

# Hostal Graciela



**PROTOCOLO DE MANEJO Y  
PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN EL  
SECTOR TURISMO  
Alojamiento Turístico**

El presente protocolo tiene por objeto sistematizar y operacionalizar las acciones para prevenir y disminuir el riesgo de contagio de COVID-19, protocolo que ha sido emanado por la autoridad sanitaria, con el fin de proteger a nuestros clientes de Hostal Graciela, como también a nuestros colaboradores.

## **1. Medidas de gestión**

**Coordinador de Hostal Graciela: Señor Henry Herrera Martínez.**

**Tareas a cumplir:** definir roles y responsabilidades de cada miembro del equipo de trabajo de Hostal Graciela.

El coordinador tiene que garantizar que se comunique entre sus trabajadores y asistentes, sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas por el coordinador, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. El coordinador garantizará la provisión de equipos de protección personal de mascarillas, guantes, delantales, y otros insumos como alcohol gel, papel toalla, jabón, que puedan ser requeridos.

- **Disponibilidad de recursos:** Hostal Graciela, debe asegurar el abastecimiento de materiales de limpieza e insumos de prevención, limpieza e higiene suficientes para resguardar la salud de trabajadores y clientes.
- **Registro de acciones:** se debe llevar un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.
- **Capacitaciones:** se debe capacitar a todos los trabajadores, en que se explique en qué consiste la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas, medidas de prevención y medidas de manejo. Se llevará registro de trabajadores capacitados en el **Libro de Acciones**.
- **Funciones:** se asignaron tareas a los colaboradores de la Hostal Graciela, para implementar y monitorear las medidas de prevención y Manejo Covid-19.
  - Encargado de poner en funcionamiento la Hostal Graciela con la

implementación del presente protocolo: **Encargado Sr. Henry Herrera Martínez.**

- Encargado de la recepción a clientes, resguardo del distanciamiento y uso de mascarillas: **Encargada: Srta. Ingrid Matamala Aguilera.**
  - Encargado de limpieza permanente y resguardo del distanciamiento y uso de mascarillas, implementación continua de medidas de higiene: **Encargada: Srta. Victoria Cifuentes Matamala.**
  - Encargado de proveer materiales de aseo, alcohol gel en los dispensadores, desinfectantes en los pediluvios, resguardo del distanciamiento y uso de mascarillas: **Encargado: Sr. Henry Herrera Martínez.**
  - Encargado de los contenedores de basura, sacarlos para su retiro y velar que estos siempre estén con sus respectivas tapas, resguardo del distanciamiento y uso de mascarillas: **Encargado: Henry Herrera Martínez.**
  - Encargado de la limpieza de exteriores y áreas comunes, resguardo del distanciamiento y uso de mascarillas, **Encargado: Srta. Lucia Epulef Curinao.**
- **Información:** se debe realizar una constante y clara difusión de las medidas de prevención y de control de acuerdo con las instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria: **Encargado: Sr. Henry Herrera Martínez.**
  - **Operativos:** se deben realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos y corregir falencias en las prácticas implementadas **Encargado: Sr. Henry Herrera Martínez.**
  - **Comunicación:** se debe mantener una comunicación permanente entre la administración y los colaboradores, a fin de que todos conozcan las medidas de prevención que deben seguir, sus mejoras, cómo comunicar medidas a clientes, etc., así como establecer canales de comunicación claros para reportar incidentes que puedan surgir en la implementación de medidas de prevención y manejo e ir mejorando permanentemente los planes. **Encargado: Sr. Henry Herrera Martínez.**

## 2. Gestión de la información

La política de comunicación y flujos de información se definió de tal manera que ante cualquier situación que afecte al sector en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, se realizará, a través del coordinador con políticas claras y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como el Coordinador será portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y colaboradores.

### Criterios para el manejo de la información:

- **Comunicar desde el principio:** en caso de algún contagio, este se debe comunicar desde el principio, ya que cada día cuenta y ésta constituye la mejor estrategia para contener la pandemia de covid-19. **Encargado: Henry Herrera Martínez,**
- **Transparencia en la entrega de la información:** se debe tener el criterio de transparencia, la que provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales. **Encargado: Henry Herrera Martínez.**
- **Respetar la preocupación de la población:** hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un caso de contagio funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.
- **Planificación:** la planificación de la información debe ser parte importante de la gestión del caso de contagio desde el principio.

## 3. Medidas de difusión

- En la entrada o acceso principal, se encuentran adhesivos de compromiso Sernatur, limpieza de calzado con pediluvios, aforo, distanciamiento social, y uso obligatorio de mascarillas.
- Se mantiene en la recepción una infografía con información, sobre: Qué es el Covid-19, sus síntomas, formas de prevención y medidas de higiene.

