



HOTEL
Mocawa
RESORT

Sostenible y Accesible

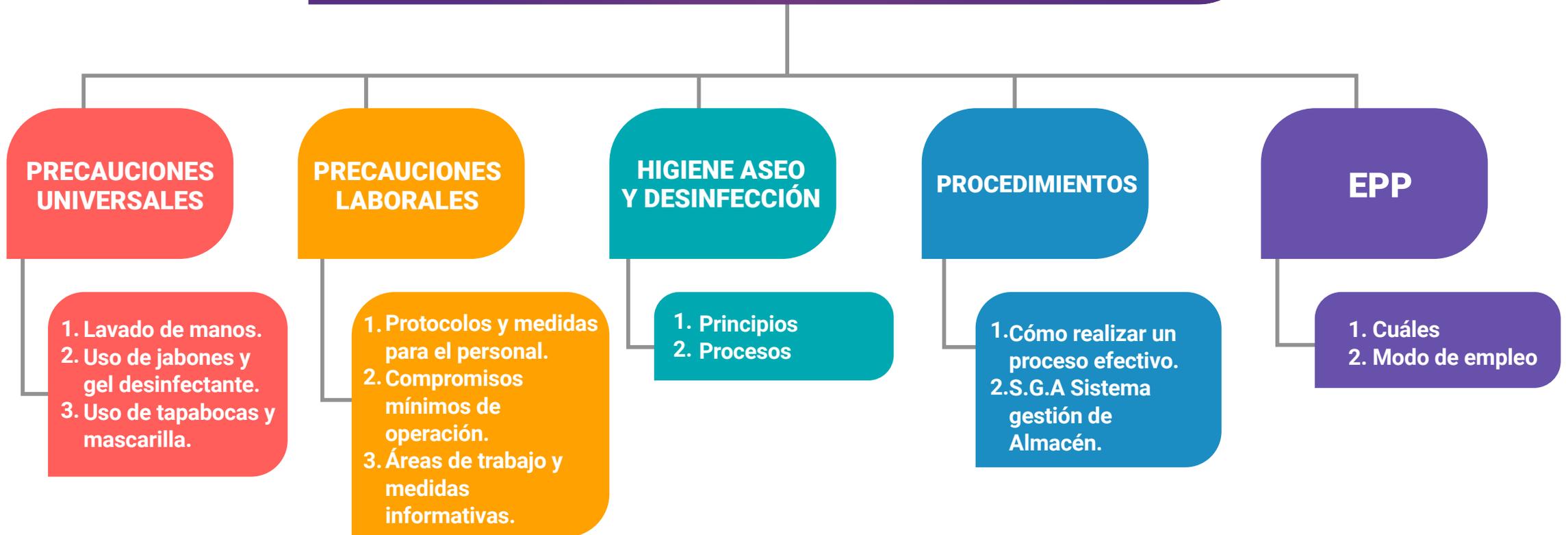
PRE
SEN
TA

Su Protocolo de Bioseguridad
C.A.S.A

ÍNDICE Y CONTENIDO

Mapa Conceptual	Pag. 3
¿Por qué un Protocolo?	Pag. 4
Nuestras 5 Estrellas	Pag. 5
Concepto C.A.S.A	Pag. 6
Estrella 1, Precauciones Universales	Pag. 7
Estrella 2, Precauciones Laborales	Pag. 11
Estrella 3, Higiene, Aseo, Desinfección	Pag. 37
Estrella 4, Procedimientos	Pag. 44
Sistema de Gestión de Almacenamiento	Pag. 45
Estrella 5, Elementos Protección Personal	Pag. 56
Bibliografía	Pag 62

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD C.A.S.A.



¿POR QUÉ UN PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD?

- ✓ Por disposiciones del Gobierno Nacional y ante la emergencia social declarada se deben establecer protocolos orientados a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad Coronavirus COVID-19 y deberá ser implementado por los empleadores y trabajadores de cualquier sector que requieran desarrollar sus actividades ante el estado de emergencia. Definiendo además las diferentes estrategias que garanticen un distanciamiento social y adecuados procesos de higiene y protección en el trabajo.
- ✓ Que la circular 012 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social establece directrices para la contención de la infección y enfermedad Coronavirus COVID-19 en el entorno hotelero.
- ✓ La Organización Internacional del Trabajo OIT mediante comunicado del 18 de Marzo del 2020, instó a los Estados a adoptar medidas urgentes para proteger a los trabajadores, empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generadas por el COVID-19, sus lugares de trabajo, así como visitantes, clientes ciudadanos en general que visiten o accedan lugares, empresas y establecimientos en general entre otros.
- ✓ Según resolución 666 del 24 de Abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social se deben establecer protocolos generales para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia coronavirus COVID-19.
- ✓ WTTC o el Consejo Mundial de Viajes y Turismo establece en documento del 12 de mayo del 2020 los siguientes parámetros como punto de partida para los protocolos en la industria hotelera. A) Preparación operativa y del personal. B) Garantizar una experiencia segura. C) Reconstruir la confianza D) Implementación de políticas de habilitación.

NUESTRAS CINCO ESTRELLAS

HOTEL
Moravia
RESORT
Sostenible y Accesible



1

2

3

4

5

Precauciones
Universales

Precauciones
Laborales

Higiene
Aseo
Desinfección

procedimientos

Elementos de
Protección
Personal
EPP

HOSPÉDATE COMO EN CASA

C

CÓMODO. Siéntase cómodo en nuestras instalaciones, nuestro equipo de trabajo tiene el compromiso de que se sienta cuidado, es por ello que nuestras instalaciones no sólo son confortables, sino que le brindan esa protección de encontrarse en un lugar seguro, con nuestra dedicación su estadía siempre será la mejor.

A

ACCESIBLE. Contamos con todas las características de accesibilidad, para que la estadía en nuestros hoteles sea integral. Las puertas de nuestras instalaciones siempre abiertas siendo inclusivos, pensando siempre en la comodidad de nuestros huéspedes, en su desplazamiento dentro de ellas y garantizando una excelente experiencia, desde nuestras amplias habitaciones, pasillos, hasta las zonas comunes. De nuestra accesibilidad, también hace parte el contacto con el personal de los hoteles, que aporta y construye en proporcionar una estadía digna y humana, con un cálido trato, típico de la gente de nuestra región.

S

SEGURO. De nuestros objetivos primordiales, ya que hemos adquirido conocimientos idóneos para que nuestros huéspedes vivan una experiencia Mocawa segura y sin preocupaciones. Brindaremos protección y seguridad a todas las personas que se encuentren en el Hotel (equipo de trabajo y visitantes) siguiendo los protocolos y medidas sanitarias recomendadas y que ya comenzamos a implementar debido a la reciente problemática.

A

AMIGABLE. Aquí, en el Corazón del Quindío encontrarás un lugar amigable con nuestro entorno que te llevará a vivir un mundo de experiencias que en conjunto con nuestros colaboradores y proveedores nos han brindado el sello de calidad humana que caracteriza al Hotel Mocawa Resort

PRECAUCIONES UNIVERSALES

1

La bioseguridad es un concepto amplio que implica una serie de medidas orientadas a proteger a nuestros huéspedes y visitantes del HOTEL MOCAWA RESORT. Estas medidas preventivas deben estar destinadas al control de factores de riesgo procedentes de agentes biológicos, para evitar impactos nocivos que atenten contra la salud y seguridad de huéspedes, visitantes y personal. Por lo general son precauciones normales aplicadas a pacientes en hospitales sin embargo muchas de ellas corresponden a medidas de sentido común para todos y deben usarse para evitar la transmisión de enfermedades como el coronavirus que afecta severamente a la industria del servicio, siendo una barrera entre el virus y el ser humano.

