimentos.
- Se dispone de atomizador con solución desinfectante para zapatos en accesos y salidas de la cocina.
- Se cuenta con dispensadores de desinfección ubicados en los accesos.
- El uniforme solo será de uso dentro de las instalaciones del hotel.
- Usar uniformes de color claro, con cierres o broches, sin bolsillos por encima de la cintura, delantal atado al cuerpo de forma segura para evitar contaminación o accidentes, se debe cambiar todos los días.
- El personal de cocina, no podrá entrar y salir de área de proceso con el

uniforme.

- Lavado de manos con agua y jabón, desinfección obligatoria de acuerdo al proceso.
- Cabello recogido cubierto con malla.
- En caso de barba, bigote o patillas, deben estar cubiertas.
- No uso de maquillaje, no perfumes.
- Uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- No reloj, anillos, aretes, joyas u otros accesorios, en caso de lentes, se deben usar bandas ajustables para asegurar que no se caigan.
- Calzado cerrado, resistente, impermeable de tacón bajo.
- Los guantes limpios, sin roturas o imperfectos, limpieza igual que las manos, material adecuado, sin humedad, no exime el lavado de manos.
- No comer, beber, masticar, fumar o escupir en áreas del proceso.
- No sentarse, acostarse o apoyarse con el uniforme en el piso, pasto, andenes y demás lugares donde este se pueda contaminar.
- Cambiar o lavar con regularidad las esponjas para el lavado del menaje, preferiblemente con agua caliente o desinfectante.
- Se recomienda el uso de bactericidas, germicidas y sanitizantes en la cocina.
- Uso de desinfectantes para las verduras y frutas.
- Evitar el uso de toallas de tela, contar con dispensador de toallas de papel y caneca de pedal para su disposición.
- Verificar la preservación de la cadena de frío para productos refrigerados y congelados.

9. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA RESTAURANTE

Antes de dar inicio a las labores y previa apertura al restaurante se debe priorizar la limpieza, desinfección y sanitización exhaustiva en todas aquellas superficies, pisos, puertas y herramientas que son manipuladas por todo el personal para el servicio de restaurante, como mesas, sillas, menaje, cubiertos y demás.

IMPORTANTE:

- Habilitar al 25% la capacidad del restaurante.

PASOS A SEGUIR:

- No está permitido habilitar buffets, se optar por asignar desayunos por *Room Service*.
- Se eliminan productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, saleros, azucareras, etc., se priorizan mono dosis desechables.
- Ventilar los espacios con la frecuencia adecuada, se recomienda mantener las puertas del restaurante abiertas, para evitar su manipulación y a la vez favorecer la ventilación natural.
- Se recomienda la eliminación de objetos decorativos y manteles.
- Evitar el contacto con el huésped.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos entre meseros, en caso de se requiera alternar su uso, debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso.
- Almacenar los elementos auxiliares de servicio (vajilla, cubiertos, cristalería,

cestas) en salones cerrados.

- La mesa debe de contar 2 metros de distancia entre persona y persona.
- Al hacer ingreso al restaurante debe ser tomada la temperatura y desinfección de zapatos con atomizador.
- Tanto el cliente como la mesera/el mesero debe de contar con su EPP, antes del ingreso al restaurante debe de lavarse las manos y desinfectar.
- Dar la bienvenida y explicar la forma de servicio, hacer todos los pasos a la llegada (pedido y pago o cargo a la cuenta).
- Sin dejar ingresar, enseñar la carta en acrílico o por medio de una imagen al whatsapp
- Se ingresa en el sistema, se despacha la orden y hacer cobro.
- Evitar la manipulación de celulares durante la alimentación y durante el servicio.
- En caso que la persona desee algo más puede hacer llamado levantando el brazo.
- Cuando el cliente se retire del restaurante, recoger la bandeja y llevar directamente a la zona de lavado, limpiar y desinfectar mesa y silla.
- Hacer lavado de manos al finalizar el servicio.
- Hacer adecuada disposición de los residuos sólidos.

10. INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS DE MANTENIMIENTO

Antes de dar inicio a las labores el personal de mantenimiento debe priorizar la limpieza y desinfección a todas aquellas herramientas que son manipuladas para el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo, así como equipos y materiales.

IMPORTANTE:

- Implementar mecanismos de aire en los sistemas de aire acondicionado.

PASOS A SEGUIR

- Antes de hacer ingreso a la habitación el trabajador debe de contar con sus EPP, lavado de manos y desinfección de zapatos.
- En caso que el mantenimiento sea en una habitación ocupada, evitar tocar los muebles u objetos dentro de la habitación y demorar lo menos posible. En caso que el huésped se encuentre dentro de la habitación, pedir la colaboración de este para que espere dentro del baño o en el balcón. Mantener una buena distancia con el huésped y exigirle uso de tapabocas.
- Al finalizar la tarea, el trabajador debe realizar el lavado de manos, eliminar los EPP en una bolsa negra y desinfectar los zapatos.
- Hacer cambio de uniforme y el que fue usado en una bolsa sellada depositar en lavandería, o realizar desinfección con atomizador.
- Informar a recepción y camarería en caso que se tenga que volver a limpiar la habitación.
- En caso que el mantenimiento correctivo sea más complejo y la habitación está ocupada, se recomienda hacer cambio de habitación.
- Procure hacer el mantenimiento correctivo cuando la habitación no esté ocupada y no haya sido utilizada en las últimas 24 horas.