

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Zonas de desinfección

Con el fin de promover el cuidado y la autolimpieza entre huéspedes y colaboradores, a lo largo de todas las instalaciones del hotel se han dispuesto puntos de desinfección en los siguientes lugares:

1. Salones del sótano.

En los dos salones ubicados en la parte del sótano se han dispuesto dos dispensadores de alcohol glicerinado con su respectiva infografía.

2. Parqueadero.

En el parqueadero se tiene un tapete desinfectante para suelas, un dispensador a pedal de alcohol glicerinado y un atomizador para equipajes.

3. Primer piso.

3.1. Entrada.

El punto de desinfección consta de un tapete desinfectante para suelas y un dispensador a pedal de alcohol glicerinado. De igual forma, seguidamente se encuentra en recepción el atomizador para equipajes.

3.2. Área Administrativa.

En el área administrativa se encuentran dos puntos de desinfección que constan de alcohol glicerinado los cuales están ubicados en los dos pisos que la componen.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

3.3. Cocina.

Para cocina se encuentra un dispensador de alcohol glicerinado en cada una de las tres posetas de lavado y corte de vegetales.

3.4. Restaurante.

Para el restaurante, aledaño a la zona del baño está dispuesto un dispensador a presión de alcohol glicerinado.

3.5. Ascensor.

Dentro del ascensor hay dispuesto un dispensador a presión de alcohol glicerinado.

4. Segundo piso.

En el segundo piso se han dispuesto puntos de desinfección que constan de dispensadores de alcohol glicerinado tanto en la zona húmeda, como en el gimnasio y el comedor de colaboradores.

5. Del tercer al onceavo piso.

En cada piso se encuentra ubicado en el pasillo previo al ingreso de la habitación un dispensador de alcohol glicerinado con su respectiva infografía.

6. Salones del último piso.

En los dos salones ubicados en el doceavo piso se han dispuesto dos dispensadores de alcohol glicerinado con su respectiva infografía.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

7. Lavado de manos.

Todas las áreas comunes del hotel cuentan con sus respectivos baños en los que se encuentran ubicadas, arriba de cada lavamanos, tanto las infografías con instrucciones referentes al correcto lavado de manos como el jabón antibacterial.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Protocolo para el lavado de manos

Mantener las manos limpias es una de las medidas más importantes que podemos adoptar para evitar contagiarnos y propagar el COVID-19 a otras personas, especialmente después de haber estado en espacios o medios de transporte públicos y haber tocado personas, superficies u objetos, después de sonarse la nariz, toser o estornudar, antes de comer y después de ir al baño.

Es por eso que debido a la importancia de una correcta higiene de manos, se ha establecido el siguiente paso a paso:

1. Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir toda la superficie de las manos.
2. Frote las palmas de sus manos entre sí.
3. Frote la palma de su mano derecha contra el dorso de la izquierda, e
4. Frote las palmas de sus manos entre sí, con los dedos entrelazados.
5. Frote el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la otra, manteniendo unidos sus dedos.
6. Rodee su pulgar izquierdo con la palma de su mano derecha. Luego frótela con un movimiento de rotación y viceversa.
7. Frote la punta de los dedos de su mano derecha contra la palma de la izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
8. Enjuague las manos.

Recuerde:

El lavado debe llegar a todos los puntos de la mano y mantenerse durante 20-30 segundos y se debe realizar cada 3 horas, o cuando realice las siguientes actividades:

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

1. Después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
2. Después de visitar un espacio público, como transportes, mercados y lugares de culto.
3. Después de tocar superficies fuera del hogar.
4. Antes y después de cuidar a una persona enferma y también mientras la esté cuidando.
5. Antes y después de comer.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Protocolo para el uso correcto del tapabocas

1. Antes de ponerse una mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
2. Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya espacios entre su cara y la máscara.
3. Evite tocar la mascarilla mientras la usa; si lo hace, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
4. Cámbiese de mascarilla tan pronto esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.
5. Para quitarse la mascarilla: quítesela por detrás (no toque la parte delantera de la mascarilla), utilizando los tirantes.
6. Al quitarse la mascarilla, no debe ponerse en ninguna superficie.
7. Deséchela inmediatamente en un recipiente 7 cerrado.
8. Si no es desechable debe ir directo a la lavadora.
9. Después de quitarse el tapabocas, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Ruta de acción a casos sospechosos y casos positivos covid-19 para huéspedes y clientes

1. Huéspedes.

1.1. Durante el check in.

Si al momento del registro, durante el control realizado en recepción, registra una temperatura superior a 37° o presenta dos o más síntomas compatibles con COVID-19 se seguirá la siguiente ruta:

1. Dirigirlo a la zona segura, en la cual se dará una espera de 15 minutos para, en caso de ser sospecha por temperatura, volver a tomarla.
2. Llamar a los contactos de emergencia proporcionados por el huésped e informar de la situación.
3. Consultar si desea hacer su aislamiento preventivo en el hotel, o si por el contrario, desea darle un manejo externo.
4. En caso de optar por hacer aislamiento preventivo en el hotel, se hará el check in, se informará a la Secretaría de Salud Municipal y Departamental del posible caso y se aplicarán las medidas adicionales dispuestas para la atención de huéspedes con casos sospechosos.