SUSTANCIAS, FLUIDOS Y SUPERFICIES POTENCIALMENTE PELIGROSOS

En casos de riesgo biológico como el que estamos viviendo debido a la pandemia de la enfermedad respiratoria originada por el Coronavirus COVID19, diferentes hallazgos indican que el medio de contagio son los fluidos nasales y saliva, sustancias peligrosas que fácilmente se impregnan en diferentes superficies e ingresan agresivamente en otros por medio de nariz, boca y ojos, la prevención al usar mascarilla para evitar tanto el contagio propio como de otros y el lavado de manos es fundamental.



PRECAUCIONES LAVADO DE MANOS

Ya se estableció que la mejor forma de evitar el contagio es la prevención por medio del lavado constante de manos por lo que la OMS propone que sea de manera continua y sobre todo disciplinada, en nuestro caso al personal se han establecido al menos 6 momentos indispensables donde el lavado de manos es imprescindible. Le invitamos a nuestros huéspedes y visitantes aplicar estas recomendaciones.



PRE CAU CIO NES

EL USO DE PRODUCTOS DE ASEPSIA JABONES Y GEL DESINFECTANTE

Los productos para el cuidado y prevención de enfermedades abundan en el mercado, sin embargo, en el HOTEL MOCAWA RESORT Utilizamos insumos amigables con el medio ambiente y que generen una completa desinfección en nuestros huéspedes, visitantes y personal de servicio. Promovemos el uso de jabón líquido antibacterial; en vista de que se ha comprobado que no solo remueve los microorganismos de la piel, sino que también inhibe el crecimiento de los mismos.

El uso de gel desinfectante o alcohol en gel y alcohol no menor al 70% lo usamos tras el lavado de manos, en operaciones corrientes que no requieran lavado, y para la desinfección de implementos y superficies expuestas a peligros y riesgos de contaminación.



PRE CAU CION ES

EL USO DE MASCARILLAS Y TAPABOCAS

En casos de riesgo biológico como el que estamos viviendo debido a la pandemia de la enfermedad respiratoria originada por el Coronavirus COVID19, diferentes hallazgos indican que el medio de contagio son los fluidos nasales y saliva, sustancias peligrosas que fácilmente se impregnan en diferentes superficies e ingresan agresivamente en otros por medio de nariz, boca y ojos, la prevención al usar mascarilla para evitar tanto el contagio propio como de otros y el lavado de manos es fundamental.



PRECAUCIONES LABORALES

2

PROTOSCOLOS Y MEDIDAS PARA EL PERSONAL

Las precauciones a tomar con respecto al área laboral en función de proteger al personal y al cliente por lo general en el HOTEL MOCAWA RESORT las consideramos Extremas, sin embargo lo importante es que sean efectivas, ya se ha dicho que nuestra industria es bastante frágil cuando de bioseguridad se habla, por lo que toda precaución es válida. Disponemos no solo de medidas, manuales, señalización y parámetros, también requerimos de la colaboración de clientes para el correcto desenvolvimiento del proceso y el cumplimiento de los objetivos del protocolo, nuestros colaboradores están capacitados correctamente y por ello es importante comunicar efectivamente a clientes, todos deben cumplir.



LA CULTURA DE LA CONFIANZA

La desconfianza se ha desatado junto con el virus y las medidas de higiene y protección son lo más importante para generar un apego de parte de los clientes.

CLASIFICACIÓN ÁREAS DE TRABAJO

Al interior del HOTEL MOCAWA RESORT y en las diferentes áreas de servicio del sean restaurantes, habitaciones, zonas comunes, piscinas, etc. se encuentran varias áreas de trabajo unas más expuestas que las otras, es por eso que es importante separarlas y desde donde generamos procedimientos individuales para cada una de ellas.

Todo nuestro personal recibe capacitación de los protocolos íntegros incluso cuando no trabaje directamente en un área en particular el no tener el conocimiento adecuado puede causar una ruptura del protocolo.



En caso de tener servicios tercerizados, el Hotel Mocawa Resort supervisará que el personal tenga establecidas y comunicadas las normas de uso de instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad.

CHECK LIST POR ÁREA DE TRABAJO

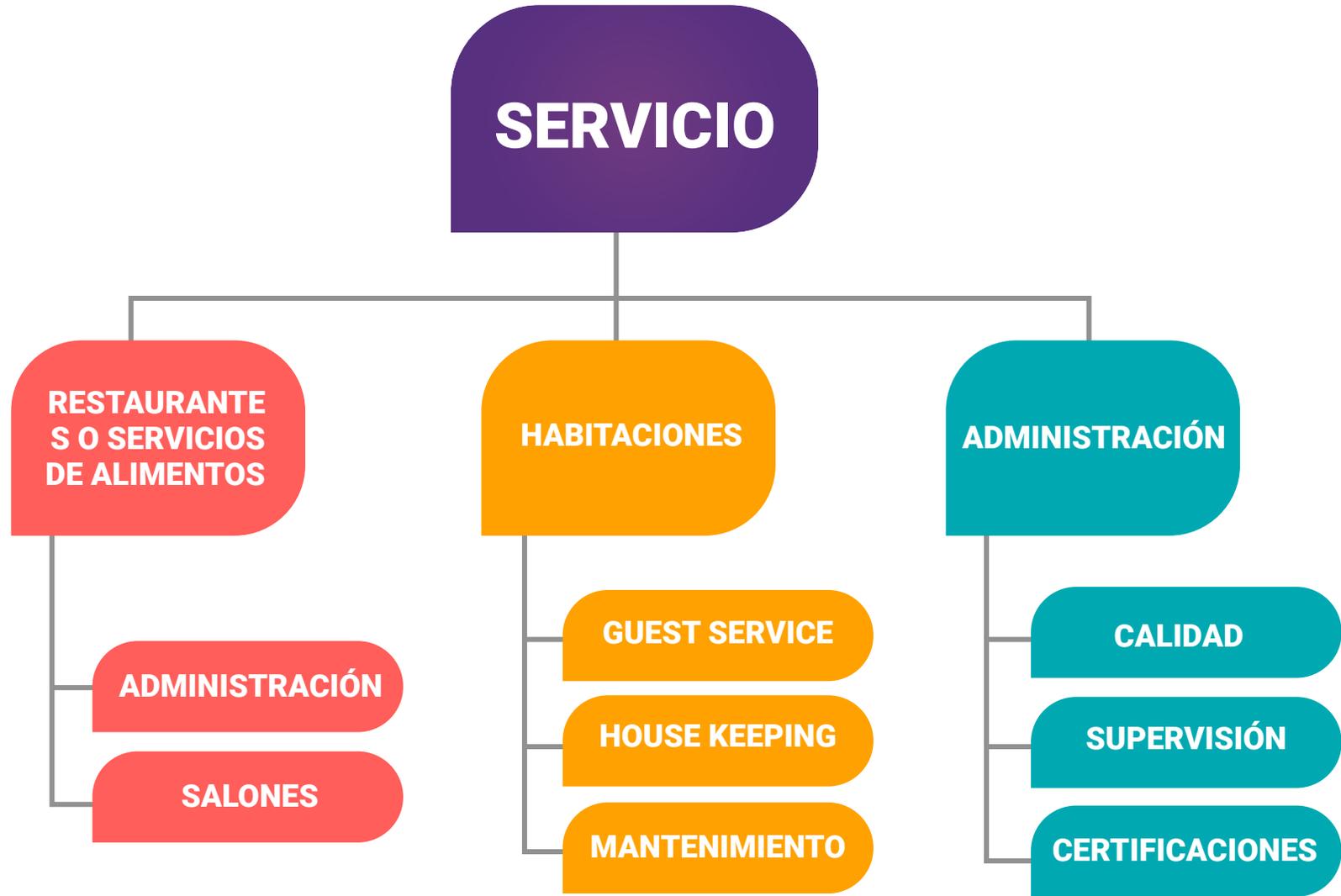
De acuerdo a la clasificación para todo el personal, hemos elaborado un check list por cada área de trabajo donde cada uno de los funcionarios debe aplicar sus propias medidas según corresponda.

