




| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

**PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL
 PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN
 COVID-19**

**CORPORACION SOCIAL DE RECREACION Y CULTURA
 SERVIR
 CENTRO VACACIONAL Y DE CONVENCIONES LAS
 PALMERAS**

NIT. 860.079.340-1

**VILLETA, CUNDINAMARCA
 2021**

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

GENERALIDADES

El prestante documento es el instructivo general que será aplicado a todos los huéspedes, visitantes y colaboradores con el propósito de Para reducir el impacto de las condiciones del brote de COVID-19. El **Centro Vacacional y de Convenciones las Palmeras** presenta los lineamientos generales que implementará con el fin de establecer las medidas de promoción y prevención necesarias para la reducción y mitigación de la exposición de sus Colaboradores, Huéspedes y Visitantes y público en general basados en la normatividad legal vigente y protocolos establecidos por el Gobierno Nacional de Colombia.

OBJETIVO



Orientar e Implementar las medidas generales de bioseguridad en el marco de la pandemia por el nuevo coronavirus COVID-19, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano durante el desarrollo de las actividades del **Centro Vacacional y de Convenciones las Palmeras**, Dar cumplimiento a la resolución No. 666 del 24 de abril de 2020 y la resolución 12 85 del 29 de julio de 2020.

ALCANCE


Aplica para todas las actividades del **Centro Vacacional y de Convenciones las Palmeras** dentro de sus instalaciones, por parte de sus colaboradores, proveedores, Huéspedes y Visitantes y público en general; en pro de la mitigación del riesgo de transmisión del coronavirus COVID-19.

DEFINICIONES


- **Alojamiento:** Lugar donde una persona o un grupo de personas se hospeda, se aposenta o acampa.
- **Alojamiento rural:** Tipo de alojamiento no convencional, por lo general denominado casa u centro vacacional rural, precisamente por estar situado en un entorno rústico.
- **Amenities:** Voz inglesa para productos de acogida. Artículo de aseo personal o complementario, normalmente ubicado en el cuarto de baño, que ofrece un establecimiento de alojamiento para ser utilizado por el cliente durante su estancia.
- **Pub:** Voz inglesa para un local público, de diseño cuidado, donde se sirven bebidas y se escucha música.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- **Recepción:** Espacio situado a la entrada de un establecimiento de alojamiento donde se gestionan las entradas y salidas de los clientes y se atienden sus necesidades y demandas durante su estancia.
- **Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.
- **Aislamiento respiratorio:** se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).
- **Aislamiento por contacto:** Medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro individuo susceptible. El contacto puede hacerse en piel, mucosas o lesiones; así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo. En este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.
- **Asepsia:** ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección.
- **Bioseguridad:** conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los Colaboradores.
- **Contacto estrecho:** es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.
- **COVID-19:** es una nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |




- **Desinfección:** es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.
- **Desinfectante:** Sustancia germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica sólo a objetos inanimados.
- **Elemento de protección personal (EPP):** Elementos que crean una barrera que mantiene a la persona fuera del contacto con los peligros (Físicos, Químicos, Biológicos, Mecánicos) que puedan estar presentes en un ambiente de trabajo.
- **Higienización:** Actividad desarrollada para evitar aquellas situaciones en las que las instalaciones quedan expuestas a la contaminación y proliferación de microorganismos patógenos que pueden ocasionar importantes daños en la salud de las personas
- **Hipoclorito:** Desinfectante que se encuentra entre los más comúnmente utilizado, tiene un efecto rápido sobre una gran variedad de microorganismos, apropiado para la desinfección general, es corrosivo para los metales y produce además efectos decolorantes, es necesario enjuagar lo antes posible las superficies desinfectadas con dicho producto.
- **Mascarilla Quirúrgica:** Elemento de protección personal para la vía respiratoria que ayuda a bloquear las gotitas más grandes de partículas, derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.
- **Material Contaminado:** Aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.
- **Prestadores de servicios de salud:** Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud.
- **Residuo Biosanitario:** Todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de un procedimiento que tiene contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del usuario.
- **Residuos Peligrosos:** Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- **Sars:** síndrome respiratorio agudo severo, por sus siglas en inglés (Severe acute respiratory syndrome).
- **Sars-Cov-2:** Versión acortada del nombre del nuevo coronavirus “Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Grave” (identificado por primera vez en Wuhan, China) asignado por El Comité Internacional de Taxonomía de Virus, encargado de asignar nombres a los nuevos virus.
- **Termino desinfección:** Proceso de desinfección a través del uso de calor arriba de 60°C
- **Trabajo Remoto:** conocido también como trabajo desde casa, es el trabajo que se realiza en un lugar separado de una oficina.
- **Código QR:** (del inglés Quick Response code, "código de respuesta rápida") es la evolución del código de barras. Se lee en el dispositivo móvil por un lector específico (lector de QR) y de forma inmediata nos lleva a una aplicación en internet y puede ser un mapa de localización, un correo electrónico, una página web o un perfil en una red social.
- **CoronApp:** es una aplicación que hace parte de la estrategia del Gobierno colombiano para atender la emergencia por Covid-19. Es uno de los canales dispuestos para brindarle a la ciudadanía información oficial sobre las medidas y recomendaciones de prevención, ubicación de servicios de salud y reportes sobre el comportamiento del coronavirus en Colombia. A través de la aplicación las personas podrán hacerse un autodiagnóstico para saber si tienen síntomas de Covid-19
- **Monitoreo:** es la acción de supervisar o vigilar mediante equipos o sistemas de cualquier tipo las acciones que se realizan en lugares determinados

