



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA - Colmena Seguros S.A.  
DE COLOMBIA

## Guía recomendaciones generales protocolo de bioseguridad

Servicios y actividades de alojamiento en hoteles; alojamiento en apartahoteles; alojamiento en centros vacacionales; alojamiento rural; otros tipos de alojamiento para visitantes; actividades de zonas de *camping* y parques para vehículos recreacionales; servicio por horas y otros tipos de alojamiento N.C.P.

Resolución 1285 de 2020



Colmena  
Seguros



## GUIA DE ENTENDIMIENTO CON RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO SECTOR ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO EN HOTELES

Alojamiento en apartahoteles  
Alojamiento en centros vacacionales  
Alojamiento rural  
Otros tipos de alojamiento para visitantes  
Actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales servicio por horas  
Otros tipos de alojamiento

### RESOLUCIÓN 1285 DE 2020



### Recomendaciones generales para la prevención del COVID-19

Para controlar la transmisión de la enfermedad por Covid-19 todos los empleadores y trabajadores en Colombia deben atender y cumplir las acciones de prevención de (Bioseguridad) que han sido definidas por las autoridades sanitarias mediante las Resoluciones 666 y 1285 de 2020.

Lograr que estas medidas de prevención y control cumplan con su objetivo de garantizar la continuidad de los negocios y proteger a los trabajadores de la exposición y el contagio por este virus, es un gran reto. Por eso, aquí te contamos cuáles son las acciones preventivas clave para empleadores y trabajadores (Independiente de su forma de contratación) y cómo pueden ser aplicadas.

A través de la Resolución 1285 de 2020 se adopta el Protocolo General de Bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia por COVID-19, emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social que se deben adoptar en los servicios y actividades de alojamiento en hoteles (CIU 5511); alojamiento en apartahoteles (CIU 5512); alojamiento en centros vacacionales (CIU 5513); alojamiento rural (CIU 5514); otros tipos de alojamiento para visitantes (CIU 5519); actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales (CIU 5520); servicio por horas (CIU 5530) y otros tipos de alojamiento n.c.p (CIU 5590).

El Ministerio de Salud y Protección Social definió para el entendimiento y la estandarización de la aplicación del Protocolo, los estándares de cumplimiento sobre bioseguridad de acuerdo a los siguientes requisitos:



### Medidas Generales de Bioseguridad

**RESOLUCION  
1285 DE 2020**



Medidas adicionales de bioseguridad para los servicios y actividades de alojamiento en hoteles, alojamiento en apartahoteles, alojamiento en centros vacacionales, alojamiento rural, otros tipos de alojamiento para visitantes, actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales servicio por horas y otros tipos de alojamiento



**¡Te invitamos** a que te informes e implementes estas medidas!  
Tu participación y compromiso son muy importantes para todos.

**2**

## Medidas generales de bioseguridad



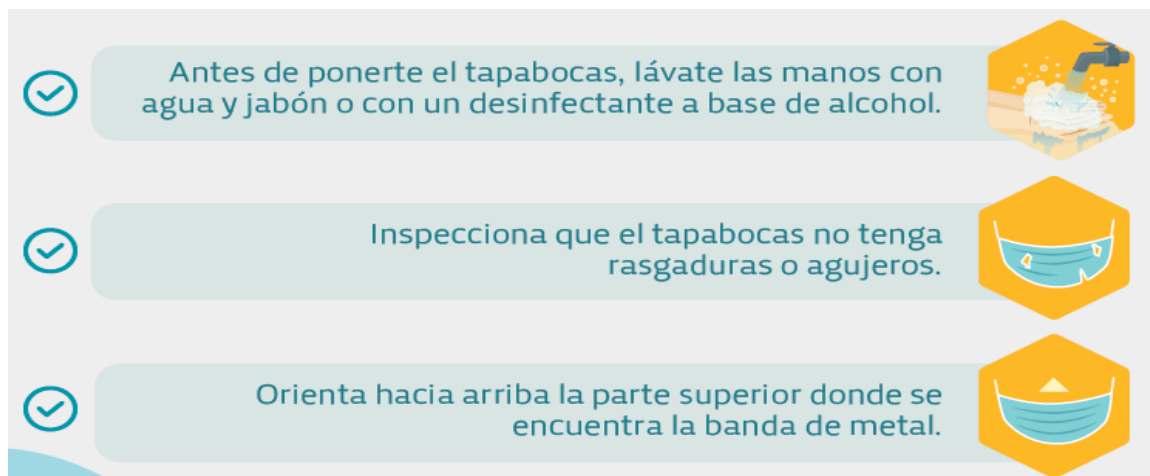
1. Lavado de manos y técnica de lavado.
2. Distanciamiento físico.
3. Elementos de Protección Personal (EPP) para prevención del COVID-19.
4. Manejo de tapabocas.
5. Limpieza y desinfección.
6. Manejo de residuos.
7. Manipulación de insumos y productos.