2.1. Durante la estadía.

Si durante la estadía en el hotel el huésped presenta sintamología compatible con COVID-19, se tomarán las siguientes medidas:

1. Llamar a los contactos de emergencia proporcionados por el huésped e informar de la situación.
2. Informar a la Secretaría de Salud Municipal y Departamental del posible caso.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

3. Hacer cerco epidemiológico del personal que prestó servicio a la habitación, el cual deberá permanecer en aislamiento preventivo en primera instancia y luego adoptar las medidas que la autoridad de salud determine.

4. Hacer desinfección de todas las zonas comunes del hotel.

5. Aplicar las medidas adicionales para la atención de casos sospechosos en huéspedes establecidas en el presente protocolo.

2. Clientes.

Se consideran como clientes a aquellas personas que hagan ingreso a las instalaciones del hotel sin vocación de permanencia, ya sea para ingreso a eventos o para uso del restaurante.

En estos casos, si al momento del control realizado en recepción, registra una temperatura superior a 37° o presenta dos o más síntomas compatibles con COVID-19, no se le permitirá el ingreso a las instalaciones del hotel.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Manejo de residuos

Azor Hoteles dispone los siguientes lineamientos para el adecuado manejo de desechos.

1. Clasificación de residuos.

Los residuos se clasifican bajo el siguiente esquema:

Aprovechables: son aquellos que tienen valor potencial de aprovechamiento y por tanto, pueden regresar a las cadenas de valor. Ejemplo de ello son:

- Cartón
- Vidrio
- Plástico
- Papel
- Metal

Orgánicos: se generan a partir de la manipulación, preparación y consumo de alimentos; son esencialmente putrescibles o fermentables.

Desechos: son todos aquellos que no tienen uso, ni para la actividad que lo genera ni para otras, y por tanto, su único destino es la eliminación.

2. Manejo de bolsas.

- Bolsa blanca: para residuos aprovechables.
- Bolsa verde: para residuos orgánicos.
- Bolsa negra: para desechos.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

3. Especificaciones para el manejo de desechos COVID-19.

Todos los elementos de EPP como lo son tapabocas, guantes, pañuelos de papel y demás destinados para prevenir el contagio del COVID-19 entran en la clasificación de desechos.

Es por ello que para su manejo se hará uso de doble bolsa negra rotulada con cinta blanca.

4. Rutas de recolección.

Para la recolección de residuos se ha dispuesto la siguiente ruta:

4.1. Áreas comunes.

La recolección se hace diariamente a las 11:00 y a las 16:00 horas

4.2. Habitaciones.

La recolección se hace diariamente a las 12:00 y a las 16:30 horas

4.3. Cocina.

En cocina se manejan tres tarros de depósito los cuales se bajan en cada cambio de turno, a las 13:00 y a las 21:30 horas.

No obstante, si hay mucho movimiento en cocina, como es el caso de eventos y ocupación alta, esta ruta se realiza hasta dos veces por turno.

4.4. Para tener en cuenta.

Todas las bolsas al momento de ser llevadas al área de depósitos, son rociadas con amonio cuaternario.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

5. Limpieza y desinfección del área de desechos.

El área de desechos se desinfecta 3 veces a la semana (lunes, miércoles y viernes).

Esta gestión está a cargo de la persona de áreas públicas.

6. Limpieza y desinfección de contenedores.

La limpieza y desinfección de contenedores se hace 3 veces a la semana en consonancia con los días de desinfección del área de desechos. Para asegurar la desinfección de bolsas ahí dispuestas estas son rociadas con límpido y jabón.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Indicaciones y recomendaciones sanitarias en el área de recepción

1. Pre check-in.

Desde la reserva, se solicitan todos los datos al cliente, tales como:

- Cédula
- Fecha de nacimiento
- Sello de inmigración (para extranjeros)
- Datos de contacto de dos familiares y/o acudientes

En los casos que aplique, se hará cobro no presencial y anticipado, para evitar el contacto al momento del check in.

Desde este punto, se hará extensiva la invitación y promoción de la descarga de la aplicación Corona App Colombia. Es idóneo que al momento del check in ya esté descargada y diligenciada la información correspondiente, con el fin de evitar aglomeraciones en el área de recepción.

2. Ingreso.

2.1. Elementos de Protección Personal.

Para el ingreso al área de recepción el huésped de contar con sus propios elementos de protección personal. Es obligatorio el uso de tapabocas.