RESPONSABILIDAD DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

El cumplimiento de las medidas de bioseguridad, lineamientos descritos en este documento es responsabilidad de colaboradores, huéspedes, visitantes y público en general que se encuentre en el **Centro Vacacional y de Convenciones las Palmeras**

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |


MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD

Funciones y responsabilidades

Este protocolo será adoptado por todos los Colaboradores independientemente de su modalidad de trabajo, cargo que desempeñe en la organización será **responsable de la seguridad y salud en el trabajo y del cumplimiento de todos los protocolos de bioseguridad.**

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD A LA LLEGADA DE LOS HUESPEDES Y VISITANTES AL CENTRO VACACIONAL LAS PALMERAS

- El huésped desde el momento de realizar la reserva es necesario que conozca el documento de las medidas de bioseguridad implementadas en el **Centro Vacacional y de Convenciones las Palmeras** y acepte las condiciones relacionadas.
- Los huéspedes deben escanear el código QR a l ingreso en el Centro Vacacional
- Uso permanente del tapabocas durante la estadía, en la zona de alojamiento, en las zonas comunes, en las piscinas y en los restaurantes.
- Toma de temperatura a la llegada y registro de síntomas
- Indispensable el lavado y desinfección permanente de manos, por lo menos cada tres horas como lo indica la normatividad. El Centro Vacacional ha dispuesto en diferentes zonas los puntos de desinfección de manos y los puntos de lavado de manos.
- Dar cumplimiento al Distanciamiento social de 2 metros entre los huéspedes, visitantes y colaboradores del centro vacacional.
- Una vez los huéspedes y visitantes se encuentren en la portería del **Centro Vacacional y de Convenciones las Palmeras**, se procederá a realizar la desinfección del equipaje,
- Cuando se autorice el ingreso al Centro Vacacional, se realizará el diligenciamiento de la encuesta del estado de salud de los colaboradores, visitantes, proveedores, huéspedes y en general a toda persona que entre y salga del Centro Vacacional.
- En caso de que el huésped o visitante presenta 38°C de temperatura o más. No se permitirá el ingreso al Centro Vacacional y se reportará a la secretaria de Salud del municipio.
- Se dispone de un señalizador en el piso, que establece la distancia de 2 metros del mostrador.
- Se informará a los clientes y visitantes, que antes de ingresar a la sede de la recepción, es necesario tomar las medidas de higienizar sus manos a la entrada. Solo ingresará el titular de la reserva
- Se cuenta con dispensadores de alcohol antiséptico para la desinfección de las manos de los clientes, huéspedes y visitantes.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- Cada colaborador estará ubicado a 2 metros de distancia física.