## Lavado de manos adecuado y frecuente



## Recomendaciones para el uso de tapabocas







Orienta hacia afuera el lado de color del tapabocas.



Coloca el tapabocas sobre la cara cubriendo nariz, boca y mentón, ajustando las cintas elásticas detrás de las orejas y halando hacia abajo sin dejar espacios vacíos.



Presiona la tira de metal sobre la nariz.



Evita tocar el tapabocas mientras lo usas.



Reemplaza el tapabocas cuando esté húmedo y cámbialo diariamente.



Después de usarlo, quítatelo por los cauchos sin tocar el tapabocas manteniendo la mascarilla alejada de la cara y la ropa, para no tocar las superficies potencialmente contaminadas.



Desecha el tapabocas en una caneca tapada inmediatamente después de su uso y lávate las manos después de botarlo.



Nunca se debe reusar ni compartir.



### 3

## Medidas adicionales de bioseguridad

### 3.1 Medidas frente a huéspedes, visitantes y trabajadores

Realizar supervisión constante de la desinfección de los elementos y áreas del establecimiento.

Tratándose de establecimientos que prestan servicio por horas, ejecutar, entre cada uso de las habitaciones, las medidas de limpieza y desinfección de que trata este protocolo, así como las demás que le son aplicables, con el fin de mantener adecuadas condiciones higiénico sanitarias

### 3.2 Medidas locativas



#### Adecuación

##### Recepción

- Adecuar un espacio de transición para el recibo de los huéspedes en donde se pueda realizar el proceso de desinfección de equipaje, previo al registro.
- Disponer, a la entrada del establecimiento, alcohol glicerinado mínimo al 60% para realizar higienización de manos de todos los huéspedes.
- Disponer en un lugar visible de un código QR para descargar la aplicación CoronApp y promover su descarga durante el proceso de registro, a efecto de que el huésped informe sobre la presencia de síntomas y reciba recomendaciones.

- Tratándose de viviendas turísticas, suministrar al ingreso a la vivienda agua, jabón líquido, toallas y alcohol glicerinado mínimo al 60%.

### **Servicio de alimentos y bebidas – A&B**

- Disponer a la entrada del restaurante, cafetería o lugar donde se suministren A&B, de un espacio para el suministro de alcohol glicerinado mínimo al 60% y de toallas desechables.
- Tratándose de restaurantes, bares y similares, garantizar el distanciamiento físico de dos (2) metros entre personas, en el área de las barras o entre las mesas o agrupaciones de mesas, de forma tal que el aforo del correspondiente establecimiento se ajuste a dicha medida. Se deberá señalizarse para garantizar la separación mínima indicada y el control de flujo de personas.
- Prestar servicio a la mesa o a la habitación (estilo hospitalario). En el caso de prestar el servicio de buffet, se debe asegurar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad como poner un separador entre la comida y las personas e implementar servicio asistido por un único trabajador.
- Organizar horarios para el acceso al restaurante, con miras a evitar la concentración de personas en esos ambientes.
- Tratándose del servicio de alimentos y bebidas a la habitación, garantizar que los productos estén protegidos y tapados completamente y que su temperatura esté controlada, cuando aplique. El personal que preste dicho servicio debe estar dotado de todos los EPP y dejar el carrito de A&B en la puerta de la habitación para que sea el huésped quien lo ingrese, en cuya interacción en todo caso deben mantenerse los dos (2) metros de distancia física.
- En el caso de los hostales, todos los alimentos que se ofrezcan deben estar en empaque individual.

