



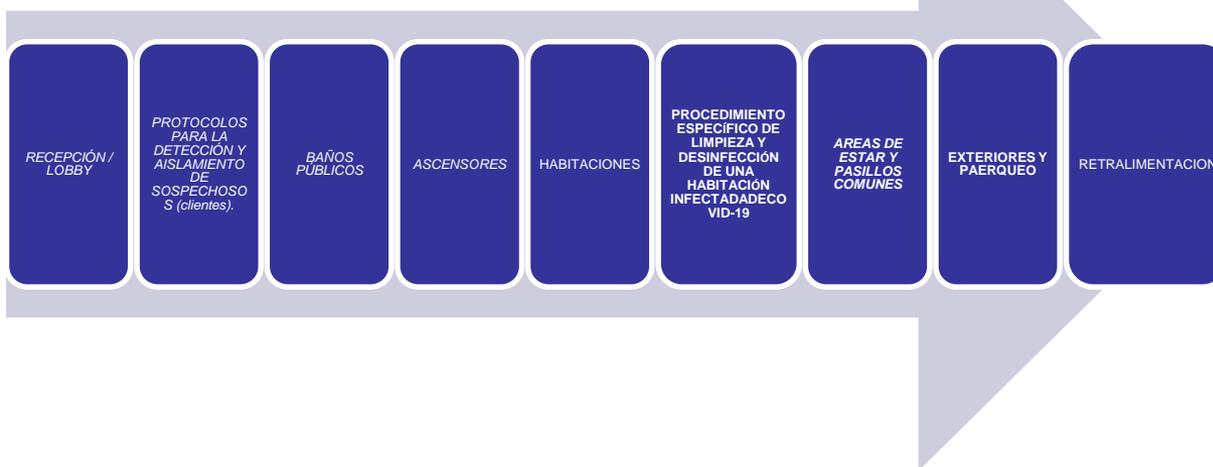
# PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN

## PLAN DE REACTIVACION DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS POST COVID-19

PROTOCOLO DE HIGIENE Y SEGURIDAD CONTRA LA COVID 19



# 2. ALOJAMIENTO





## MEDIDAS A IMPLEMENTAR EN LOS CENTROS DE ALOJAMIENTO

### RECEPCIÓN / LOBBY

### INFORMACIÓN

1. *En cada recepción, lobby o hall de recibimiento deberán existir mecanismos (preferiblemente no en soporte de papel) para **informar en varios idiomas** al cliente sobre:*
2. *Medidas generales y de prevención adoptadas por la instalación.*
3. *Precauciones que debe tomar el cliente para evitar el contagio.*
4. *Condiciones creadas y actuación a seguir en caso de nuevos contagios.*
5. *Aviso que informe que el visitante que muestre una temperatura elevada será acompañado a la posta médica o consulta para seguir el proceder definido por las autoridades sanitarias del país.*



RECEPCIÓN / LOBBY

DOTACIÓN DE MEDIOS

- *Sustancia desinfectante (uso de trabajadores y clientes).*
- *Guantes desechables (uso de trabajadores)*
- *Nasobuco/mascarillas desechables.*
- *Servilletas desechables/ toallas desinfectantes*
- *Caja/ recipiente de desinfección.*
- *Termómetros de temperatura corporal sin contacto.*
- *Cesto o papelera de pedal con tapa.*
- *Mampara protectora (opcional según característica del lugar)*



Las OSDES revisarán sus manuales operacionales para identificar posibles riesgos de contaminación asociados a la operación, lo cual minimizarán teniendo en cuenta:

RECEPCIÓN / LOBBY

REDISEÑO  
OPERACIONAL

1. Alfombra o felpudo con desinfectante para el calzado en cada entrada o acceso de la instalación.
2. Establecer el uso de guantes y nasobuco/mascarilla para los porteros y maleteros. En los hoteles de menor categoría, los clientes manipularán su propio equipaje.
3. Delimitar el acceso al cuarto de equipajes por solo el personal del hotel.
4. Establecer la desinfección del equipaje de clientes a la llegada y como mínimo, el local, dos veces durante la jornada de trabajo.
5. Limpieza y desinfección del área y equipamiento.
6. Potenciar el uso de las tecnologías en los diferentes procesos, con el objetivo de minimizar el tiempo en el área y el contacto físico con trabajadores y medios.
7. Check in múltiple o simultáneo en áreas habilitadas donde se garantice el distanciamiento y la seguridad del proceso.
8. Evaluar la presencia de mamparas o separadores con frecuente desinfección entre clientes-trabajadores.