PROCESO DE CHECK IN O CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

- Se garantizará el cumplimiento de los protocolos en la recepción del Centro Vacacional, no se guardarán equipajes.
- El titular de la reserva es la única persona que debe acercarse y hacer el registro en la Recepción llevando consigo los documentos de todos sus acompañantes.
- Se realizará la desinfección de las llaves de acceso a las habitaciones antes de ser entregadas a los huéspedes y cada vez que sean devueltas por ellos.
- La recepción procederá a realizar el check in, verificación de la reserva y verificación de los documentos de identidad (cédula de ciudadanía, cedula de extranjería, pasaporte, tarjeta de identidad o registro civil) tanto del titular como de sus acompañantes. Evitar tomar elementos que no hayan sido desinfectados.
- La familia que ingrese con un menor de edad sin la presencia de los padres, debe presentar el permiso o carta, donde se especifique el permiso a los adultos responsables del menor. Adjuntando fotocopia por ambos lados de los documentos de identidad
- La recepcionista procederá hacer entrega de las manillas de ingreso al titular.
- La recepcionista hará la entrega de las llaves de la habitación asignada.
- La recepcionista suministrará la tarjeta de servicios para los consumos o documentos de confirmación de la reserva, durante la estadía
- El personal de lencería procederá a guiar, sólo al titular de la reserva y realizar la entrega de las habitaciones, cumpliendo el distanciamiento social y utilizando los elementos de protección personal. La camarera hará entrega de la habitación ubicándose a la entrada de la habitación y hacer entrega del inventario de los implementos asignados en las habitaciones, el titular firma y entrega el inventario a la camarera.
- El personal de Recepción debe hacer uso permanente de los elementos de protección personal (Tapabocas, uniformes y zapatos establecidos en la organización y cuidar la uniformidad)
- La Recepcionista debe desinfectar, con alcohol al 70%, los elementos de uso permanente y los que sean usados por los huéspedes
- En la Recepción se dispone de alcohol al 70% para uso de los huéspedes, visitantes y colaboradores.
- En lo posible se recomienda que los trámites de reservas realizadas por los clientes, sean de manera telefónica, informando permanentemente las medidas de bioseguridad

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

implementadas en el área y en las diferentes áreas del Centro vacacional, asesorar a los clientes, referente a los tramites de pago a través de consignación bancaria o transferencia electrónica con la debida anticipación a la fecha de reserva.

ARREGLO DE LAS HABITACIONES

- En Las habitaciones se da cumplimiento estricto a los protocolos de bioseguridad y desinfección.
- El arreglo de las habitaciones se realizará a diario, tendido de camas, recolección de basuras, desinfección de techos, paredes, pisos y baños con ozono.
- Se prestará el servicio de lavandería por requerimiento del huésped, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad
- El personal de Lencería debe hacer uso permanente de los elementos de protección personal (Tapabocas, careta, guantes, cofias, uniformes y zapatos establecidos en la organización y cuidar la uniformidad)
- Se desinfectarán los elementos que tengan mayor contacto con los huéspedes como chapas, llaves de lavamanos, manijas, interruptores, tomas eléctricas, control de Tv, etc.

PROCESO DE CHECK OUT O SALIDA DE HUESPEDES

- La recepcionista informa al área de lencería que procedan a recibir la habitación y verificar el inventario de los elementos entregados en la habitación.
- Una vez realizada la verificación de las habitaciones, la camarera emitirá el paz y salvo para la salida de los huéspedes.
- El huésped se dirige a la recepción del centro Vacacional, con el paz y salvo, a realizar la verificación del estado de su cuenta, liquidación de los consumos y asumir los saldos pendientes para el trámite de factura.
- Una vez el huésped o visitante se encuentre a paz y salvo en habitaciones y la cuenta sin saldos pendientes, la Recepción procederá a emitir el estado de cuenta de los consumos realizados. Posteriormente se enviará la factura electrónica.

ÁREA DE RECEPCIÓN Toda esta información se pasó a las medidas cuando llega el huésped

RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.

Copia controlada por la Corporación Servir - Centro Vacacional y de Convenciones Las Palmeras

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- La recepción de la correspondencia, tales como documentos, paquetes y facturas, se hará por intermedio de los colaboradores de la portería, quienes son los responsables de dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad
- Se cuenta con alcohol al 70% para la desinfección de las manos de los huéspedes, visitantes y colaboradores.
- Todos los colaboradores cumplen con el distanciamiento físico de 2 metros.
- . Ya no se tiene sede comercial
- Se tiene señalizado el piso, que establece la distancia de 2 metros de la portería mostrador.
- Se llevará una planilla con el registro de la toma de temperatura de clientes, huéspedes, visitantes y proveedores en la portería del Centro Vacacional.