### **Habitaciones**

- Priorizar el uso de habitaciones con ventilación natural. En caso de que se requiera aire acondicionado, garantizar el mantenimiento y su desinfección de manera periódica.
- Tener a disposición como misceláneos tapabocas, guantes (látex o nitrilo) y alcohol glicerinado mínimo al 60%, para ser entregados a solicitud del huésped, determinando o no la pertinencia de efectuar su cobro a este.
- Utilizar protectores anti-fluidos para colchones y almohadas.

- Tratándose de establecimientos de servicio por horas, garantizar entre cada uso de las habitaciones, el cambio total de sábanas, almohadas, tendidos, toallas y demás elementos dispuestos allí para el uso de los clientes.
- Cuando el huésped lo solicite, suministrar elementos como mesas de planchar, planchas y secadores de cabello.
- Definir la capacidad máxima por habitación, de acuerdo con el tipo de acomodación, para garantizar el distanciamiento físico.
- Tratándose de habitaciones compartidas en hostales, el uso de la capacidad por habitación estará restringida al 50%, salvo que se trate del mismo núcleo familiar, evento en el cual, no habrá lugar a la aplicación de dicha restricción.
- Realizar los procedimientos de recolección de residuos con mayor frecuencia a la que se venía efectuando.

### Zonas comunes

- Implementar estaciones en las que se disponga de alcohol glicerinado mínimo al 60%.
- Informar en el área de ascensores el número de personas permitidas para su uso, asegurando la distancia física de dos (2) metros entre personas. Cuando ello no sea posible, el uso deberá hacerse de manera individual, priorizando a las personas mayores de 60 años, mujeres en estado de embarazo, o personas con movilidad reducida.
- Realizar la limpieza de la botonera del ascensor entre cada uso. Por su parte, el ascensor deberá limpiarse y desinfectarse de manera permanente.
- Disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60%, en las zonas comunes de entretenimiento y garantizar que se cumpla con el distanciamiento físico de dos (2) metros, entre personas, de acuerdo con la capacidad del lugar.
- Disponer en los espacios al aire libre, independientemente de que estén o no dotados de mobiliario, de alcohol glicerinado mínimo al 60%, y de señalización recordando las medidas preventivas.
- Disponer, en las zonas de camping y en los parques para vehículos recreacionales de los sectores de alojamiento, de alcohol glicerinado, mínimo al 60%, y de señalización recordando las medidas preventivas.
- Controlar aforos en gimnasios, en función del principio de distanciamiento físico. En caso de salones cerrados, los usuarios deben utilizar tapabocas y mantener siempre dos (2) metros de distancia entre personas.



- Disponer de canecas de pedal, para evitar la manipulación de tapas.

## **Mantenimiento y desinfección**

### **En cuanto a las edificaciones en general**

- Contar con un programa para evidenciar el cumplimiento del control de plagas que incluya la periodicidad y registros.
- Brindar la información necesaria al personal del alojamiento, acerca del uso adecuado de los productos de limpieza y su forma de aplicación, así como del uso de los EPP.
- Manejar una mayor concentración de los productos utilizados en el aseo de baños y dejar actuar por un mayor tiempo del acostumbrado.
- Llevar los registros de limpieza y desinfección de baños públicos y áreas de usos de huéspedes.
- Realizar diariamente el proceso de limpieza y desinfección del área de lavandería (piso, máquinas, canecas o depósitos de ropas)
- Limpiar con productos a base de alcohol antiséptico al 70% o con un desinfectante que tenga actividad contra virus de capa lipídica los elementos electrónicos.
- Garantizar que el aire acondicionado cuente con el mantenimiento adecuado y que se realice su limpieza y desinfección de manera frecuente.
- Tratándose de las zonas de camping, garantizar la limpieza y desinfección de las carpas entre cada uso.