- Como medidas de higiene en servicios higiénicos se mantienen infografías en servicios higiénicos con el procedimiento correcto del lavado de manos.
- Todas estas medidas de difusión estarán disponibles en nuestra web [www.hostalgracielaapucon.cl](http://www.hostalgracielaapucon.cl).

#### **4. Medidas Preventivas aplicables a todos los agentes del sector turismo**

##### **Medidas relativas al lugar**

Previo a la reapertura de Hostal Graciela, se realizará una limpieza y desinfección exhaustiva del recinto, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19” del Ministerio de Salud de Chile.

Esta desinfección se deberá realizar de carácter periódico y cada vez que se considere necesario. Además, se deberá realizar una ventilación natural al momento de cada limpieza y desinfección de las habitaciones y áreas comunes, asegurando la renovación de aire suficiente de las dependencias.

Una vez en funcionamiento, se tomará en consideración lo siguiente:

- Se instala en la entrada, (recepción) mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel) y de zapatos por medio de pediluvios.
- Promoveremos sistema de reservas previas mediante páginas web, redes sociales o número telefónico, a fin de evitar aglomeraciones.
- Se contará con termómetro infrarrojos para tomar la temperatura de los clientes/turistas antes de ingresar al establecimiento.
- En la recepción, se atenderá por familia que quiera ingresar a la Hostal Graciela, para garantizar que los clientes / turistas que esperan ingresar al establecimiento se mantengan con la distancia mínima establecida, de haber más de una familia en espera, la otra, esperará en la zona de estacionamiento, ya sea al aire libre, y si las condiciones climáticas, no lo permitan, será en su vehículo, de no contar con vehículo, se les llevará a hacer la espera en otra dependencia.

### **Respecto del establecimiento:**

- Se debe atender a un máximo 2 ó 3 personas de una misma reserva en la recepción de forma en que se pueda cumplir con el debido distanciamiento físico entre los asistentes.
- Se debe mantener en la recepción una infografía con información sobre: Qué es el Covid -19, sus síntomas, formas de prevención y medidas de higiene.
- Todas estas medidas de difusión estarán disponibles en el sitio web del establecimiento ([www.hostalgracielaapucon.cl](http://www.hostalgracielaapucon.cl).)
- De ser posible, completar el pre-registro de los pasajeros por medios digitales para evitar aglomeraciones.
- En áreas comunes internas del establecimiento se dispondrá estaciones con dispensadores de alcohol o alcohol gel para el uso tanto de los pasajeros como de los trabajadores.
- Se debe reforzar la comunicación de las medidas básicas de prevención sanitaria al momento de hacer Check in de los pasajeros.
- El número de pasajeros debe respetar siempre las reglas de aforo que aseguren distanciamiento social obligatorio.
- Evitar el intercambio de material impresos (revistas, folletos, tarjetas de presentación, etc.) que faciliten la transmisión del virus.

### **Respecto de la Limpieza y Desinfección General**

La Administración ha definido, implementado y controlado un plan de limpieza, desinfección y sanitización, extremando las medidas de limpieza, llevando a cabo una limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19”, y se contempla como mínimo lo siguiente.

- Rutina de limpieza de áreas comunes y entornos de manera permanente.
- Lavado de textiles de todo tipo de la forma tradicional, pero agregando solución desinfectante.
- Mantenimiento de espacios frecuentemente ventilados.

- Uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo para las tareas de limpieza. Si el uso es de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Limpieza de desinfección después de cada uso de las habitaciones, lo mismo con las áreas comunes y accesorios manipulados ya sea por trabajadores o pasajeros (mesas, sillas, barras). En el caso particular de las habitaciones, una vez terminada la limpieza, se deberá aplicar lámpara rayos UV por 15 minutos, cuyas instrucciones se encuentran en la misma lámpara.
- Se implementaron especialmente las siguientes recomendaciones de limpieza y desinfección de superficies:
  - Utilización de desinfectantes certificados con los que generalmente opera el establecimiento, y/o el uso de sistemas de higienización profesional. En caso de no contar con productos certificados o una higienización profesional, utilizar siempre dilución recién preparada.
  - Fórmulas para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de desinfectantes comerciales:
    - Desinfectante (Cloro) comercial de 50 g/L: añadir 25 ml de cloro en 1 litro de agua. Según tabla adjunta
    - En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizará etanol al 70%.
- Se implementaron las siguientes medidas para la limpieza y desinfección de prendas:
  - Las prendas textiles se lavarán de forma mecánica en ciclos de lavado completos con adición de cloro líquido al 2%, según tabla adjunta, utilizando guantes para manipular ropa sucia. Esta no deberá sacudirse.
  - Para el lavado de textiles y limpieza en general, el personal debe usar un equipo de protección personal adecuado (guantes, delantal, mascarilla, etc.), los que después serán desechados, si fuesen desechables, o bien lavados, de misma manera del lavado con desinfectante. Posteriormente, un lavado de manos.