ÁREA DE CAJA

- Se establecerá como protocolo de pago sin contacto mano a mano, utilizando la superficie intermedia y limpia para entregar y recibir. Los medios de pago electrónico (tarjetas y datafonos) se deberán limpiar con un paño humedecido con alcohol al 70% solución desinfectante en cada operación.
- En caso que sea necesario el pago en efectivo, se deberán tomar las medidas de limpieza y desinfección de los elementos utilizados y lavado de manos.
- El Colaborador responsable de esta área, dará cumplimiento a las medidas preventivas y el uso obligatorio el tapabocas, guantes de látex.
- El personal del Área de Caja o Tesorería debe hacer uso permanente de los elementos de protección personal (Tapabocas, guantes, cofias, uniformes y zapatos establecidos en la organización y cuidar la uniformidad)


SERVICIO DE ALIMENTACION DE LOS RESTAURANTES

A continuación, se establecen los horarios para realizar los consumos de alimentación en el restaurante

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |


| SERVICIO | HORARIO DE ATENCIÓN |
|----------|---------------------|
| DESAYUNO | 7:30 A 10:00 A.M |
| ALMUERZO | 12:30 AL 3:00 PM |
| CENA | 6:30 A 9:00 P.M. |

- Se tienen dos (2) dispensadores de alcohol al 70% a la entrada y salida del restaurante para la desinfección de manos.
- Las mesas y sillas del comedor están organizadas con una distancia de 2 metros de cada una. No está permitido realizar cambios de la posición de las mesas
- Los huéspedes deben conservar el distanciamiento físico de 2 metros.
- El restaurante presenta la señalización indicada de los 2 metros de distanciamiento social.
- Los alimentos no pueden ser manipulados por los consumidores, las auxiliares de cocina serán las encargadas de entregar los alimentos, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad y haciendo uso de los elementos de protección personal.
- Por seguridad alimentaria después de que el alimento sale de la línea no puede ser cambiado.
- Se podrá hacer uso de las mesas de acuerdo al número de personas que lo requieran, son varias acomodaciones.
- El personal de cocina y Bar deben hacer uso permanente de los elementos de protección personal (Tapabocas, careta, guantes, cofias, uniformes y zapatos establecidos en la organización y cuidar la uniformidad)
- El proceso de desinfección de mesas y sillas será permanente en cada servicio, cada vez que se retiren los comensales, de igual manera los salones de restaurantes.
- Los cubiertos se entregarán en bolsas de papel o plástico debidamente desinfectados
- En caso de requerir mezcladores (sal, azúcar u otros elementos) estos estarán disponibles en la línea de servicio.
- Se tiene establecido el aforo, de atención de huéspedes en cada restaurante, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

USO DE PISCINAS

HORARIOS DE LAS PISCINAS



- ❖ 1° Turno: 9:00 a.m. a 10:30 a.m.
- ❖ 2° Turno: 10:30 a.m. a 12:00 p.m.
- ❖ 3° Turno: 12:00 p.m. a 1:30 p.m.


Cierre para el almuerzo: 1:30 a 2:30 p.m.

- ❖ 4° Turno: 2:30 p.m. a 4:00 p.m.
- ❖ 5° Turno: 4:00 p.m. a 5:30 p.m.
- ❖ Cierre: 5:30 p.m.

❖

Nota: Durante el turno en la piscina, no se puede salir, en este caso perderá la oportunidad del turno y no podrá ingresar de nuevo, es necesario esperar al próximo turno.

- Se prohíbe el consumo de alimentos en las áreas de las piscinas.
- Se controla el acceso para cumplir con el aforo en la entrada principal de la piscina lo cual será informado al momento de la reserva, por redes sociales, página web, manual de convivencia y video en recepción.
- Se separan las sillas de sol y demás sillas instaladas en las áreas de piscina garantizando el distanciamiento de dos metros entre una y otra. Su desinfección se debe realizar mínimo cada vez que haya cambio de bañistas.
- Se establecen los horarios para el uso de las piscinas el cual será informado al momento de la reserva, por redes sociales, página web, manual de convivencia y video en recepción.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- Se desinfectan las áreas de contacto de los auxiliares de piscinas o salvavidas, huéspedes y visitantes en cada cambio de turno o rotación.
- Los bañistas deben ducharse antes de ingresar a las piscinas
- El personal de Piscinas debe hacer uso permanente de los elementos de protección personal (Tapabocas, uniformes y zapatos establecidos en la organización y cuidar la uniformidad)
- Después de dar cumplimiento al aforo de personas en la piscina no se permitirá el ingreso. El huésped debe hacer la cola al ingreso de la piscina para realizar la separación del turno en el horario que desee.

