



[info@santaelenahostelresort.com](mailto:info@santaelenahostelresort.com)

[www.santaelenahostelresort.com](http://www.santaelenahostelresort.com)

Tel: 2645-7879



# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E HIGIENE

## COVID-19

JULIO -2020



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

## PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este documento ha sido elaborado para establecer los elementos con los que debe cumplir los protocolos del Hostel Santa Elena.

Este lineamiento ha sido desarrollado en cumplimiento con los criterios técnicos establecidos en la normativa jurídica, las normas técnicas institucionales y aquellas que se han definido mediante los decretos emitidos por el Poder Ejecutivo en los preparativos y respuesta ante la emergencia por COVID-19.

## OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este documento es establecer los protocolos que permitan la reactivación del Hostel Santa Elena en la alerta por COVID-19.

Será aplicado a todas nuestras áreas en general.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

## HIGIENE Y DESINFECCIÓN

- **Determine las medidas de limpieza, higiene y desinfección.**
  - ✓ El Hotel garantiza el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos, en los espacios comunes, así como su reposición y limpieza.
  - ✓ El Hotel intensificara las medidas de limpieza e higiene, en las áreas públicas, donde debe haberá un colaborador responsable asignado por la Administración, quien se encargara de la vigilancia de superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, mostradores, entre otros; así como, asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.
  - ✓ El Hotel contara con las bitácoras que avale la periodicidad de chequeos, ejecución de limpieza y desinfección en áreas.
  - ✓ La empresa debe garantiza la utilización de productos de limpieza y desinfección comerciales autorizados.
  - ✓ Los carros de limpieza se limpiara y desinfectaran periódicamente.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ Se colocaran en espacios visibles, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas.
- **ÁREAS COMUNES O DE CONTACTO**
  - ✓ Se contara con alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos para la higiene y desinfección, en las áreas comunes o de contacto.
  - ✓ Asegurarse que el personal cuente con los EPP o implementos en caso de ser necesario.
  - ✓ Se evitara compartir bolígrafos. En caso de requerir prestarlo, se desinfectara tras su uso.
  - ✓ El Hotel fomentara el pago electrónico, de preferencia sin contacto.
  - ✓ Los mostradores se limpiaran y desinfectaran de forma constante, tomando en cuenta el tránsito de personas.
  - ✓ Si en el momento de atención al público se cuenta con una cantidad considerable de personas, nos aseguraremos del distanciamiento social establecido de 1.8 metros, para ello se demarcar el área.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ En el momento de la entrega de tarjetas o llaves, éstas se entregaran limpias y desinfectadas. A la salida, las mismas serán nuevamente limpiadas y desinfectadas por el personal de recepción.
  - ✓ Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, deberán realizarlo en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispondrá de equipo de protección autorizado.
  - ✓ En cuanto al servicio de estacionamiento, se evitara la manipulación de vehículos de clientes por parte del personal.
  - ✓ Se evitara el contacto y manipulación de las pertenencias de los huéspedes, visitantes, proveedores, entre otros.
- **HABITACIONES DE HUÉSPEDES**
    - ✓ El Hotel velara por las condiciones de limpieza e higiene de las habitaciones.
    - ✓ Se informara sobre las normas de limpieza e higiene utilizadas.
    - ✓ En las habitaciones, la camarera utilizara EPP (guantes, mascarillas, uniforme, entre otros) en el proceso de limpieza y desinfección haciendo especial énfasis en las superficies de mayor contacto, tales como: control remoto, auricular, botonera de marcación de teléfono, manijas de puertas, closets y cajones, panel de control de las unidades de A/C, interruptores de



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

luces, lámparas, cafetera. En el sector del baño se debe considerar el inodoro, lavamanos, regadera, puertas, entre otros.