Las OSDES revisarán sus manuales operacionales para identificar posibles riesgos de contaminación asociados a la operación, lo cual minimizarán teniendo en cuenta:

RECEPCIÓN / LOBBY

REDISEÑO  
OPERACIONAL

9. Definir y señalar la cantidad máxima de personas en mostrador y en áreas de espera. Implementar el procedimiento de la cola y el personal encargado de su efectividad.
10. Ajustar el tiempo de asignación/ reasignación de habitaciones VL, definiendo como tiempo mínimo a respetar 24 horas posteriores a su uso.
11. Revisar la conveniencia de ajustar los horarios de Check in y Check out con vistas a garantizar la realización adecuada de las acciones de limpieza y desinfección sin riesgo para clientes ni trabajadores.
12. Desinfección de insumos y útiles de uso común de clientes y trabajadores (bolígrafos, llaves, tarjetas de pago, otros).
13. Limpieza y desinfección de los medios de trabajo al finalizar cada turno (teléfono, UPS, impresora, buzón, escáner, etc.).
14. Establecer la ventilación/aireación diaria de la/s oficina/s.
15. Eliminar la presencia de lencería de cuerpo (toallas de piscina) en esta área.
16. Reducir en lo posible los elementos decorativos, sin afectar la imagen.



*PROTOCOLOS PARA LA DETECCIÓN Y AISLAMIENTO DE  
SOSPECHOSOS (clientes).*

- 1. El personal de salud tomará la temperatura en los accesos de la instalación. Cualquier persona que muestre tos, falta de aire u otros síntomas conocidos de COVID-19 o una temperatura superior a 37° C será discretamente dirigido a la posta médica o consulta y se le ofrecerá una evaluación secundaria.*
- 2. El personal médico usando los medios de protección establecidos hará la toma de temperatura una segunda vez.*
- 3. Si el visitante rechaza la lectura secundaria, o si la lectura secundaria confirma que el visitante tiene una temperatura superior a 37°C, se mantendrá en la posta médica sin acceso al resto de la instalación.*
- 4. Se informará al puesto de mando de la localidad y se solicitará el medio de transporte autorizado para estos casos, para su traslado a la instalación hospitalaria para la atención de la COVID-19, definida en la localidad.*



*PROTOCOLOS PARA LA DETECCIÓN Y AISLAMIENTO DE  
SOSPECHOSOS (clientes).*

5. *El guía, representante de la Agencia o TTOO recopilará información sobre los contactos del huésped, incluidos el nombre/ los nombres de las personas que compartieron habitación y los huéspedes de contacto cercano en su grupo de viaje.*
6. *Luego, el personal de salud realizará observaciones iniciales de los síntomas conocidos de COVID-19, incluyendo tos, fiebre y falta de aire en los contactos y los remitirá al centro de aislamiento definido en la localidad.*
7. *La habitación y/o locales que hayan sido usados por el sospechoso y sus contactos será sometido al procedimiento de higiene y desinfección establecido y recogido en el presente documento.*
8. *Los sospechosos y sus contactos no deberán permanecer más de 12 horas en la instalación antes de ser remitidos al centro asistencial o de aislamiento según corresponda.*



BAÑOS PÚBLICOS

INFORMACIÓN

*Se ubicarán pegatinas con instrucciones del lavado de mano y la desinfección con gelificaciones alcohólicas o similares.*