- Se implementaron las siguientes medidas de limpieza y desinfección de utensilios.
  - Revisión como mínimo una vez al día el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
  - También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de baños comunes.

### **Respecto de los servicios sanitarios**

Todos los baños del establecimiento deben disponer de:

- Inodoros con tapas, basureros con tapa, lavamanos, iluminación, jabón, papel higiénico en portarrollos.
- Instalación de infografía de lavado correcto de manos en lavaderos para clientes y colaboradores.
- Se debe realizar limpieza periódica de los servicios sanitarios, asegurando su higiene y desinfección antes y después de la prestación del servicio, (arriendo de habitación) siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19”.

### **Respecto de la cocina**

- Se debe contar con áreas de trabajo diferenciadas y delimitadas para la preparación o elaboración de alimentos, marcando en el piso la distancia mínima de distanciamiento de un metro para los trabajadores, lo que, para la Hostal Graciela, equivale a tres palmetas de cerámica.
- El uso de mascarillas es obligatorio y lavado de manos debe ser constante, independiente del uso de guantes si la función lo requiere. La cocina debe estar siempre equipada con desinfectante para manos.
- El personal de la cocina debe evitar el uso de celular u otros objetos personales. De hacerlo, debe lavar posteriormente sus manos por al menos 20 segundos.
- Se establece un procedimiento de desinfección de la vajilla, los platos, cubiertos y demás utensilios, el lavado de vajilla, será profundo, utilizando



cloro, según tabla adjunta.

- Se debe limpiar y desinfectar los desagües de la cocina y todos los implementos de cocina que tengan grasa.
- Se deben realizar inspecciones diarias por parte del encargado para asegurar que el método de limpieza e higiene implementado se realiza de manera consistente.
- La desinfección y limpieza de refrigeradores y cualquier contenedor de comidas debe ser extremadamente minuciosa.

### **Medidas Respecto de colaboradores.**

Se deben tomar las siguientes medidas a fin de evitar aglomeraciones y asegurar medidas de distanciamiento físico de trabajadores

- Procurar mantener durante toda la jornada laboral el distanciamiento físico.
- Los accesorios o vestimenta personal (abrigos) deben ser guardados durante la jornada laboral, de tal forma que no tengan contacto entre toda la vestimenta similar de otros trabajadores. Se recomienda que cada colaborador guarde diariamente sus pertenencias en una bolsa personal.
- Todos los colaboradores son responsables para informar a los turistas sobre las medidas de la prevención y asegurar que éstas se cumplan en su cabalidad.
- Todos los días al ingreso de su jornada laboral, los colaboradores, se deben toma la temperatura, o bien harán declaración verbal en oficina de recepción de su estado de salud con el fin de su resguardo.
- Mantener estricta higiene personal en todo momento. En especial, lavar las manos con jabón cada media hora, durante al menos 20 segundos o cada vez que se cambie de actividad.
- Los colaboradores, pueden utilizar el alcohol gel que esté disponible en áreas comunes.
- Se debe mantener el uniforme limpio y contar con uniformes de recambio en caso de que sea necesario
- Se debe mantener la limpieza personal, si es posible, tener una muda de ropa diferente para su trabajo.

- Al llegar al establecimiento el colaborador debe lavarse las manos inmediatamente con agua y jabón por a lo menos 20 segundos.
- Hostal Graciela provee mascarillas reutilizables, las que deberán mantener limpias para su uso durante la jornada laboral.
- El personal debe utilizar mascarillas en todas aquellas ocasiones en que no pueda mantener la distancia mínima exigida por la autoridad sanitaria, y siempre en todos los espacios comunes del establecimiento, cuando lleve a cabo acciones de limpieza y desinfección, y cada vez que atienda y/o se dirija al cliente o turista.