2.2 Paso por recepción.

Después del ingreso, a una distancia mínima de 1 metro del cubículo de recepción, se hará la toma de temperatura del huésped para garantizar que esta se encuentre por debajo de 37°.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Posteriormente, se procederá a preguntar si tiene instalado en su dispositivo móvil la aplicación Corona App de Colombia. En caso de que no, se hará la invitación a descargarla y se pondrá a disposición la zona wifi del hotel para tal fin.

Es obligatorio el diligenciamiento de la información requerida por la app con el fin de que sea expedido el pasaporte de movilidad el cual es emitido por la misma aplicación.

Persona sin pasaporte de movilidad, no podrá hacer el ingreso a las instalaciones del hotel.

En caso de que el huésped no cuente con Smartphone, tendrá que diligenciar el formato de encuesta de autodiagnóstico dispuesto en recepción. Los datos proporcionados en él se manejarán acorde a la política de protección y tratamiento de datos.

Para el diligenciamiento del formato de autodiagnóstico el recepcionista dispondrá de un lapicero especial para esta labor que se desinfectará antes y después de cada uso.

Nota: Para casos superiores a 37° dirigirse a la ruta de manejo de posibles casos COVID-19.

Después de verificada la normalidad en la temperatura, se procede a registrar el huésped y consignar la temperatura inicial en el acápite de observaciones de Zeus.

En caso de que se encuentren más de dos huéspedes en recepción estos deberán ubicarse de la siguiente forma:

- Dos personas en fila, ubicándose en las líneas demarcadas para asegurar el distanciamiento social
- Ocho personas en el lobby distribuidas en las sillas dispuestas, conservando el distanciamiento social.
- El resto de personas deberán esperar afuera del hotel.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

3. Recomendaciones generales y entrega de la habitación.

Después de finalizado el filtro de registro, se le darán al huésped las siguientes recomendaciones generales:

- El uso de áreas comunes está restringido. La piscina no está abierta al público y el gimnasio se podrá usar a una ocupación del 35% (2 personas al tiempo) conservando el distanciamiento social y haciendo uso de sus respectivos EPP. De igual manera, se encuentra dispuesto un punto de desinfección con alcohol glicerinado.
- El uso del gimnasio se hará con autorización previa, la cual deberá ser elevada al área de recepción mediante la línea telefónica.
- Para el uso de las maquinas del gimnasio, estas deben ser desinfectadas antes y después de su uso con el gel antibacterial dispuesto en el lugar.
- En caso de salida de las instalaciones del hotel, al momento de retornar es obligatorio pasar nuevamente por recepción para tomar su registro de temperatura.
- Hacer uso del roomservice el cual está a disposición del huésped sin costo adicional. Esto, para evitar aglomeraciones en el área del restaurante.
- El uso del ascensor está limitado a un máximo de dos personas.
- En caso de desplazamiento dentro de las instalaciones del hotel, es obligatorio el uso del tapabocas.
- No está habilitado el uso del mini bar.
- Toda petición o duda que surja deberá ser comunicada con el área de recepción marcando el número 2 de la línea telefónica.
- En caso de domicilios, debe bajar a recogerlo directamente al lobby. Está prohibido el ingreso de domiciliarios.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Medidas adicionales para la atención de huéspedes con casos sospechosos o positivos.

- Se llevará seguimiento diario de su sintamología, la cual será manejada acorde a la política de tratamiento de datos del hotel. Dicho control estará a cargo del recepcionista de turno quien lo realizará a través de la línea telefónica.
- La limpieza de sus habitaciones se hará cada tres días.
- Al momento de la limpieza, la camarera encargada además del uso de los EPP generales (tapabocas, cofia, guantes industriales, careta) deberán ingresar con traje anti fluidos.

Para tener en cuenta: terminada la limpieza de las habitaciones, la camarera debe depositar el traje anti fluidos en una bolsa negra, llevarlo al área de lavandería, desinfectarlo e inmediatamente lavarlo. El lavado se debe hacer a mano.

- El lavado de lencerías se hará de manera diferenciada respecto de la de los otros cuartos. Después de lavada, esta será subida a cada habitación por la camarera de turno, quien lo hará haciendo uso del traje anti fluidos y demás EPP.
- Todo lo relacionado con su alimentación se realizará a través de roomservice.
- Está prohibido su desplazamiento en las áreas comunes del hotel durante el periodo de aislamiento preventivo. Toda atención que requiera se hará a través de la línea telefónica.

	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SGSST-PB-001
		Fecha emisión:
		Fecha actualización: N/A
		Versión: 01

Tratamiento de información de clientes y huéspedes

Toda información recolectada en el marco de verificar el estado de salud y la presencia de sintamología compatible con COVID-19 será almacenada en las bases de datos del hotel durante un periodo de un mes, bajo el estricto cumplimiento de la política de tratamiento de datos de la compañía.

Después de cumplido este periodo, dicha información será destruida acorde al proceso indicado en el manual interno de políticas.