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD DEL PERSONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS / RESTAURANTES



VESTIMENTA DEL PERSONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Todas las actividades realizadas en el departamento de Alimentos y Bebidas deben desarrollarse con el personal debidamente uniformado y con los respectivos elementos de protección personal. (cofias, tapabocas, guantes y caretas)
- Se debe portar el uniforme limpio y con todos los elementos de dotación tanto en mesa como en cocina.
- el uniforme se debe cambiar diariamente.
- Utilizar el uniforme propio de cada cargo. No utilizar ropa de calle para la preparación del restaurante ni para realizar trabajos posteriores al servicio (apertura y aseo durante los servicios).
- El uso del tapabocas es de uso obligatorio durante el turno.
- Los colaboradores deben ingresar al Centro Vacacional con ropa de calle y colocarse el uniforme de dotación para desarrollar las labores.

MEDIDAS LOCATIVAS Y LOGÍSTICAS EN LOS RESTAURANTES, CAFETERÍA Y SALONES

AFOROS, CAPACIDAD INSTALADA Y DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Las mesas están ubicadas de manera que garanticen la distancia mínima entre comensales (mínimo 2 metros)
- Las mesas están dispuestas para utilizarlas de acuerdo al número de personas, por familia.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- Controlamos que el aforo máximo permitido se debe cumplir. En caso de ser necesario se deben escalonar las reservas y el ingreso al restaurante.
- Se debe evitar cruces de circulación de personas en el restaurante. (se entra por un lado y se evacua por el otro)

MEDIDAS ESPECÍFICAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN O INGRESO A LOS RESTAURANTES

- Se cuenta con papeleras de pedal con bolsa para depositar los tapabocas, guantes y las toallitas.
- Organizar las reservas de una forma escalonada para evitar que los clientes acudan a la misma hora y permitir el distanciamiento físico entre diferentes reservas. (la corporación servir pondrá a conocimiento los diferentes horarios para evitar las aglomeraciones en los diferentes restaurantes)
- En la medida de lo posible se deben digitalizar las reservas, evitar al máximo el uso de comandas del restaurante.
- En caso de recibir en custodia temporal de paraguas, estos se deben guardar en bolsas de único uso para evitar contaminación cruzada.
- La limpieza y desinfección de teléfonos, equipos de facturación y datafonos se hace al ingreso al sitio de trabajo y cada vez que se usen.
- Los esferos deben ser de uso personal y deben ser desinfectados constantemente, en caso de que un cliente requiera un esfero, se debe disponer de estos elementos debidamente desinfectados.