### **Medidas relativas a los turistas:**

- Se debe informar a los turistas de las prácticas que se han implementado en el establecimiento para reducir posibles riesgos, para que los pasajeros contribuyan con éstas y así mejorar su percepción frente a las medidas adoptadas.
- Se debe informar a los pasajeros sobre los servicios de salud a los que puedan recurrir, en nuestro caso será el Hospital Clínico San Francisco de Pucón, ubicado en calle Uruguay 325, fono: 45 229 0400.
- Los pasajeros deben llenar una declaración de salud por medio de cuestionario online el cual será un cuestionario in situ con códigos QR o de barras, la que deberá ser entregada a su llegada, debiendo mostrar también su cédula de identidad o pasaporte, con fines preventivos y de trazabilidad en su caso.
- Se debe medir la temperatura de los turistas con termómetro infrarrojo y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.
- Procedencia de los turistas: todas las personas que ingresen al país deben cumplir con las exigencias impuestas por la autoridad sanitaria.
- Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre, sensación de falta de aire o alguno de los demás síntomas descritos anteriormente), hay que activar los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y pedirle a la persona afectada que se dirija a un establecimiento de salud para que verifiquen su condición.

## **Medidas relativas a proveedores**

- El ingreso de los proveedores se debe hacer en recepción, considerando el no estar atendiendo a ningún turista en ese momento, de lo contrario, el proveedor debe esperar a que se dé la condición para ser atendido, y deberá cumplir todas las recomendaciones sanitarias para la prevención del Covid 19.
- En lo posible, se tomará la temperatura con termómetro infrarrojo y/o hacer revisión visual del estado de salud de los proveedores y solicitar que se envíe con anterioridad por vía electrónica la declaración de estado de salud (ver anexo 1), para evitar que el proveedor entre en contacto con objetos propios del local.
- En caso de interacción con empresas externas, se debe asegurar que en dicha interacción se cumpla con medidas preventivas. Informar sobre dichas medidas y pedir declaración jurada previa de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes.

## **5. Medidas Específicas Para Alojamiento Turístico**

### **Servicio de recepción y acogida**

- Se dispone la colocación de pediluvios a la entrada de la recepción.
- En la recepción se instaló una mampara acrílica de protección, una infografía sobre recomendaciones generales para prevenir Covid-19, un dispensador de alcohol gel, además de un termómetro infrarrojo.
- Se debe atender un máximo 3 personas de una misma familia en recepción de forma en que se pueda cumplir con el debido distanciamiento físico entre los asistentes.
- Debe evitarse la existencia de objetos manipulables como lápices, folletos, revistas, etc.
- Se fomenta el pago sin contacto, con tarjetas bancarias o transferencias electrónicas.
- Debe desinfectarse el POS tras cada uso en el que exista contacto.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse varias veces en el día, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Las llaves y controles remotos deben depositarse en un recipiente con

desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso, se depositan en la recepción, para posteriormente hacer su desinfección con alcohol.

- El computador, teléfono, u otros elementos de uso deben limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo.

### **Tipología del Servicio**

- El alojamiento será con desayuno y este será del tipo continental con un aforo máximo de 12 personas en el comedor habilitado para estos fines.
- Tratar de eliminar el autoservicio, velar por el cumplimiento de esto.
- En las áreas comunes bajo techo, se debe respetar el aforo de cada una.
- El personal de servicio de comedor debe recomendar a los clientes que laven sus manos o en su defecto apliquen alcohol o alcohol gel a la entrada y salida del lugar. Cuando proceda, también se debe velar por el uso obligatorio de mascarillas
- El retiro de residuos, lo hará cada cliente, y se dispensará, en los contenedores de basura donde se aplica criterio de reciclaje.

### **Cocina**

- Se debe contar con áreas de trabajo diferenciadas y delimitadas para la preparación o elaboración de alimentos, marcando en el piso la distancia mínima de distanciamiento de un metro para los trabajadores, lo que, para Hostal Graciela, equivale a tres palmetas de cerámica.
- El uso de mascarillas será obligatorio y lavado de manos debe ser constante, independiente del uso de guantes si la función lo requiere. La cocina debe estar siempre equipada con desinfectante para manos.
- El personal de la cocina debe evitar el uso de celular u otros objetos personales. De hacerlo, deberá lavar posteriormente sus manos por al menos 20 segundos.
- Se establece un procedimiento de desinfección de la vajilla, los platos, cubiertos y demás utensilios, el lavado de vajilla debe ser profundo, utilizando cloro, según tabla adjunta.
- Se debe limpiar y desinfectar los desagües de la cocina y elementos que produzcan grasa.
- Deben realizarse diariamente inspecciones por parte del encargado para

asegurar que el método de limpieza e higiene se realiza de manera consistente.

- La desinfección y limpieza de refrigeradores y cualquier contenedor de comidas debe ser extremadamente minuciosa.