BAÑOS PÚBLICOS

DOTACIÓN DE MEDIOS

*Deberá garantizarse permanentemente:*

- *Dispensador con gel o jabón líquido (preferiblemente con dosificación automática).*
- *Gel desinfectante. (preferiblemente con dosificación automática).*
- *Dispensador de toallas/ servilletas desechables. Evitar el uso de secadores de manos por contacto, sustituir en lo posible por air blade o toallas desechables auto dispensables.*
- *Rollo de papel higiénico ubicado por cabina*
- *Cesto o papelera de pedal con tapa en área de hall y en cabinas.*
- *Reducir en lo posible los elementos decorativos, sin afectar la imagen.*
- *Sustituir en lo posible por grifos, puertas de cabinas, etc. con sensores, minimizando las áreas de contacto (aplicable para nuevas inversiones o reparaciones capitales).*



BAÑOS PÚBLICOS

REDISEÑO OPERACIONAL

Las OSDEs tendrán en cuenta incorporar en las operaciones:

1. *Uso obligatorio de guantes y nasobuco/mascarilla para ejecutar las acciones de higienización, repaso y desinfección.*
2. *Cambio o desinfección de guantes con agua clorada en concentración de 0.5mg después de finalizar cada operación.*
3. *Utilización de las sustancias deterativas y desinfectantes (virucidas) autorizadas y homologadas por el MINSAP.*
4. *Realizar limpieza profunda como mínimo tres veces en el día (mañana, mediodía y nocturna) y acciones de repaso cada 2 horas como media, las que se incrementarán en caso de necesidad.*
5. *Seguridad en la manipulación de los desechos con la utilización preferiblemente de doble bolsas para su traslado, hasta su deposición final.*
6. *Lavado y desinfección de los instrumentos de trabajo (con agua clorada en concentración de 0.5mg por litro u otro producto autorizado), después de cada acción de limpieza.*



ASCENSORES

INFORMACIÓN

*Se mantendrán las señales de información establecidas por norma y ubicarán pegatinas o pizarras informativas dando a conocer la capacidad máxima de clientes por uso, de manera que se asegure el distanciamiento establecido. Evaluar la presencia de ascensorista en horarios de mayor demanda.*

*Frente a la entrada se delimitará con pegatinas la distancia de ubicación, para la espera.*

*Opcionalmente se podrá colocar información sobre las medidas tomadas, las certificaciones obtenidas y mensajes de estímulo al cumplimiento de las medidas higiénico sanitarias establecidas para la prevención y control del COVID-19.*



ASCENSORES

DOTACIÓN DE MEDIOS

1. *Alfombra con desinfectante o pediluvio sanitario.*
2. *Dispensador de sustancia desinfectante autorizada.*



ASCENSORES

REDISEÑO OPERACIONAL

*Las OSDEs hoteleras y operadoras tendrán en cuenta incorporar en las operaciones:*

- *Delimitación de la capacidad de diseño en el uso o explotación de cada ascensor en un 50%.*
- *Uso obligatorio de guantes y nasobuco/mascarilla para ejecutar las acciones de higienización, repaso y desinfección.*
- *Cambio de guantes o desinfección con agua clorada en concentración de 0.5mg después de cada operación.*
- *Utilización de las sustancias deterativas y desinfectantes autorizadas y homologadas por el MINSAP.*
- *Realizar limpieza profunda como mínimo dos veces en el día (matutina y nocturna) y acciones de repaso cada 2 horas como media. Se incrementarán en caso de necesidad.*
- *Limpieza y desinfección de todas las superficies de contacto incluyendo las pizarras y elementos informativos.*
- *Lavado y desinfección de los instrumentos de trabajo con agua clorada en concentración de 0.5mg por litrouotro producto autorizado), después de cada acción de limpieza.*



## HABITACIONES

## INFORMACIÓN

*En cada habitación o unidad de alojamiento se contará con alguna herramienta informativa en varios idiomas, preferiblemente digital, que informe y oriente sobre:*