DESINFECCION EN LAS ZONAS COMUNES

- Se dispone de Alcohol al 70%, en las zonas comunes de entretenimiento y se garantiza que se cumple con el distanciamiento físico de dos (2) metros, entre personas, de acuerdo con la capacidad del lugar.
- Se dispone en los espacios al aire libre, de Alcohol al 70% y de señalización recordando las medidas preventivas.
- Se dispone, en las zonas de camping de los sectores de alojamiento, de Alcohol al 70% y de señalización recordando las medidas preventivas.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- Se implementó que, en las áreas comunes, mínimo tres veces al día, se realizarán procesos de desinfección en áreas y elementos tales como manijas, pasamanos, interruptores, llaves de agua, botón de sanitario, mouse, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo y mobiliario, entre otras.
- Se establecieron los horarios para la limpieza y desinfección de las instalaciones, dejando registro de cumplimiento.
- Se realizará la limpieza y desinfección por lo menos tres (3) veces al día, manteniendo el abastecimiento necesario de productos para el efecto.
- Se tiene previsto el uso de elementos de aseo exclusivos para los baños públicos y, por tanto, no son usados para otras áreas del centro vacacional.
- Se revisará permanentemente la disponibilidad permanente de jabón, canecas de pedal y bolsas negras de un único uso para disposición de residuos.
- Se implementó el programa de las pausas activas para el lavado de manos del personal que manipule alimentos y bebidas, asegurando que el lavado se realice con agua y jabón y el secado automático; actividades estas que deben efectuarse a la entrada y salida del centro vacacional, mínimo cada hora, durante el período de servicio y después de cualquier contacto eventual con algún elemento de los clientes.
- Se asignan los elementos de protección personal - EPP a los colaboradores, con base en el riesgo de infección, según la labor realizada y se verifica la disposición final de los mismos.
- Se realiza el proceso de limpieza y desinfección todos los equipos de trabajo, después de su uso. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se usan.
- Está prohibido el intercambio de los elementos de uso personal entre los colaboradores tales como: teléfonos, esferos, computadores y herramientas de trabajo como cuchillos, tijeras, martillos, radioteléfonos, entre otros. De no ser posible, garantizar la limpieza y desinfección de estos, previo a su uso por otro colaborador.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- Se realiza la divulgación de los protocolos de bioseguridad y medidas e prevención por los diferentes canales: página web, redes sociales, correo electrónico, manual de convivencia, video en recepción.
- Se tienen establecidos los canales de comunicación para que los huéspedes informen inconvenientes y así, adoptar medidas de control, tales como la encuesta, correos electrónicos o comunicados escritos.
- Se realizan campañas de prevención con todo el personal y sensibilización frente a las buenas prácticas y cumplimiento relacionados con los protocolos de prevención de contagio de COVID-19 y de atención de casos sospechosos de contagio, contenido, entre otros, en la Resolución número 666 de 2020 y resolución 1285 emitidas por de este Ministerio salud y protección, en articulación con Colmena Seguros, Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Se capacitan a todos los colaboradores en aspectos básicos relacionados con la forma en la que se transmite el COVID-19 y las maneras de prevenirlo, haciendo énfasis en: i) información relacionada con los lugares del establecimiento donde puede haber riesgo de exposición; ii) factores de riesgo del hogar y la comunidad; iii) factores de riesgo individuales; iv) signos y síntomas; v) importancia del reporte de condiciones de salud; vi) uso adecuado de EPP; vii) lavado de manos, y viii) limpieza y desinfección.
- Se capacita a todo el personal del Centro Vacacional en medidas de cuidado de la salud en el hogar, para replicar estrategias de prevención en sus propias familias.
- Se capacita a todos los colaboradores sobre las medidas preventivas que se deben tomar cuando se dirijan a sus viviendas, durante el viaje en transporte público, una vez lleguen o ingresen a sus casas y durante su estadía dentro de la casa.

RECOMENDACIONES PARA LOS COLABORADORES.

- Permanecerán a dos (2) metros de distancia de otras personas y con sus compañeros evitando contacto directo.
- Las personas circulantes de aseo y seguridad mantendrán las mismas distancias de protección.




| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

- Se controlará el aforo de los Colaboradores en el área o recinto de trabajo, no pueden estar al mismo tiempo más personas de las que pueden estar en cada sitio, manteniendo la distancia.
- En los sitios donde se consume alimentos se debe realizar por grupos de personas para conservar el distanciamiento físico.
- En los sitios de descanso se garantizará las mismas distancias.
- No se permitirán reuniones en grupos en los que no se pueda garantizar la distancia mínima de 2 m entre cada persona.
- Se priorizarán ayudas tecnológicas (reuniones virtuales, videoconferencias, correos, chat) con el fin de evitar aglomeraciones.
- Se procurará evitar al máximo el intercambio de documentos físicos.
- Se harán recomendaciones permanentes para mantener el distanciamiento físico tanto en el ambiente de trabajo como en todos los lugares donde se puedan tener encuentro con otras personas.
- **El Centro vacacional y de convenciones las Palmeras**, promueve el distanciamiento social mediante banners publicados en sus redes sociales, Whatsapp, correos electrónicos, página web a los Colaboradores y afiches informativos, intranet corporativo
- Se deben demarcar las zonas de trabajo de cada persona en la cocina procurando la distancia física de 2 metros si no es posible, el personal debe utilizar sus EPP permanentemente.
- Se programarán capacitaciones en materia de bioseguridad general y específica de cada área para todos los colaboradores manteniendo la distancia y utilizando los medios electrónicos para los colaboradores que no deben y no pueden estar dentro del Centro Vacacional.