### **Salones y áreas comunes**

- Se debe ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo puertas y ventanas.
- Después de cada servicio, se debe realizar limpieza y desinfección de superficies, manillas de puertas, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos, siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

### **Alojamiento**

Las habitaciones deben cumplir con los siguientes requisitos:

- La papelera del baño debe contar con tapa, accionamiento no manual y poner bolsa en el recipiente retirable de cada papelerero.
- Las frazadas y textiles se dispondrán según petición del cliente, ya sea dobladas en los closets o bien las camas hechas, también podrá el cliente traer sus propios elementos textiles y de abrigo.
- Las perchas deben desinfectarse a la salida del cliente.
- Se han eliminado las papeleras de las habitaciones con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc., se concentre en una única papelerera con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y manipulación.

### **Zonas de Uso Común**

- En las áreas comunes bajo techo, se debe respetar el aforo de cada una.
- Se debe disponer de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.
- Los servicios higiénicos de uso común deben tener dispensadores de papel higiénico, tanto para uso de su fin y para el secado de manos. Y deben ser limpiados y desinfectados frecuentemente, según el uso. Además:
  - Debe asegurarse la reposición de jabón y papel higiénico, cuyos

dispensadores deberán limpiarse frecuentemente, dependiendo de su uso.

- La papelería del baño debe contar con tapa, accionamiento no manual y poner bolsa en el recipiente retirable de cada papelerero.
- El espacio donde se vaya a celebrar algún evento o en sí los espacios cerrados para actividades deben ventilarse antes de ser ocupadas
- Debe velarse porque los clientes respeten siempre la distancia mínima social de a lo menos un metro.

### **Requisitos de mantenimiento**

- El protocolo específico para que el personal de mantenimiento entre en las habitaciones, es sólo al retiro del pasajero, esto con el fin de minimizar los contactos entre personas.
- El personal de mantenimiento debe protegerse con guantes, delantales y todos los medios de protección personal al realizar el aseo de las habitaciones.
- Para la higienización de las habitaciones, se debe proceder según el protocolo interno de limpieza, para finalmente dejar en la habitación una lámpara UV como medida final de higienización por un espacio de tiempo de 15 minutos.
- En caso de requerir hacer alguna reparación dentro de la habitación, se debe coordinar con el pasajero, para que no esté en la habitación, con el fin del resguardo físico para ambos.
- Una vez finalizado el mantenimiento o reparación, el personal de mantenimiento procederá a una exhaustiva limpieza personal y de manos.

## **6. Protocolo de Actuación ante la declaración de cuarentena o aislamiento de un alojamiento turístico.**

### **Procedimiento según detección de COVID-19**

Los protocolos de actuación ante la detección de una persona enferma/diagnosticada de COVID-19 en el establecimiento, y la posible declaración de cuarentena o aislamiento del establecimiento serán

determinados por las autoridades sanitarias. Lógicamente, deberemos tener la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.

De forma general, deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias señalen en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.

Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que una persona alojada pueda estar afectada de Covid-19 es conveniente, en primer lugar, se debe:

- Aislar a dicha persona en su habitación o si es miembro de una familia, se le solicitará su cambio a una habitación, que se determinará para tal efecto.
- Se le asesorará para que se ponga en contacto con la autoridad sanitaria y/o servicio de salud.
- **La Hostal Graciela** le asesorará a gestionar un traslado seguro de ser necesario. En caso de que el cliente se niegue, La Hostal Graciela debe comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas correspondientes.
- **SI EL RESULTADO ES NEGATIVO:** si se descarta el caso, el turista podrá retomar sus actividades regulares.
- **SI EL RESULTADO ES POSITIVO, se distingue:**
  - Si el caso requiere hospitalización, el cliente se debe quedar en un establecimiento de salud.
  - Si da positivo para COVID-19, pero no requiere hospitalización, el cliente debe permanecer aislado en su habitación hasta completar los 14 días de cuarentena obligatoria.
  - El costo de la estadía durante el tiempo que se mantenga el aislamiento debe ser financiado por el huésped.
  - La autoridad sanitaria deberá identificar los contactos estrechos e indicar las personas que les corresponderá una cuarentena obligatoria
  - Será atendido por un personal designado para ello, quien deberá seguir las medidas que se indican a continuación.