- 1. Medidas tomadas por la instalación para la higiene y desinfección de los medios y equipos de uso.*
- 2. Uso de los medios de protección individual.*
- 3. Medidas de protección respiratoria.*
- 4. Dotación higiénico – sanitaria y de amenities a la que puede acceder a solicitud.*
- 5. Política y protocolo que debe seguir en caso de sospecha de infección.*



## HABITACIONES

## DOTACIÓN DE MEDIOS

*Todas las organizaciones que brindan servicio de alojamiento están obligadas a cumplir con la dotación según categoría de la NC: 127:2014 Requisitos por categoría para la clasificación de establecimientos de alojamiento turístico”.*



HABITACIONES

REDISEÑO OPERACIONAL

*Las OSDES y empresas que brindan servicio de alojamiento revisarán sus manuales operacionales para incorporar:*

- 1. Uso obligatorio de los medios personales de protección (guantes, nasobuco/mascarilla y geles desinfectantes).*
- 2. No realizar ninguna operación de higiene y desinfección cuando se encuentre el cliente en la habitación a no ser por causas justificadas.*
- 3. Mantener el tiempo de estadía de las HVS por 12 horas como mínimo, previo a las acciones de limpieza, desinfección, acomodo y montaje. Fases I y II.*
- 4. Limpieza y desinfección diaria del carro de camareras.*
- 5. Limpieza y desinfección de superficies de contacto.*
- 6. Disminución de elementos decorativos, sin afectar la imagen.*
- 7. Disminución de papelería y sueltos promocionales impresos, sustitución en los casos que se pueda por información digitalizada a través de canal interno u otras vías.*



HABITACIONES

REDISEÑO OPERACIONAL

8. *Limpieza y desinfección de elementos de manipulación habitual (percheros, mandos, botoneras, teléfono, tiradores, manillas, etc.). Evaluar el uso de envoltura o pegatina que avale el proceso.*
9. *Protección mediante bolsa o nylon de almohadas, mantas y edredones previamente lavados y desinfectados, que se ubican en closet, gavetero o colgador.*
10. *Revisar la política de explotación de los minibares, garantizando en los casos que se mantenga su utilización, la higiene y desinfección adecuada a las características post covid.*
11. *Eliminación del servicio de tintorería en los hoteles vacacionales (convencionales y TI). Revisión y ajuste operacional para garantizar la máxima seguridad en los hoteles de ciudad, módulos de alto estándar. Fases I y II.*



HABITACIONES

REDISEÑO OPERACIONAL

12. *Definir el procedimiento y periodicidad del lavado de la lencería decorativa (cortinas, visillos, black out, etc.). Se establece una vez al mes en habitaciones no contaminadas. Este proceso puede ser sustituido por pulverizaciones de sustancias desinfectantes (virucidas), previamente comprobada su efectividad y homologadas por el MINSAP. Fases I y II.*
13. *Definir/actualizar el procedimiento y periodicidad del lavado del cubrecama, cubre colchón, colcha de cuerpo, edredón, forros de cojines y otras lencerías que entran en contacto con la piel del cliente. Establecer por cambio de clientes. Fases I y II.*



## PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UNA HABITACIÓN INFECTADA DE COVID-19.

1. *Restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente sospechoso.*
2. *Todo el personal (mínimo) del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente sospechoso (camareras de piso, room service, etc.) deberá usar los medios de protección que designen las autoridades sanitarias, mantener el distanciamiento establecido, lavarse y desinfectárselas manos cuando haya salido.*
3. *La camarera usará una bata sanitaria (preferiblemente desechable) nasobuco o mascarilla desechable y guantes para entrar en la habitación.*



## LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

1. *Esperar no menos de 12 horas después de retirarse el cliente antes de comenzar las tareas de higiene y desinfección.*
2. *El carro de camarera no entrará a la habitación.*
3. *Retirar la ropa de cama y las toallas usadas y ponerlas independientes en una bolsa identificada (señalizada en amarillo o rojo) y separada del resto de la ropa usada, hasta su entrega a la ropería y envío a lavandería.*
4. *Todas las operaciones de manipulación se realizarán sin sacudir la ropa sucia y evitando el contacto directo con la piel.*
5. *El material desechable utilizado por la persona con sospecha de estar enferma (pañuelos, servilletas, mascarillas y vasos) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que se cerrará herméticamente y se desechará junto al resto de los desechos.*
6. *Cuando el cliente abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todos los insumos de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, amenities, etc.) y desecharlas.*
7. *Realizar una limpieza profunda y una desinfección química posterior con los productos autorizados para estos fines o solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua.*
8. *Usar siempre material desechable (papel, bayeta, toalla u otro similar) para hacer la limpieza y desinfección, prestando especial atención a las superficies de contacto en el dormitorio y baño, así como los tiradores, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.*
9. *El lavado de la lencería contaminada se realizará cumpliendo con las indicaciones definidas en el Procedimiento de lavado de lencería contaminada.*



## AREAS DE ESTAR Y PASILLOS COMUNES

### INFORMACIÓN

- *Opcionalmente se evaluará la conveniencia de colocar carteles/ pancartas informativas explicando las reglas a seguir para el acceso o el uso de los servicios, normas higiénicas y otras informaciones de interés.*



**AREAS DE ESTAR Y PASILLOS COMUNES**

**DOTACIÓN DE MEDIOS**

1. *Dispensadores de sustancia desinfectante (preferiblemente gel alcohólico al70%.*
2. *Cestos de pedal con tapa.*



## AREAS DE ESTAR Y PASILLOS COMUNES

### REDISEÑO OPERACIONAL

1. *Distanciamiento de muebles, hamacas, bancos, mecedoras, etc. garantizando la distancia establecida de 1.5 metros.*
2. *Higienización frecuente, mínimo dos veces por jornada, de todas las superficies de contacto (mesas, sillas, puertas, manillas, bordes de fuentes, barandas, pasamanos, etc.).*
3. *Minimizar la presencia de objetos de decoración.*
4. *Minimizar la presencia de productos gastronómicos expuestos, garantizar su reposición periódica y su protección total a partir de mono porciones empaquetadas. Fases I y II.*



## MEDIDAS COMUNES A IMPLEMENTAR EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

### EXTERIORES:

1. *Limpieza profunda y desinfección (con agua clorada u otro producto homologado) de rampas de acceso, pavimento, barandas, escaleras, etc. no menos de dos veces al día.*
2. *Uso de pulverizadores con sustancias desinfectantes (virucidas) entre limpiezas.*
3. *Desinfección del calzado en los accesos (alfombra, felpudo, pediluvio sanitario, etc.)*
4. *Sustancia desinfectante (preferiblemente geles alcohólicos al 70%) en las entradas o accesos.*
5. *Gestión del flujo de personas, delimitando cantidad y zonas de espera con distanciamiento.*

### PARQUEO:

1. *Limpieza y desinfección del área y de elementos de delimitación de acceso.*
2. *Sustancia desinfectante (trabajadores y clientes).*
3. *Elemento de protección físico (mampara) o de uso personal (nasobuco o mascarilla desechable) en caso de garitas o áreas de cobro.*



### **RETROALIMENTACIÓN:**

- *Rediseñar el mecanismo de aplicación de encuestas directas a los clientes para medir la satisfacción en el servicio, minimizando los riesgos asociados a este proceso, teniendo en cuenta:*
- *Uso de guantes desinfectables durante el proceso de aplicación de las encuestas.*
- *Ofrecer al cliente alcohol o desinfectante, después de completar la encuesta en soporte duro.*
- *Lavar o desinfectar las manos/ guantes frecuentemente por el informador.*
- *Lavar y desinfectar los guantes una vez concluida la aplicación de los cuestionarios.*
- *Ofrecer la opción de responder de manera digital, acercando un dispositivo previamente desinfectado al cliente, en los casos que exista mecanismo operacional diseñado para la toma, aplicación y control digital.*