INTERACCIÓN CON PROVEEDORES Y VISITANTES

- Se utilizarán las ayudas tecnológicas (Zoom, Meet, Messenger, WhatsApp) con los proveedores con el fin de evitar aglomeraciones y reuniones presenciales.

Copia controlada por la Corporación Servir - Centro Vacacional y de Convenciones Las Palmeras

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |


- Las visitas de proveedores y demás que requieran ser presenciales, se realizarán con cita previa y con una sola persona.
- Las herramientas informativas para comunicar a los proveedores sobre esta obligatoriedad son: Infografías instaladas en las instalaciones, página web, redes sociales y correos electrónicos.
- Se tienen establecidos turnos para los proveedores y clientes para que puedan estar en las instalaciones, delimitando lugares donde puedan acceder evitando aglomeraciones.
- El proveedor de insumos y productos cumple con los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social
- El encargado de recibir los insumos y productos verifica que las condiciones de transporte cumplen con las normas legales vigentes.
- Todos los insumos y productos que llegan empacados en materiales porosos (cartón, madera, mimbre o tela), se trasladan a recipientes del establecimiento que son de fácil limpieza y desinfección con lo que se evita la contaminación exterior. Estos recipientes se limpian y desinfectan después de cada uso.
- Todos los productos utilizados están rotulados, incluidas las diluciones preparadas.
- En general, en la interacción con terceros, bien sea proveedores y visitantes, los colaboradores se deben realizar el proceso de lavado y desinfección de manos antes y después del intercambio de objetos como pago con tarjeta, billetes, esferos, datafonos, entre otros; se promoverá el uso de medios de pago electrónicos, tenemos un solo punto de entrada / salida para los colaboradores, que es vigilado fácilmente por el personal de Oficios Varios, garantizando el cumplimiento de todos los protocolos establecidos.
- En la interacción con proveedores y visitantes, se debe mantener la distancia de dos (2) metros en todo momento y lugar, garantizando el cumplimiento de todos los protocolos establecidos.

MANEJO DE RESIDUOS

El centro Vacacional y de Convenciones Las Palmeras, realiza el manejo de los residuos sólidos generados en el mismo, cumpliendo los protocolos e instructivo que han sido generados para ese fin, además se cumplirá con los siguientes requisitos, así:

- Identificar los residuos generados en el área de trabajo.

Copia controlada por la Corporación Servir - Centro Vacacional y de Convenciones Las Palmeras

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |




- Informar a todos los colaboradores las medidas para la correcta separación de residuos.
- Ubicar contenedores y bolsas suficientes para la separación de residuos, los tapabocas y guantes deben ir separados en doble bolsa de color negra, rotulada para que no sea abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Además, deben estar separados de los residuos aprovechables tal como papel, cartón, vidrio, plástico desocupados y secos y demás elementos, que van en bolsa blanca.
- Realizar la recolección y almacenamiento de residuos dos veces al día.
- Realizar la limpieza y desinfección de los contenedores día por medio.
- Realizar la entrega de residuos al servicio de recolección externa de acuerdo con las frecuencias de recolección los días jueves.
- Garantizar los elementos de protección a los colaboradores que realizan esta actividad.
- Siempre que el personal a cargo de las labores de limpieza y desinfección termine sus labores, deberá incluir el procedimiento de lavado de manos y de uniformes de dotación.
- Se ubican en las áreas de almacenamiento de residuos, separadamente, los generados por las unidades habitacionales, de cualquier otro residuo, para efectos de su debido manejo.
- Se identificarán los residuos generados en áreas comunes e informar de ello a la población para la correcta separación de los mismos.
- Se cuenta con dos cuartos de residuos sólidos, así como suficientes bolsas para la separación de residuos. Los tapabocas y guantes deben ir separados en doble bolsa de color negro, la cual no debe ser abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Adicionalmente, separamos los residuos reciclables o aprovechables tales como papel, cartón, vidrio, plástico y metal, desocupados y secos.
- Se realiza la recolección y almacenamiento de residuos de forma permanente, mínimo dos veces en el día.
- Se suministrará los elementos de protección personal - EPP para el personal del área de aseo que realiza esta actividad.
- Se realiza permanentemente el procedimiento de higiene de manos al terminar las labores de limpieza y desinfección por parte del personal que desarrolla esta actividad.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