## **Procedimientos de limpieza en un establecimiento con un caso confirmado.**

- Se debe proceder a una limpieza y desinfección de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: botones, manillas, puerta, barandillas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.
- La limpieza y desinfección diaria de habitaciones. Cuando se realice el aseo a habitaciones con casos sospechosos o confirmados, se debe utilizar utensilios exclusivos para dichas habitaciones, a fin de evitar riesgos de contaminación cruzada.
- Medidas de protección individual desechables para trabajadores que limpian cada habitación.
- Se debe disponer de mascarillas quirúrgicas, guantes desechables y cambio de uniforme para limpieza de cada habitación de un cliente con contagio confirmado
- Ventilar y airear espacios comunes y habitaciones con la mayor frecuencia posible
- Se recomienda disponer de vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y contar con gel desinfectante en las habitaciones con clientes que sean casos confirmados
- Todo el personal de la Hostal Graciela que tenga que acceder por alguna situación excepcional a una habitación cuando esté presente el cliente, deberá llevar mascarillas, lavarse o desinfectarse adecuadamente las manos al entrar y al salir y mantener una distancia de al menos un metro y medio del cliente, asegurándose que éste último lleve puesta su mascarilla, haya ventilado el lugar previamente y, en lo posible, evitando cualquier contacto (en la medida que su salud lo permita el cliente deberá permanecer en el interior del baño).
- No se debe meter el canasto con utensilios de aseo al interior de la habitación.
- Se debe retirar la ropa de cama y las toallas para posteriormente ponerlas en una bolsa identificada y herméticamente cerrada hasta el momento de su lavado, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto



directo con la piel). Lavar a máquina a ciclo completo con la dilución de cloro, según tabla adjunta.

- No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará a la basura.
- Cuando el cliente abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas, en cuanto a los textiles, se procederá a su lavado con las medidas especiales Covid-19 descritas precedentemente.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución de desinfectante. Para el caso de la desinfección, se usará tabla adjunta de dilución de cloro comercial.
- En superficies que no se pueda utilizar cloro, se utilizará etanol al 70%.
- De manera general, cuando el pasajero se retire, no se recurrirá a una empresa de fumigación con productos químicos, ya que la Hostal Graciela, cuenta con los insumos necesarios para hacerlo, y ya existen procedimientos de limpieza y desinfección exhaustivos.

### **Consideraciones generales de buenas prácticas para intentar conciliar las posiciones de los clientes y las de la Hostal Graciela.**

- Hostal Graciela tendrá la disposición de cancelar reservas con un mínimo de 25 días de anticipación.
- Se les recomienda a nuestros pasajeros adoptar todas las medidas de precaución, en estos momentos de pandemia, manteniendo las medidas de precaución emanadas por las autoridades.

**ANEXOS**

## DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

Por medio de mi firma, declaro que, en los últimos 14 días previos a esta fecha, **yo no he:**

- Sido declarado como caso confirmado de COVID-19.
- Experimentado síntomas comúnmente asociados con COVID-19:
  - Fiebre sobre 37.8 grados.
  - Tos.
  - Dificultad para respirar.
  - Dolor de cabeza.
  - Dolor de garganta.
  - Perdida del gusto o del olfato.
  - Temperatura\_\_\_\_\_ a su llegada
- Estado a sabiendas en contacto estrecho con un caso confirmado.
- Sido declarado en cuarentena por viaje u otra causa.

Nombre : \_\_\_\_\_

Rut : \_\_\_\_\_

Dirección : \_\_\_\_\_

Ciudad : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Teléfono : \_\_\_\_\_

Fecha : \_\_\_\_\_

Firma : \_\_\_\_\_

## ANEXO 1

### DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

Por medio de mi firma, declaro que, en los últimos 14 días previos a esta fecha, yo no he:

- Sido declarado como caso confirmado de COVID-19.
- Experimentados síntomas comúnmente asociados con COVID-19 (fiebre sobre 37,8 grados, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza, dolor de garganta).
- Estado a sabiendas en contacto estrecho con un caso confirmado.
- Sido declarado en cuarentena por viaje u otra causa.

<b>NOMBRE COMPLETO</b>	<b>RUT O PASAPORTE</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>FIRMA</b>

Esta declaración debe ser completada por el huésped por medios electrónicos y entregado a su llegada.

## ANEXO 2

Tabla para la preparación de hipoclorito de sodio a partir de cloro comercial, para un volumen final de 1 litro de solución desinfectante