Los hoteles dispondrán de un comité de seguridad y salud o en su defecto, de un comité de gestión del riesgo que lo asume, para definir las estrategias y tomar decisiones para minimizar riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

Además, contiene el detalle y la implementación de un protocolo de actuación en caso de que un empleado o cliente muestre síntomas con el COVID-19 siguiendo las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias y revisando los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.

1. Dirección y Administrativos
2. Personal
3. Departamentos

- ✓ Alojamiento
- ✓ Recepción
- ✓ Pisos
- ✓ Restaurante - Room Service
- ✓ Cocina
- ✓ Eventos
- ✓ Gimnasio - Piscina
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Ascensores
- ✓ Áreas de Recreación.



**COMPROMISOS
MÍNIMOS
DE OPERACIÓN
PARA TODAS
LAS ÁREAS**

- ✓ Evaluamos la presencia de trabajadores vulnerables frente a el COVID-19 en el entorno laboral y determino medidas específicas de seguridad para este personal.
- ✓ Disponemos de medios para tomar la temperatura corporal a distancia.
- ✓ Utilizamos de un medio de control horario que evita el contacto físico (huella, dígitos, papel) o en su defecto, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- ✓ Aseguramos la adecuada protección de los empleados facilitando medios y tiempo para el lavado de manos con agua y jabón y si no es posible, el uso de solución desinfectante.
- ✓ Proporcionamos los EPP adecuados previa evaluación de riesgos laborales.
- ✓ Se ventilan diariamente las distintas áreas del hotel.
- ✓ Distribución física de puestos de trabajo.
- ✓ Re organización de puestos de trabajo.
- ✓ Organización de circulación de personas.
- ✓ Distribución de espacios (mobiliario, pasillos, estanterías, etc.)
- ✓ Cambios en la distribución de salones de eventos y sus aforos.

ÁREAS DE TRABAJO Y MEDIDAS INFORMATIVAS

1. DIRECCIÓN Y ADMINISTRATIVOS

- ✓ Tenemos elaborado un Plan de Contingencia con medidas concretas para reducir los riesgos de contagio sobre la base de la evaluación de riesgos que se elabora con la consulta al personal.
- ✓ Tenemos adaptada la evaluación de riesgos y protocolos de seguridad y salud con la intervención del personal por medio de capacitaciones.
- ✓ Disponemos de un comité de seguridad y salud o en su defecto, para definir las estrategias y tomar decisiones para minimizar riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19
- ✓ El Plan de contingencia está comunicado a los colaboradores para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento.
- ✓ Proveedores y clientes están informados de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.
- ✓ El cliente es informado de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas antes de confirmar su reserva para su aceptación.
- ✓ El HOTEL MOCAWA RESORT informa mediante avisos con medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes y en al menos una lengua extranjera.
- ✓ Indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (recepción, entrada al restaurante, etc.)
- ✓ Información sobre los centros de salud y hospitales cercanos, así como teléfonos de emergencias.
- ✓ Los proveedores de servicios externos están informados de las medidas en materia de prevención aplicables establecidas.

2. PERSONAL

Dividido en tres fases principales, en el HOTEL MOCAWA RESORT partimos del compromiso de nuestro personal, por lo tanto en los siguientes campos desarrollamos nuestro protocolo C.A.S.A

UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y el control de aforos aprobados. En su defecto, se garantizan las medidas y equipos de protección necesarios.

- ✓ Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme de personal.
- ✓ De la limpieza de uniformes de trabajo lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este ultimo caso, dicha ropa utilizada sólo durante la jornada laboral, se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser tratada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección al regresar
- ✓ Las necesidades formativas de los profesionales del hotel se analizan en el comité de gestión para reforzarlas conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y queda debidamente registrado (Ej.sobre el correcto uso y mantenimiento de guantes y en general, EPP que utilicen).

INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

- ✓ Está regulado el uso de salas de comedor, de descanso, etc. Estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- ✓ En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad, se refuerzan las medidas de limpieza, limpiando los aseos de uso común al menos 4 veces al día.
- ✓ La ropa de calle debe guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo.

- ✓ El personal conoce el plan de contingencia diseñado por el HOTEL MOCAWA RESORT y sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- ✓ El personal cuenta con información clara e inteligible además de formación específica.
- ✓ El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.
- ✓ Utiliza mascarilla en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgos así lo determine y en los casos en que no se puede respetar la distancia de seguridad. Y desecha la misma así como otros desechos de higiene personal al finalizar su vida útil según instrucciones indicadas por el fabricante así como los EPP de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto para ello y con accionamiento no manual.
- ✓ El personal tiene instrucciones de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.)
- ✓ El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.)
- ✓ Para estos equipos electrónicos, se les facilita productos específicos para aplicar con un paño o toallitas desinfectantes especiales especialmente con el cambio de turno.
- ✓ Hay establecidas pautas de limpieza y desinfección de equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.

3. DEPARTAMENTOS

RECEPCIÓN



Se establece un aforo máximo de la zona de recepción y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y empleados. En caso de no ser posible entre empleados y clientes, se establecen medidas de seguridad adecuadas (pantalla protectora, mascarilla, gafas, etc.).

- ✓ En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante.
- ✓ Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.
- ✓ Existen marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.
- ✓ Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente links de pago aplicable a todos los servicios de alojamiento y general del HOTEL MOCAWA RESORT.
- ✓ Se desinfectan los datáfonos tras cada uso.
- ✓ La limpieza del mostrador se realiza como mínimo 4 veces al día atendiendo a la afluencia de clientes.
- ✓ Las tarjetas se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso si se depositan en recepción.
- ✓ El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turno de trabajo, utilizándose si es posible auriculares de uso individual.
- ✓ La asignación de habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- ✓ El servicio de transporte de equipaje se realiza en condiciones de seguridad disponiendo de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar equipajes.



BIOSEGURIDAD PARA CLIENTES Y PERSONAL

INGRESO DE HUÉSPEDES

BOTONES / SEGURIDAD: Antes de tener contacto con los clientes, se deberá tomar lectura de la temperatura y se le recomendará usar gel o alcohol.

RECEPCIÓN HOTEL: Durante el check in se indicará al huésped que deberá informar si su estado de salud si se ve afectado por algún síntoma; (Fiebre, tos seca, dificultad para respirar).

REGISTRO HOTELERO: Es importante detallar que el establecimiento no se hace responsable de que el huésped no haya reportado sus síntomas o su desconocimiento de la enfermedad, así como el descuido de que haya generado su contagio.

PISOS



El personal del área de pisos y limpieza no accede a prestar servicio en las habitaciones mientras el cliente permanece en su interior, excepto por causa justificada.

REQUISITOS ESPECÍFICOS EN PISOS

- El área de pisos utilizan un equipo de protección individual acorde con cada situación. Como mínimo utiliza mascarilla y guantes de vinilo / acrilonitrilo.
- Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen. En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.
- Finalizada la limpieza y tras despojarse del equipo de protección y materiales empleados, se desecharán de forma segura en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos.