ATENCIÓN EN CASO DE QUE UN HUÉSPED PRESENTE SÍNTOMAS POR COVID- 19

| CASO | SINTOMAS DE COVID - 19 |
|------------------------------|--|
| Infección respiratoria aguda | Fiebre mayor o igual a 38°C Tos seca Dificultad al respirar Fatiga corporal Debilidad física o muscular congestión nasal, diarrea, dolor muscular, perdida de olfato o gusto, dolor de garganta, dolor de cabeza |

- Si se confirma que un Huésped que estuvo en las instalaciones es positivo para COVID-19 o presenta síntomas dentro de las instalaciones
- Se siguen los lineamientos de la Secretaría de salud
- Responsable de seguridad y salud en el trabajo, Director encargado del Centro Vacacional
- Secretaria Distrital de Salud de Bogotá 123, Hospital Salazar de Villeta 8444123 o 8447806 o 3186531418.
- Se debe aislar inmediatamente, asegurar que el cliente use tapabocas y hacer los respectivos reportes a la Secretaría de Salud. Activar protocolo respectivo.
- Se procederá a tomar la temperatura de todos los integrantes del grupo familiar y se verificarán los síntomas
- Se procede a informar a la secretaria de Salud de Villeta, EPS, para que evalúen el estado de salud del huésped y su núcleo familiar y determinar si se deben aislar o regresar a su casa con aislamiento preventivo
- En caso de que presente dificultad al respirar se procederá a solicitar una ambulancia o vehículo para realizar el traslado al Hospital Salazar.
- La Secretaria de salud le corresponde realizar seguimiento del caso reportado y que estarán en aislamiento preventivo por 14 días.

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

Líneas de atención en Villeta

**Aquí puedes descargar
CoronAPP**



**Evalúa tu salud y recibe
recomendaciones sobre el COVID-19
usando la aplicación oficial del
Gobierno Nacional de Colombia**

**Las líneas de atención en caso de
emergencia por COVID-19**

| |
|--|
| E.S.E Hospital Salazar de Villeta 321-986-2054 |
| Unidad Medica Central 311-538-9876 |
| Centro Medico Santa Maria 310-582-2974 |
| Servisalud 01-8000-180-287 |
| Convida 320-853-5345 |
| Ecoopsos 317-436-6549 |
| Famisanar 320-870-5966 |

| | | |
|--|--|---|
|   | CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR NIT: 860079340-1 |  |
| | PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN - COVID-19 | |
| Fecha: 21/01/2021 | Versión: 01 | Código: FS-CV-SST-PT-125 |

RESOLUCIONES IMPLEMENTADAS EN EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEL CENTRO VACACIONAL Y DE CONVENCIONES LAS PALMERAS.

| ITEM | RESOLUCIÓN | TEMÁTICA |
|------|---|---|
| 1 | Resolución No. 666 - abril de 2020 Ministerio de salud | Protocolo General de Bioseguridad para todas las actividades económicas |
| 2 | Resolución 749 mayo de 2020 | Protocolo de bioseguridad comercio de alimentos, bebidas y tabaco al por mayor o al por menor de establecimientos especializados, hoteles, restaurantes y cafeterías |
| 3 | Resolución No. 1285 julio de 2020 Ministerio de Salud | Protocolo de bioseguridad para actividades de alojamiento, aparta hoteles, centros vacacionales, alojamiento rural, zona de camping, servicio por horas, parque para vehículos recreacionales |
| 4 | Resolución 1443 agosto de 2020 | Protocolo de bioseguridad actividades de los operadores turísticos, servicios turísticos prestados en las áreas de atractivos turísticos |
| 5 | Resolución No. 1547 septiembre de 2020 | Protocolo de bioseguridad de los inmuebles con piscinas, en hoteles, moteles, centros vacacionales o conjuntos residenciales, condominios, clubes privados, termales |
| 6 | Resolución 1569 septiembre de 2020 | Protocolo de bioseguridad para el manejo del consumo de bebidas alcohólicas en restaurantes y bares |

ANTE EL CORONAVIRUS, ¡LA PREVENCIÓN ESTÁ EN NUESTRAS MANOS Y ES UN TRABAJO DE TODOS!



CORPORACIÓN SOCIAL DE RECREACIÓN Y CULTURA SERVIR
NIT: 860079340-1

**PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD
GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA
TRANSMISIÓN - COVID-19**



Fecha: 21/01/2021

Versión: 01

Código: FS-CV-SST-PT-125