CONCENTRACIÓN FINAL	Hipoclorito de sodio al 1%		Hipoclorito de sodio al 0.5%		Hipoclorito de sodio al 0.2%		Hipoclorito de sodio al 0.05%	
USO	Para desinfección con presencia de materia orgánica		Para desinfección SIN presencia de materia orgánica		Para desinfección de superficies (coronavirus)		Para desinfección de ropa	
TIEMPO DE CONTACTO	5 minutos		5 minutos		5 minutos		30 minutos	
CONCENTRACIÓN DE CLORO COMERCIAL *	Vol. de Hipoclorito (mililitros)	Vol. de agua destilada o desionizada (mililitros)	Vol. de Hipoclorito (mililitros)	Vol. de agua destilada o desionizada (mililitros)	Vol. de Hipoclorito (mililitros)	Vol. de agua destilada o desionizada (mililitros)	Vol. de Hipoclorito (mililitros)	Vol. de agua destilada o desionizada (mililitros)
7.50%	133.33	866.67	66.67	933.33	26.67	973.33	6.67	993.33
7.25%	137.93	862.07	68.97	931.03	27.59	972.41	6.90	993.10
7.00%	142.86	857.14	71.43	928.57	28.57	971.43	7.14	992.86
6.75%	148.15	851.85	74.07	925.93	29.63	970.37	7.41	992.59
6.50%	153.85	846.15	76.92	923.08	30.77	969.23	7.69	992.31
6.25%	160.00	840.00	80.00	920.00	32.00	968.00	8.00	992.00
6.00%	166.67	833.33	83.33	916.67	33.33	966.67	8.33	991.67
5.75%	173.91	826.09	86.96	913.04	34.78	965.22	8.70	991.30
5.50%	181.82	818.18	90.91	909.09	36.36	963.64	9.09	990.91
5.25%	190.48	809.52	95.24	904.76	38.10	961.90	9.52	990.48
5.00%	200.00	800.00	100.00	900.00	40.00	960.00	10.00	990.00
4.75%	210.53	789.47	105.26	894.74	42.11	957.89	10.53	989.47
4.50%	222.22	777.78	111.11	888.89	44.44	955.56	11.11	988.89
4.25%	235.29	764.71	117.65	882.35	47.06	952.94	11.76	988.24
4.00%	250.00	750.00	125.00	875.00	50.00	950.00	12.50	987.50

**OBSERVACIONES:**

- (\*) Revisar la etiqueta de la botella, y buscar la concentración de hipoclorito de sodio.
- Una vez preparados, no deben almacenarse más de 5 días, ya que se degrada rápidamente.
- La luz y el calor, aceleran la degradación del hipoclorito, por lo que deben guardarse en lugar fresco y oscuro.
- La caducidad del hipoclorito de sodio es de 2 a 3 meses. El cloro comercial "estabilizado" tiene una caducidad de 1 a 2 años.

## Anexo 3

# PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES - COVID-19

(EXCLUIDOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE SALUD)



## 1. ANTECEDENTES

Los coronavirus se transmiten en la mayoría de los casos a través de grandes gotas respiratorias y transmisión por contacto directo.

Actualmente se desconoce el tiempo de supervivencia y las condiciones que afectan la viabilidad en el medio ambiente del virus que produce la enfermedad COVID-19. Según los estudios que evalúan la estabilidad ambiental de otros coronavirus, se estima que el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) sobrevive varios días en el medio ambiente y el coronavirus relacionado con el síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) más de 48 horas a una temperatura ambiente promedio (20 ° C) en diferentes superficies [4 – 5].

Debido a la posible supervivencia del virus en el medio ambiente durante varias horas, las instalaciones y áreas potencialmente contaminadas con el virus que produce la enfermedad COVID-19 deben limpiarse permanentemente, utilizando productos que contengan agentes antimicrobianos que se sabe que son efectivos contra los coronavirus.

Es necesario adoptar todas las medidas de seguridad necesarias antes, durante y después de ejecutar las actividades conducentes a la limpieza y desinfección de sitios potencialmente contaminados o contaminados con el virus que produce la enfermedad COVID-19.

Este protocolo se basa en el conocimiento actual sobre el virus que produce la enfermedad COVID-19 y la evidencia proveniente de estudios en otros coronavirus.

## 2. OBJETIVO

Proporcionar orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud).

## 3. ALCANCE

El presente protocolo se aplicará para la limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo, excluidos los establecimientos de atención de salud, debido a que existen protocolos específicos que contienen las orientaciones para la limpieza y desinfección de este tipo de infraestructura [6].