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS NO CRÍTICAS

PASILLOS

La limpieza en estos se da más en función del piso y aspirado de alfombras.

MOBILIARIO EN ÁREAS PÚBLICAS

Los muebles, como ya se indicó antes, se deben limpiar al menos una vez cada turno, debido al contacto que puedan llegar a tener, es tomar la misma precaución que siempre aumentando la desinfección.

APARATOS ELÉCTRICOS

Llega a ser muy difícil que los aparatos eléctricos como los equipos de sonido, parlantes televisiones, ubicadas en las áreas comunes estén expuestas al contacto constante por lo que la limpieza diaria en función de evitar la exposición al polvo entre otros es suficiente.

A & B RESTAURANTES Y ROOM SERVICE



COCINA



- ✓ Se intenta reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio.
- ✓ Desayunos asistidos con pantalla de protección a través de emplatados individuales y/o tapados (también con pantalla de protección), etc.
- ✓ Se sustituyen elementos y equipamientos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, dispensadoras de bebidas, etc.) y otros elementos decorativos.
- ✓ Se sugiere un itinerario predefinido para evitar las aglomeraciones en zonas.
- ✓ El personal de servicio de sala también portará mascarilla siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- ✓ Fortalecer el servicio de room service.
- ✓ El camarero hace uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.
- ✓ El camarero lleva mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- ✓ Todo el material de vajilla cubreplatos se higienizan mediante lavavajillas o equivalente.
- ✓ Hay definido un protocolo para la retirada de residuos del que se informa convenientemente al cliente.

Documento de protocolo independiente (enlace o hipervínculo)



RESTAURANTE

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA COCINA

Se refiere a cualquier lugar donde se sirva comida al público, sea cual sea este el establecimiento (Restaurante, Salón de Eventos, Áreas de Alimentos adicionales, PIZZERÍA RESORT etc.).



EVENTOS



En función del tipo de establecimiento, se define las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a su análisis de riesgos y atendiendo a la autorización que la autoridad competente permite en función de la fase en la que se encuentre la zona.

- ✓ Los eventos donde se va a celebrar el evento se ventila al menos dos horas antes para garantizar la normativa.
- ✓ Se encuentra disponible el nuevo cuadro de aforos para todos los salones y espacios del HOTEL MOCAWA RESORT
- ✓ Reconfigura la distribución de material en reuniones (papel, lapiceros, aguas, etc.).
- ✓ Los eventos se diseñan y planifican de tal forma que se pueda controlar aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas en su recepción, pausas, servicios de comida y bebida y finalización del evento. En caso de no poder mantener la distancia, se debe exigir al organizador proveer mascarillas a los asistentes.







ACTIVIDADES Y RECREACIÓN

Actividades que se diseñan y planifican de tal forma que permiten controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas, en caso contrario se utilizará mascarilla.

- ✓ El desarrollo de actividades de animación se hará si es posible al aire libre y sin intercambio de objetos.
- ✓ Se atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.
- ✓ Después de cada actividad, se desinfecta el material utilizado.

MANTENIMIENTO



El personal de mantenimiento entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en allí, salvo causa justificado, además de sus otras funciones que deben estar establecidas previamente mediante calendario de trabajo.

- ✓ El personal se protege con el equipo de protección individual definido.
- ✓ Establecer junto con las entidades de áreas comunes y usos compartidos los protocolos de cada empresa para tener claros los procedimientos en los espacios compartidos.
- ✓ Una vez realizada la reparación, el personal deshecha los EPP de acuerdo de lo definido del plan de contingencia y posteriormente se desinfecta las manos y desechan el equipo de protección individual definido.
- ✓ En el caso excepcional de tener que hacer una reparación con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla.
- ✓ Evitar cualquier contacto físico (saludos, entrega de formatos, documentos, etc).
- ✓ Se revisa periódicamente el sistema de aire acondicionado y equipos de lavandería, así como el uso de pinturas adecuadas especialmente para la limpieza de espacios.



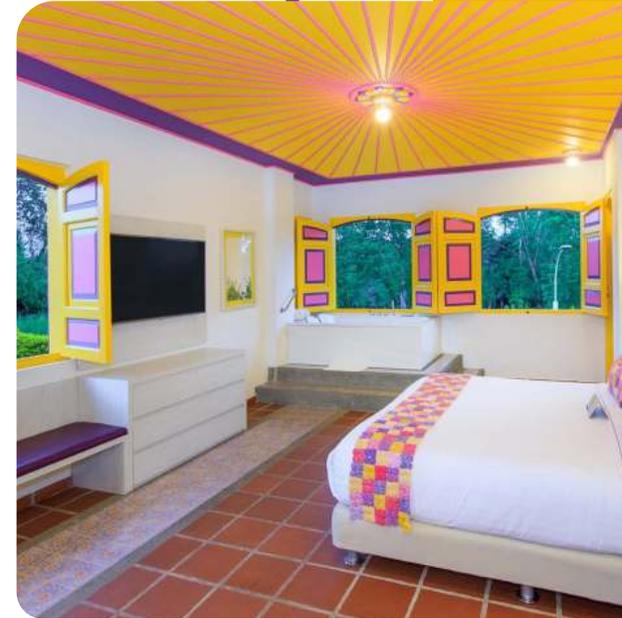
ESPACIOS COMPARTIDOS

ALOJAMIENTO



Reducción de textiles en la habitación, objetos de decoración, amenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.

- ✓ Papelera de baño con tapa, bolsa y accionamiento no manual.
- ✓ Las mantas y almohadas deben estar protegidas.
- ✓ A la salida del cliente, se limpia el secador de pelo (incluido el filtro).
- ✓ Las perchas se desinfectan a la salida del cliente pueden ofrecerse precintadas.
- ✓ Se limita el servicio de plancha.
- ✓ Recomendable eliminar la papelería de la habitación (carta de room service con código QR) con el fin de que cualquier papel, mascarilla, etc. Se concentre en una única papelera con tapa, minimizando el riesgo de transmisión y de manipulación.
- ✓ En el caso de personas que no conformen una unidad familiar y compartan habitación, se debe informar por medio escrito al comité de riesgos para aplicar instrucciones directas atendiendo a la tipología de clientes.



ÁREAS CRÍTICAS

1

Maletas

Propinas

Dinero en efectivo

Pasaportes y documentos

Dar la mano o contacto físico

ÁREAS SEMI CRÍTICAS

2

Contacto con el personal

Teclados y ordenadores

Teléfonos

ÁREAS NO CRÍTICAS

3

Suministros

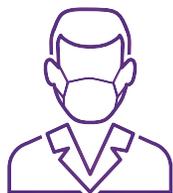
Mobiliario de oficina

LIMPIEZA HABITACIONES



- ✓ Contempla de forma específica atendiendo a la frecuencia que por categoría tiene fijadas:
- ✓ Aireado de la habitación.
- ✓ Reemplazo de toallas y lencería de cama.
- ✓ Limpieza de paredes, suelos, techos.
- ✓ Limpieza de espejos y ventanas.
- ✓ Limpieza de muebles, equipos y elementos decorativos funcionales.
- ✓ Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso.
- ✓ Poner la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.
- ✓ La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.
- ✓ Exigir al Servicio de minibares los debidos protocolos de higiene, aseo y desinfección.

ZONAS COMUNES



- ✓ El establecimiento dispone de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes. Posibilidad de instalarse a la salida de los baños.
- ✓ Los baños de uso común se limpian como mínimo 6 veces al día y cuentan con dispensadores de papel de secado secador de manos evitando toallas e incluso de uso individual.
- ✓ Papeleras de apertura con accionamiento no manual y doble bolsa en su interior.
- ✓ Mantener la distancia de seguridad entre clientes.
- ✓ Los dispensadores de papel, gel y jabón se limpian periódicamente atendiendo a su uso.
- ✓ Se garantiza la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.)
- ✓ Los espacios donde se vayan a celebrar eventos, espacios cerrados, para actividades de animación, gimnasios, deben ventilarse 2 horas antes de su uso para garantizar la normativa vigente.