### **Servicio de Alimentos y Bebidas – A&B**

- Desinfectar todos los activos de operación fijos y removibles del área de cocina, antes y después de cada operación.
- Realizar diariamente el proceso de limpieza y desinfección de los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas de la cocina, para prevenir la contaminación de la materia prima, utilizando para tal fin desinfectantes con actividad virucida.
- Lavar mínimo una vez al día las esponjas utilizadas para el lavado del menaje, preferiblemente con agua caliente o desinfectante.

### **Habitaciones**

- Realizar las labores de limpieza, desinfección y alistamiento de las habitaciones a puerta cerrada y con las ventanas abiertas, para permitir una buena ventilación. No limitar el ingreso del carro de limpieza.

- Barrer con mopa (estilo hospitalario), más no con escoba, para evitar esparcir cualquier partícula.
- Realizar limpieza y desinfección de paredes, cortinas y ambiente en general, cuando se realice el check out.
- Usar tapabocas, gafas protectoras y guantes, por parte del personal que realiza la limpieza.
- Durante el proceso de arreglo de la habitación, limpiar y desinfectar con agua y jabón o con un paño limpio, según corresponda, 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.
- Aumentar la frecuencia de lavado y desinfección de colchones, protectores de colchón, almohadas y tapetes y ventilar los colchones antes de volver a usarlos.
- Lavar la ropa de cama, de acuerdo con las características definidas en cuanto a temperatura de agua y detergente utilizado.
- Limpiar inicialmente las superficies que sean más altas y de ahí, hacía abajo, dejando para el final el piso, utilizando un paño de limpieza diferente para cada una de las superficies frecuentemente tocadas.
- Ofrecer el servicio de minibar. En todo caso, antes de la entrada de un huésped deberán limpiarse y desinfectarse los carros minibares, bandejas, nevera y el contenido del minibar
- Realizar la limpieza y desinfección de los elementos de aseo, una vez culminado el mantenimiento entre habitación y habitación.
- Asignar para uso exclusivo de las habitaciones, los elementos de limpieza de los clientes positivos o sospechosos para COVID-19.

### Zonas comunes

- Implementar mínimo tres veces al día 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 y mobiliario, entre otras
- Tratándose de viviendas turísticas, el mantenimiento, limpieza y desinfección deberá realizarse entre alquiler y alquiler y deberá informarse a los visitantes la importancia de realizar las labores de limpieza y desinfección durante su estadía y mantener en un lugar visible las recomendaciones para su realización.

- Limpiar todos los equipos del gimnasio antes y después de ser usados, con solución jabonosa o desinfectante.
- Ventilar las áreas del gimnasio y zonas húmedas, acudiendo idealmente a la ventilación natural para que haya intercambio de aire.

### Baños públicos

- Establecer un horario para la limpieza y desinfección de las instalaciones, con un registro de cumplimiento.
- Realizar limpieza y desinfección por lo menos tres (3) veces al día, manteniendo el abastecimiento necesario de productos para el efecto.
- Destinar elementos de aseo exclusivos para los baños públicos y, por tanto, no usarlos para otras áreas del establecimiento.
- Asegurar la disponibilidad permanente de jabón, toallas desechables y canecas de pedal con bolsas de un único uso para disposición de residuos.