## 4. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- 4.1 Previo a efectuar la desinfección se debe ejecutar un proceso de limpieza de superficies, mediante la remoción de materia orgánica e inorgánica, usualmente mediante fricción, con la ayuda de detergentes, enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre [6].
- 4.2 Una vez efectuado el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación de productos desinfectantes a través del uso de rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra o trapeadores, entre otros métodos.
- 4.3 Los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno y los fenoles, existiendo otros productos en que hay menor experiencia de su uso. Para los efectos de este protocolo, se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% [8] (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20cc de Cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.
- 4.4 Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del 70%.
- 4.5 Es posible utilizar otro tipo de desinfectante, caso del cual se recomienda observar lo señalado en el Anexo N°1 de la Circular C37 N°10 del 05 de diciembre de 2018 del Ministerio de Salud [6]. En este caso, se deben seguir las recomendaciones del fabricante del desinfectante para su preparación y aplicación.
- 4.6 Cuando se utilizan productos químicos para la limpieza, es importante mantener la instalación ventilada (por ejemplo, abrir las ventanas, si ello es factible) para proteger la salud del personal de limpieza.
- 4.7 Para efectuar la limpieza y desinfección, se debe privilegiar el uso de utensilios desechables. En el caso de utilizar utensilios reutilizables en estas tareas, estos deben desinfectarse utilizando los productos arriba señalados.



**4.8** En el caso de limpieza y desinfección de textiles (por ejemplo, ropa de cama, cortinas, etc.) deben lavarse con un ciclo de agua caliente (90 ° C) y agregar detergente para la ropa [8].

**4.9** Se debe priorizar la limpieza y desinfección de todas aquellas superficies que son manipuladas por los usuarios con alta frecuencia, como lo es: manillas, pasamanos, taza del inodoro, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, entre otras.

## **5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)**

Se deben considerar el uso de los siguientes Elementos de Protección Personal (EPP) cuando se realicen los trabajos de limpieza y desinfección en espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud) [13]:

- Pechera desechable o reutilizable;
- Guantes para labores de aseo desechables o reutilizables: resistentes, impermeables y de manga larga (no quirúrgicos).

La limpieza y desinfección se debe realizar utilizando el elemento de protección personal arriba descrito, el cual debe ponerse y quitarse de manera correcta.

En el caso de utilizar EPP reutilizables, estos deben desinfectarse utilizando los productos señalados anteriormente.

Para el adecuado retiro de los EPP, se debe realizar evitando tocar con las manos desnudas la cara externa (contaminada) de guantes y pechera, y considerando la siguiente secuencia de retiro [10]:

- Retirar pechera y guantes simultáneamente;
- Realizar higiene de manos

En el caso de trabajadores que estén bajo la cobertura de la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, del Ministerio del Trabajo, el empleador será el responsable de velar por la vida y seguridad de los trabajadores, debiendo entre otras cosas, capacitar y de entregar los elementos de protección personal a los trabajadores que realicen las labores de limpieza y desinfección anteriormente descritos.

## 6. MANEJO DE RESIDUOS

En principio, se asume que los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como elementos y utensilios de limpieza y los EPP desechables, se podrán eliminar como residuos sólidos asimilables, los que deben ser entregados al servicio de recolección de residuos municipal, asegurándose de disponerlos en doble bolsa plástica resistente, evitando que su contenido pueda dispersarse durante su almacenamiento y traslado a un sitio de eliminación final autorizado.

En el caso de existir otros residuos derivados del proceso de desinfección, tales como residuos infecciosos o peligrosos, estos se deben eliminar conforme a la reglamentación vigente para estos tipos de residuos: D.S. N° 6/2009 del MINSAL, Reglamento Sobre el Manejo de Residuos de Establecimiento de Atención de Salud (REAS) [11], o D.S. N° 148/2004 del MINSAL, Reglamento Sanitario Sobre el Manejo de Residuos Peligrosos [12], según corresponda.

## 7. OTRAS CONSIDERACIONES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de llevar a delante este protocolo recae en el empleador a cargo de realizar el servicio de limpieza y desinfección en los espacios públicos o lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de salud) donde se debe llevar a efecto el procedimiento de limpieza y desinfección.

El empleador deberá elaborar un procedimiento de trabajo seguro, que establezca las formas de trabajo y medidas preventivas en atención a los productos utilizados, conforme a lo establecido en el presente protocolo. Para mayor información sobre este aspecto, se recomienda utilizar de manera complementaria el documento “Consideraciones Importantes en el Uso de Desinfectantes”, del ISP (2015) [7].

El citado procedimiento debe ser conocido por todos los trabajadores y trabajadoras que realizan estas tareas, los que deben ser capacitados en éstas y en el correcto uso y retiro de los EPP, y su desinfección o eliminación, según corresponda.

Deberá estar disponible en todo momento para ser presentado a la autoridad de salud cuando ésta lo requiera, así como también los medios de verificación de las capacitaciones de los trabajadores que desarrollarán estas labores.

Se debe prestar especial atención, en aquellas áreas donde se tenga certeza que ha permanecido un caso sospechoso o confirmado, donde se debe evitar su utilización hasta su completa limpieza y desinfección conforme a lo establecido en este protocolo.