ÁREAS DE RECREACIÓN INFANTIL

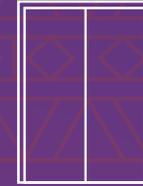


Aumento de la frecuencia de limpieza en esas áreas que, en todo caso, se abrirán al público infantil de acuerdo a las directrices de las gerencias y el comité de gestión del HOTEL MOCAWA RESORT.

- ✓ Los responsables del cuidado de los niños y niñas tendrán como exigencia procurar una higiene más elevada con lavado y desinfección frecuente de manos.
- ✓ En cualquier caso, los menores o niños y niñas deben hacer uso permanente de los EPP.



ASCENSORES



La capacidad máxima en ascensores esté limitada y se informa a los clientes de cuál es la que se aplica.

- ✓ Utilización de mascarillas si no son miembros de la misma unidad familiar para respetar la distancia de seguridad.
- ✓ El aseo y desinfección de los mismos debe estar consignado en bitácora diaria por parte del dpto. de aseo de zonas comunes con copia al dpto. de mantenimiento del HOTEL MOCAWA RESORT.
- ✓ En cualquier caso, se debe solicitar a la empresa encargada del mantenimiento copia del protocolo recomendado por parte del fabricante.

GIMNASIOS



Se mantiene el aforo y se vela por la distancia de seguridad también entre máquinas.

- ✓ Dispone un cesto con apertura de pedal y bolsa de plástico para depositar toallas usadas.
- ✓ Las clases colectivas garantizan un espacio de 2x2 al margen del profesor con posiciones marcadas en el suelo y evitando ejercicios de contacto.
De acuerdo al punto anterior se debe firmar acuerdo de protocolos con la persona encargada por outsourcing actualmente.
- ✓ Se asegura un periodo sin actividad entre sesiones colectivas para limpiar y desinfectar. Para ello, se airean y ventilan varias veces al día.
- ✓ Se precintan las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo o de activación automática.
- ✓ Se insta a la utilización de toallas en todos los equipamientos.
- ✓ Se limpian y desinfectan las máquinas que han sido utilizadas entre un cliente y otro.
- ✓ Se retiran todos los elementos comunes si no es posible la desinfección entre el uso de clientes.



PISCINAS



Los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios, siguiendo la normativa:

- ✓ Mido regularmente estos parámetros y ajustar si hace falta.
- ✓ El personal de salvavidas debe exigir el baño previo al ingreso de las piscinas.
- ✓ Dispongo de un buen sistema hidráulico y de filtración.
- ✓ Respeto sus niveles de ocupación máxima.
- ✓ Zona Asoleadoras:
Mantengo el aforo para cumplir las distancias de seguridad.
- ✓ Limpio y desinfecto las zonas exteriores a la piscina, así como las inmediaciones, las duchas y las escaleras.

LIMPIEZA DE TEXTILES



PROCESO DE LAVADO DE LENCERÍA INTERNA

- ✓ Los textiles sucios deben recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- ✓ No se sacuden los textiles sucios.
- ✓ No dejar en el suelo la lencería de cama.
- ✓ Tras manipular textiles sucios, el personal se lava las manos.
- ✓ Los textiles sucios se lavan por encima de los 60°.



Uso de los implementos E.P.P.; adicional se recomienda el uso de un mandil de plástico o caucho.



Separar las prendas, nunca depositar en el piso, es preferible usar lonas; lavar con abundante agua y jabón. Secar y planchar.



Si se usa máquinas de lavado, las prendas deben lavarse a temperaturas de 60-90 – °C.



Debe evitarse tocar y sacudir las prendas sucias o contaminadas para evitar la liberación de agentes patógenos y contaminación del aire.



Las fundas de la ropa utilizada no deben ser puestas en el piso y menos ser arrastradas por el suelo.



Las prendas limpias deben ser entregadas en fundas plásticas o para su almacenamiento



El personal de ama de llaves es el responsable de la entrega de las prendas a la empresa de lavandería externa



Las prendas deben ser etiquetadas y entregadas a ama de llaves ya dobladas y listas para perchar

HIGIENE ASEO Y DESINFECCIÓN

3

PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE, ASEO Y DESINFECCIÓN

Por lo general cada área requiere de limpieza, las personas y los procesos y sustancias químicas nos convertimos en agentes generadores los gérmenes, virus, bacterias y sustancias químicas descontroladas se convierten en microorganismos o contaminantes, por ello se vuelve esencial el proceso de limpieza del cuerpo, de las superficies, y la desinfección es primordial para la lucha contra agentes de contaminación y enfermedad, cuerpo en relación a la higiene personal, superficies en relación a todo lo que tocamos y desinfección en relación al exterminio de agentes biológicos de riesgo para la salud colectiva.



HIGIENE

- Aseo para prevenir enfermedades.
- MEDIDAS.



ASEO

- Remover o quitar la suciedad.
- PURIFICAR.



DESINFECCIÓN

- Proceso químico que erradica microorganismos
- PROTECCIÓN

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

1

REMOCIÓN DE LA SUCIEDAD

Disminución de la biocarga y polvo visible.

2

ASEGURAR LAS CONDICIONES

Evitar las incrustaciones de residuos.

3

GARANTIZAR LAS CONDICIONES

La limpieza necesaria debe hacerse solo a artículos no críticos para su reutilización.

1. HIGIENE

Son elementos básicos de enseñanza, actividades o hábitos saludables que logren ayudar a las personas a mantenerse sanos y limpios, es importante el cabal cumplimiento de estas normas no solo sea por una situación de apariencia si no más bien por salud personal y de su entorno.

2. ASEO

Ya se ha establecido que el ASEO es una función mecánica de remover la suciedad y microorganismos de una superficie determinada, para esta acción se requieren diferenciar las áreas en donde se encuentran, sean estas críticas o no, para determinar la cantidad y concentración de productos de aseo a usar, la frecuencia de la actividad y el procedimiento para ello empezaremos detallando los requerimientos de productos para ser usado de acuerdo al aseo necesario.

3. DESINFECCIÓN

Tras un aseo efectivo y en función de la erradicación total de los riesgos, es necesario la desinfección sobre todo química, para poder lograr que los riesgos de contaminación sobre todo orgánicos sean eliminados al mínimo se deben identificar las áreas, el nivel de exposición de la misma, para establecer el mejor desinfectante, la concentración correcta, el método ideal y la forma de administrarlo.

¿QUÉ Y A QUIÉN DEBO CUIDAR?

CUIDADO PERSONAL

- Apariencia sucia.
- Olor desagradable.
- Infecciones o enfermedades.

CUIDADO DEL ENTORNO

- Propagación de enfermedades.
- Evitar diseminar olores desagradables.
- Evitar contaminar los espacios.

CUIDADO DE LA SALUD

- Crear barreras de limpieza para evitar infecciones.
- Evitar contraer enfermedades y propagarlas.
- Reducir los riesgos de emergencias sanitarias.

ASEO ACCIONES DE ASEO

El aseo comprende generalmente 3 tipos de acciones con base a la naturaleza de la suciedad y la remoción necesaria.



- ACCIÓN MECÁNICA**
- Frotar, cepillar o lavar con agua a presión.