### Elementos de protección personal

Asegurar que el personal que atienda al público, así como el que manipule alimentos y bebidas, se lave las manos con agua, jabón y las seque con toallas de un solo uso, a la entrada y salida de las instalaciones, **mínimo cada media hora**, y después de cualquier contacto eventual con algún elemento de los clientes o cuando sea necesario, acudiendo a las pausas activas para esta actividad

### Interacción personal

#### Interacción dentro de las instalaciones

- Llevar registro del uso del gimnasio y zonas húmedas.
- Calcular y señalar el número máximo de personas permitidas en el área del gimnasio, zonas húmedas, asegurando el distanciamiento mínimo de dos (2) metros entre ellas, para el cálculo del aforo máximo
- Mantener el distanciamiento mínimo de dos (2) metros por parte del personal de vigilancia, respecto de las demás personas.
- En las zonas de camping, se deberá asegurar el distanciamiento mínimo de dos (2) metros, por lo que, de ser necesario, habrán de señalizarse los espacios permitidos para esta actividad.

## Habitaciones

- Usar de forma permanente EPP, para la manipulación por parte de los trabajadores de elementos que se van a lavar (cobijas, toallas, almohadas, etc.), con miras a evitar entrar en contacto con partículas del virus que puedan estar en dichos elementos.
- Utilizar los equipos de protección individual adecuados como tapabocas, bata resistente a líquidos, guantes y gafas antisalpicaduras para el ingreso a las habitaciones por parte de los trabajadores del establecimiento, incluidos quienes efectúan la limpieza y desinfección. Todos ellos deberán lavarse y desinfectarse las manos cuando hayan salido de las habitaciones.
- Desechar los amenities y elementos de aseo en cada rotación de huéspedes.

## Interacción con clientes

| Recepción   | Servicios de alimentos y bebidas – A&B  | Habitaciones   | Zonas Comunes   |
|---|---|--|---|
| Tratándose de actividades de alojamiento de estancias cortas, actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales, se debe llevar un registro de todos los huéspedes, tanto extranjeros, como nacionales, que incluya nombre, identificación, ciudad de residencia y procedencia. | Recomendar a los clientes desinfectarse sus manos con alcohol glicerinado mínimo al 60% a la entrada y salida de las áreas. | Usar de forma permanente EPP como guantes largos, gafas y/o careta y tapabocas, por parte de quien desempeñe la labor de camarera. | Realizar campañas para el adecuado lavado de manos, mediante la disposición de piezas informativas, tanto en los baños de las habitaciones, como en los públicos. |
| Utilizar equipo rociador o atomizador con producto desinfectante para equipaje de los huéspedes, comunicándoles la implementación de estas medidas.   |   | Prohibir el ingreso de los botones a las habitaciones de los huéspedes.  | Realizar campañas para que los usuarios eviten asistir a las áreas comunes si presentan algún síntoma respiratorio.   |
| Tomar la temperatura a los huéspedes en el momento de registro.   |   |  |   |
| Desinfectar las tarjetas o llaves de acceso a las habitaciones antes de ser entregadas a los huéspedes y cada vez que sean devueltas por ellos.   |   |  |   |

## Interacción con clientes

- Se deberá proporcionar la capacitación necesaria a los trabajadores sobre las nuevas medidas y procedimientos que se implementarán en el establecimiento.
- Establecer una estrategia de información que permita a usuarios, clientes y visitantes, conocer las medidas de prevención frente al COVID-19, publicadas en la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.

- Publicar como mínimo en la zona de ingreso al establecimiento y en los baños, las instrucciones para efectuar un correcto lavado de manos.

### 3.3 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio

El establecimiento deberá definir un protocolo para el manejo de situaciones de detección de algún trabajador, proveedor, aliado o cliente con síntomas visibles, asociados a COVID-19, y cruzar con la información del personal con quienes aquél haya estado en contacto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 666 de 2020. Igualmente, deberá realizar la limpieza y desinfección de las áreas que hayan entrado en contacto con la persona sospechosa o positiva para COVID-19.