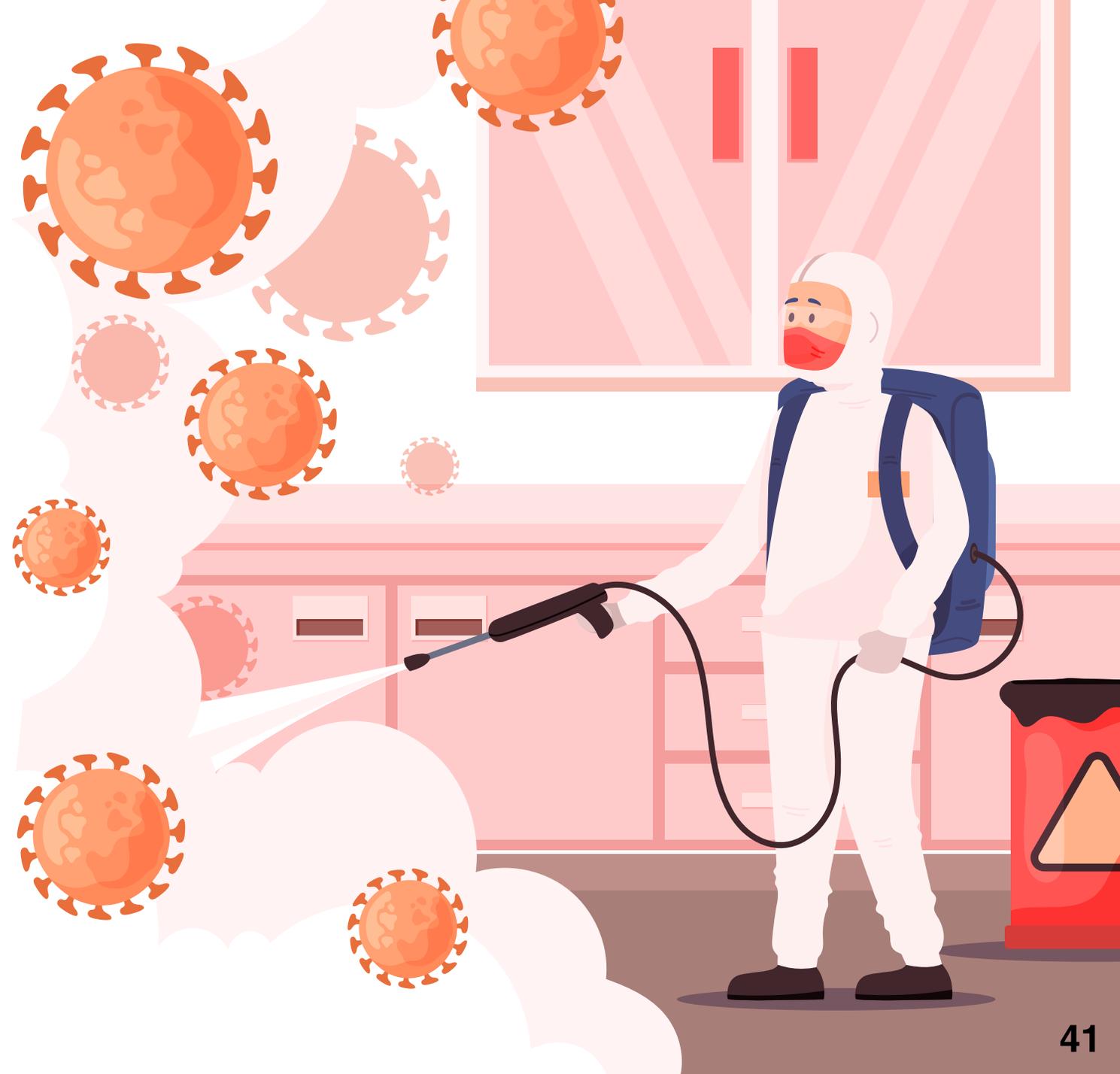
- ACCIÓN QUÍMICA**
- Uso de detergentes.



- ACCIÓN TÉRMICA**
- Uso del calor para limpieza con agua caliente.

DESINFECCION CRITERIOS BÁSICOS

Tras un aseo efectivo y en función de la erradicación total de los riesgos, es necesario la desinfección sobre todo química, para poder lograr que los riesgos de contaminación sobre todo orgánicos sean eliminados al mínimo, se deben identificar las áreas, el nivel de exposición de la misma, para establecer el mejor desinfectante, la concentración correcta, el método ideal y la forma de administrarlo.



DESINFECCION



DESINFECCIÓN

HIPOCLORITO DE SODIO “CLORO”, EL DESINFECTANTE UNIVERSAL

Para conseguir la máxima eficacia de su uso, se requiere preparar la dilución diariamente previo a su uso, en recipientes no metálicos y protegido de la luz y respetar las concentraciones recomendadas.



**HIPOCLORITO
DE SODIO**

Nombre comercial: Cloro,
desinfectante universal activo en
contra de todos los microorganismos.

REQUISITOS



**SOLUCIÓN
DE SODIO**

La disolución dependerá de la cantidad de material orgánico que se requiere erradicar, por lo general se usa estas concentraciones:

- Áreas críticas: 0,5%
- Áreas no críticas y semicríticas: 0,25%

PROCEDIMIENTOS

4

CÓMO REALIZAR UN PROCESO EFECTIVO

El procedimiento debe contener varios factores. pero lo más importante es que este pueda mantener cumplimiento efectivo del objetivo, para ello se debe tener en cuenta la correcta comunicación de cada paso, la disciplina y la auditoría posterior para recibir una retroalimentación y corregir errores y posibles rupturas del protocolo.



SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACEN S.G.A

CÓMO REALIZAR UN PROCESO EFECTIVO

El correcto procedimiento para el manejo de la entrega – recepción de productos debe constar siempre con procesos orientados a evitar las rupturas que puedan provocar contaminación y contagios, este procedimiento está orientado a la bioseguridad contra el COVID-19.



SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACEN S.G.A

CRONOGRAMA

Se debe tener un horario de recepción de mercadería, para disminuir la contaminación y la invasión o aglomeración en el área de recepción y determinar la mercadería que sea más crítica y que requiera de más cuidados.

El cronograma debe ser compartido con el personal del establecimiento y con los proveedores.

En caso de compras emergentes, estas se deben programar al menos una hora previa a la recepción para cumplir con el protocolo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACEN S.G.A

COMUNICACIÓN

Los protocolos de bioseguridad deben ser compartidos con los proveedores para que estos sepan cómo deben entregar sus mercaderías y no existan rupturas en el protocolo, adicional a las medidas que ellos tomen por su cuenta.

Los protocolos deben ser compartidos con todo el personal involucrado y el mismo debe estar capacitado para ponerlo en marcha, es recomendable hacer un simulacro de prueba.

Las reglas deben ser claras para proveedores y personal, la ruptura o desobediencia de los protocolos no solo puede incurrir en sanciones, el riesgo de contagio se incrementa en los descuidos y la enfermedad COVID-19 puede provocar la muerte.

PROCE DIMIEN TOS

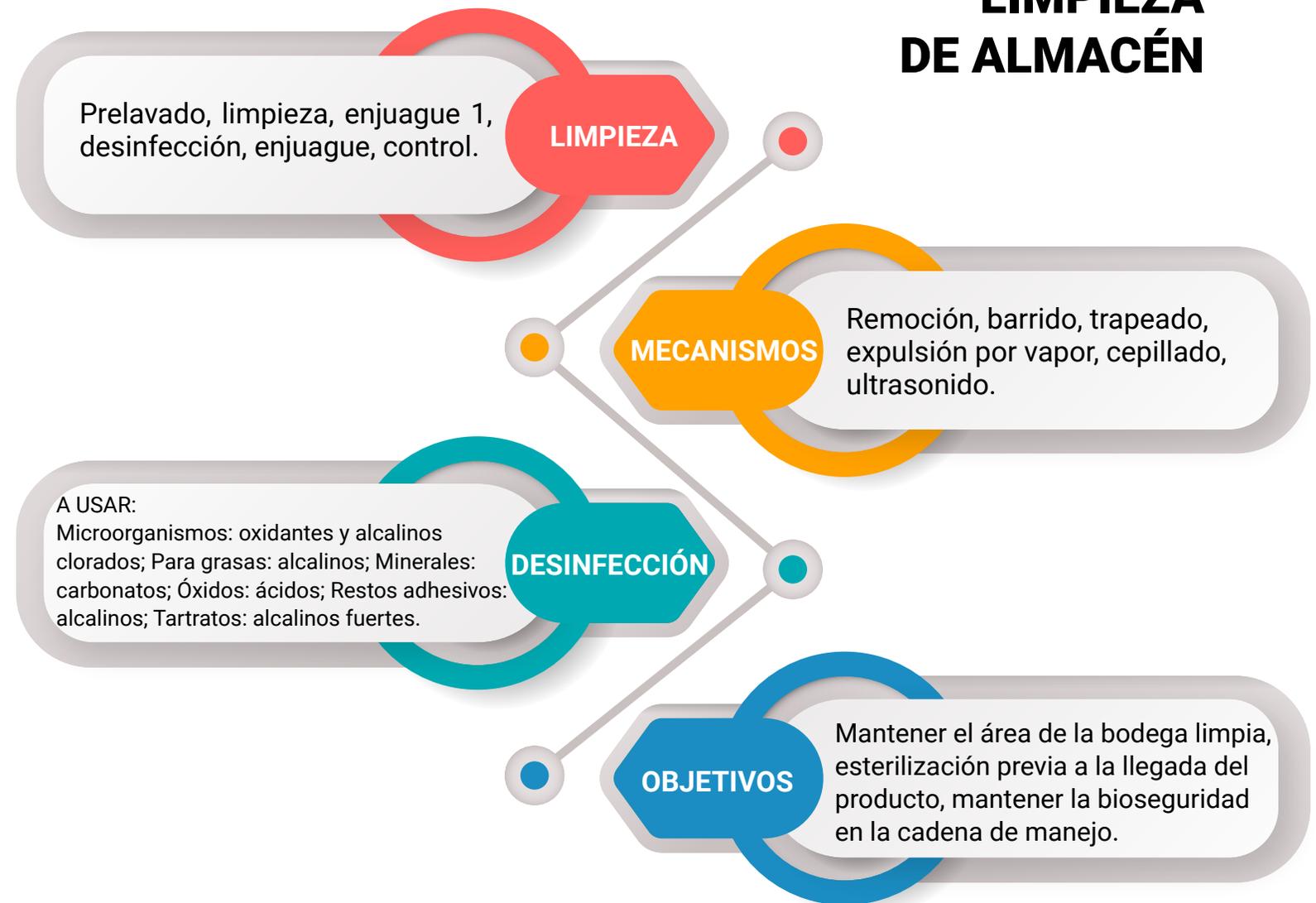
CADENA DE
MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

CADENA DE MANEJO DESINFECCIÓN

La limpieza y desinfección de los elementos previo a que entren al almacén es muy importante para evitar la propagación de microorganismos y otros riesgos peligrosos; en función de que la cadena de prevención se mantenga se deben tomar en cuenta las siguientes precauciones, empezando por la limpieza del almacén como tal.

LIMPIEZA DE ALMACÉN



PROCE DIMIEN TOS

CADENA DE
MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Se receipta la documentación y se verifica que la información en la misma sea correcta, datos de facturación, precios y demás.

Es preferible en caso de tener que usar un esfero que este sea propio, tratar al mínimo de tener que usar los implementos de terceros.

PROCE DIMIEN TOS

CADENA DE
MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

Lavarse las manos, colocarse guantes, mascarilla y gafas previo a la recepción de la mercadería.

Lo importante de este paso es la verificación preliminar de que las medidas promovidas hacia los proveedores se cumplan a más de verificar que el producto solicitado sea el correcto el objetivo es tratar de eliminar el contacto persona a persona al mínimo.

Es importante hablar con los proveedores y comentarles la necesidad de que los productos puedan venir empacados de forma que sean de fácil conteo con la vista sin tener contacto persona a persona ni con los elementos.

CHEQUEO VISUAL

PROCE DIMIEN TOS

CADENA DE
MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

CONTEO MANUAL

Con la documentación en regla se procede al conteo manual, es recomendable colocarse gel alcohol sobre los guantes previo a tener contacto con los elementos.

Tras la verificación se procede a pasar la mercadería al área destinada para la desinfección de las mismas, alguien del personal destinado para ello procederá a realizar esta acción, tomando en cuenta el elemento a desinfectar, concentraciones requeridas o la acción que se deba manejar.

PROCE DIMIEN TOS

CADENA DE
MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

DESINFECCIÓN

Durante la elaboración de los protocolos se debe establecer un área para la desinfección de los productos, este espacio se debe mantener inocuo, sin elementos que lo obstruyan ni ser utilizado para otros procedimientos que no fuera para este fin.

La desinfección de los elementos se debe manejar de acuerdo al tipo de exposición, el ítem, el desinfectante a usar y la concentración adecuada, además se debe manejar un registro de desinfección de cada ítem que ingresa a la bodega.

PROCE DIMIEN TOS

CADENA DE
MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

Si nuestro almacén se encuentra limpio e inocuo para la recepción de la mercadería, ahora procedemos con la desinfección de los ítems recibidos, para esto es importante identificar que no todo se puede desinfectar de la misma manera, mucho involucrará de criterio y una fuerte estructura de procesos operativos para que estas acciones adicionales sean efectivas.

DESINFECCIÓN DE MERCADOS

ALIMENTOS

- Frutas y verduras: Rocío de solución de agua con vinagre o cloruro de benzalconio.*
- Carnes, empacados y aves: Lavado del empaque.
- Aguas, gaseosas y envasados: Lavado del envase, excepto cartones.

BEBIDAS

- Lavado de botellas, excepto los cartones.

SUMINISTROS

- Productos de limpieza: Lavado de envases y botellas.
- Suministros de oficina: No hay procedimiento requerido.

PROCE DIMIEN TOS

CADENA DE
MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

FIRMA DE DOCUMENTACIÓN

ALIMENTOS

Establecer un control con formatos que nos indiquen y aseguren la realización de los procedimientos para ello anteriormente se establecieron formatos de control a ser de llenados por las personas responsables.

BEBIDAS

Es importante recalcar que todos estos documentos deben ser llenados con una pluma personal, no se deben compartir las plumas.

SUMINISTROS

Para que operativamente se reduzca la burocracia documentaria es necesario establecer horarios y así se pueda mantener un control incluso en las brechas temporales de los diferentes turnos.

PROCESOS

CADENA DE MANEJO

BIOSEGURIDAD EN S.G.A PASO A PASO

ENTREGA DEL PRODUCTO A ÁREAS

Por lo general la mercadería ingresa a la bodega general, sin embargo, en caso de compras emergentes se desviarán directamente a las áreas respectivas que los necesitan.

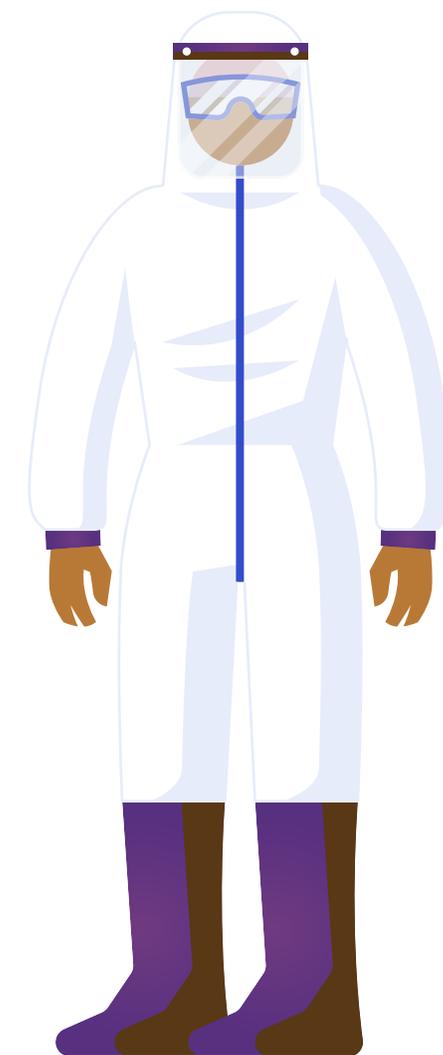
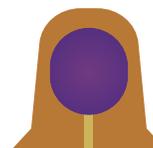
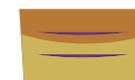
Para no quebrantar el protocolo lo más importante es que en caso que el producto se dirija a un área distinta que el almacén lo más importante es recordar que el producto siempre debe ser desinfectado previo a pasar a cualquier área y que se sustente toda acción para establecer un control efectivo.

EPP

5

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

En el caso del personal de un establecimiento de servicio quienes están constantemente en contacto con personas y clientes y en riesgo de infección debido al contacto con elementos contaminados, es necesario incrementar la seguridad y las medidas, siempre en total conocimiento de lo que se debe usar y el motivo del uso del elemento.



ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Actividad	Parte del cuerpo expuesta	Equipo de protección Personal Recomendado
Limpieza y desinfección de superficies	Ojos	Gafas (evitan la irritación si hay salpicaduras y el ingreso de microorganismos).
	vías Respiratorias Superiores	Mascarilla o respirador desechable (de preferencia N95 o similares).
	Manos	Guantes desechables de Nitrilo (mayor resistencia a abrasión).
	Pies	Calzado antideslizante, impermeable.
Sanitización de áreas	Cuerpo entero	Adicionalmente al uso de overol desechable, se deberán utilizar guantes, mascarilla y gafas cerradas.
Retiro de desechos infecciosos o comunes	Ojos	Gafas transparentes claras.
	Manos	Guantes desechables de Nitrilo (mayor resistencia a abrasión).
	Vías respiratorias superiores	Mascarilla o respirador desechable (de preferencia N95 o similares).

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Actividad	Parte del cuerpo expuesta	Equipo de protección Personal Recomendado
Limpieza de baterías sanitarias (Baños)	Ojos	Gafas cerradas (monogafa).
	vías Respiratorias Superiores	Mascarilla o respirador desechable (de preferencia N95 o similares).
	Manos	Guantes desechables de Nitrilo (mayor resistencia a abrasión).
	Pies	Calzado antideslizante, impermeable. Si no se dispone de calzado adecuado, colocar botas desechables.
Limpieza de habitaciones, servicio a habitaciones, meseros, atención al cliente	Ojos	Gafas cerradas de color claro y plástico duro (se desinfectan cada cambio de habitación).
	vías Respiratorias Superiores	Mascarilla o respirador desechable (de preferencia N95 o similares).
	Manos	Guantes desechables de látex no esterilizados (guantes blancos de uso médico).
	Pies	Calzado antideslizante, impermeable y suela suave para personal que trabaja de pie.
Elaboración y manejo de alimentos	Se detallan a continuación las consideraciones específicas a esta área de servicio.	

NOTA IMPORTANTE SOBRE LOS GUANTES EN A&B



Los trabajadores del departamento A&B pueden usar guantes, pero deben cambiarse con frecuencia y las manos deben lavarse entre los cambios de guantes y cuando se los quitan. Los guantes deben cambiarse después de realizar actividades no relacionadas con los alimentos, como abrir/cerrar puertas y vaciar contenedores. Los trabajadores de alimentos deben tener en cuenta que usar guantes puede permitir que se acumulen bacterias en la superficie de las manos, por lo que el lavado de manos es extremadamente importante cuando se quitan los guantes para evitar la contaminación posterior de los alimentos. Los trabajadores del sector deben evitar tocarse la boca y los ojos cuando usan guantes.

Los guantes desechables no deben usarse en el ambiente de trabajo de alimentos como un sustituto del lavado de manos. El virus de la COVID-19 puede contaminar los guantes desechables de la misma manera que llega a las manos de los trabajadores. Quitarse los guantes desechables puede contaminar las manos. Usar guantes desechables puede dar una falsa sensación de seguridad y puede hacer que el personal no se lave las manos con la frecuencia necesaria.

El lavado de manos es una barrera protectora mayor contra las infecciones que el uso de guantes desechables. Las empresas alimentarias deben garantizar que se proporcionen instalaciones sanitarias adecuadas y garantizar que los trabajadores de alimentos se laven las manos a fondo y con frecuencia. El jabón normal y el agua corriente son adecuados para lavarse las manos. Los desinfectantes para manos se pueden usar como una medida adicional, pero no deben reemplazar el lavado de manos.

¿Y QUÉ MÁS PODEMOS HACER?



IN FOR MA CIÓN

El protocolo C.A.S.A la Operadora Mocawa Resort S.A.S con RNT: 58580 ha sido creado para dar a conocer a huéspedes, visitantes y personal en general el uso adecuado de cada una de las cinco estrellas expuestas en el presente documento; siguiendo y atendiendo las directrices generales del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo, Secretaría de Salud Departamental y Municipal y de esta manera velar por la seguridad y confianza de toda persona que ingrese a las instalaciones del HOTEL MOCAWA RESORT.

El Personal vinculado de forma indirecta e indirecta ha sido capacitado sobre el presente protocolo; de igual forma todas sus alianzas bajo la modalidad outsourcing de la Operadora Mocawa Resort S.A.S con RNT: 58580 son conocedores del protocolo C.A.S.A.

Cada uno de los presentes procesos contiene al interior de los departamentos de la Operadora Mocawa Resort S.A.S con RNT: 58580 los formatos de control, seguimiento y documentación para el correcto desarrollo y sostenibilidad del protocolo C.A.S.A

La reproducción parcial y total del presente documento está restringida y solo puede ser difundida por parte del personal autorizado de la Operadora Mocawa Resort S.A.S con RNT: 58580 y los autores se reservan la propiedad intelectual sobre el contenido de este protocolo.

Operadora Mocawa Resort S.A.S con RNT: 58580 se reserva el derecho sobre las imágenes, infografías, diseño y gráficos que no especifiquen autoría y fuente.

BIBLIO GRAFÍA

- 1, Hospitality Operations Coach LTDA y sus protocolos para establecimientos de servicio.
- 2, Conceptos c.a.s.a. en temas accesibles de BluSky Diseño Amigable / Ricardo Becerra.
- 3, CEHAT-ITH en su check list de medidas para la reducción de riesgos para el COVID-19
- 4, SafeTravels : Global Protocols for the New Normal. WTTC World Travel & Tourism Council

HOTEL
Mocawa
RESORT
Sostenible y Accesible

www.hotelemocawaresort.com



Km. 2.6 vía al Valle, La Tebaida Quindío
f Hotel Mocawa Resort @ Hotelmocawaresort
RNT 58580