- ✓ Se dejara a voluntad del huésped, la decisión de realizar o no la limpieza diaria de su habitación durante la estadía.
- ✓ Se brindara información a los colaboradores sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio.
- ✓ El personal contara con el tiempo y los medios para realizar la correcta higiene de manos al ingreso del lugar de trabajo y durante la jornada laboral.
- ✓ Se desinfectara frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso, así como los elementos del puesto de trabajo.
- ✓ No compartirá equipos de trabajo o dispositivos de otros colaboradores. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso, para la reducción del riesgo de contagio.
- ✓ Los colaboradores portaran diariamente la ropa de trabajo limpia.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ Proveerá y garantizará el uso de EPP por el personal, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.
  - ✓ El Hotel, en la medida de lo posible, atenderá a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto o interacción personal, tales como: cita programada, correo electrónico o video llamada. En caso de requerir atención presencial, deberá realizarse cumpliendo con los lineamientos establecidos.
  - ✓ Se realizarán acciones informativas y educativas con el personal de la empresa, los proveedores y los clientes, tendientes a la incorporación de prácticas saludables.
- **ÁREA DE RESTAURANTE**
    - ✓ Las mesas están distribuidas de forma tal que del respaldar de una silla al respaldar de otra silla hay un distanciamiento de al menos 1,8 metros.
    - ✓ Se mantiene una distancia preferible de un 0.80 metros entre los clientes sentados uno frente al otro y de lado, tal como lo indica.
    - ✓ En el caso de tratarse del mismo núcleo familiar (burbuja social) podrán sentarse juntos hasta un máximo de 6 personas.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ En la medida de posible se mantendrán al menos 1,8 metros de distancia entre los colaboradores en las zonas de trabajo. Cuando no sea posible cumplir esto, se deben definir otras medidas para proteger a los colaboradores, por ejemplo:
- ✓ Ubicar a los colaboradores en las líneas de proceso de forma tal que no se coloque uno frente al otro.
- ✓ El personal utilizará equipo de protección personal (por ejemplo, cubrebocas desechable o reutilizables de tela antilíquidos o caretas según la necesidad de la operación del centro de alimentación).
- ✓ Separar las estaciones de trabajo, ya sea con distanciamiento o con barreras físicas (mamparas acrílicas o plásticas)
- ✓ Limitar la cantidad de personal en la zona de proceso, se puede distribuir en distintos turnos.
- ✓ Evitar que conversen a no ser que sea indispensable
- ✓ Organizar al personal en grupos de trabajo para reducir la interacción entre los grupos.
- ✓ Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies.
- ✓ El menú va estar disponible de forma digital en la página web y se cuenta con menús elaborados de material que pueda ser desinfectado después de cada uso.
- ✓ El personal utilizará equipo de protección personal (por ejemplo, cubrebocas desechable o reutilizables de tela antilíquidos o caretas según la necesidad de la operación del centro de alimentación).
- ✓ Se limpiarán y desinfectarán la mesa y sillas después de ser usados por los clientes, se utilizarán toallas de papel desechables.





[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ Se Limpiarán y desinfectarán todos los artículos que utilice al cliente como monedas fantasías, fichas, tarjetas plásticas de forma frecuente.
  - ✓ Limpieza y desinfección de platos, vasos, copas, cubiertos, manteles-servilletas de tela (de un solo uso por servicio), se deben seguir los procedimientos establecidos en cada empresa, se puede usar máquinas lavaplatos o lavado manual (lavado, enjuague, desinfección, secado).
  - ✓ Se lavarán y desinfectarán los utensilios que no fueron usados, pero pudieron haber estado en contacto con clientes.
  - ✓ Se desinfectarán los contenedores de condimentos, salsas y aderezos que se mantienen en las mesas: después de cada uso.
  - ✓ Se será enfático en implementar buenas prácticas de manipulación de alimentos en el uso de la lencería y montaje.
- 
- **COLABORADORES**
    - ✓ Se Asignará a una persona responsable de la comunicación relacionada para la protección individual y colectiva.
    - ✓ Se recopilará la información en la página web del Ministerio de Salud, escogiendo la mejor estrategia para difundir la información, ya sea a través de medios electrónicos y/o gráficos; manteniendo puntos estratégicos de información tales como: comedor, baños, pizarra informativa o cualquier otro lugar de tránsito.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- **PROVEEDORES**

- ✓ Los proveedores deberán cumplir con las medidas de limpieza y desinfección determinadas por el Hotel.
- ✓ Se solicitará el uso de EPP para la atención de los proveedores.
- ✓ El establecimiento deberá llevar un registro de los proveedores que indique fecha, hora y datos de la persona atendida, en caso de ser requerido por el Ministerio de Salud, para que en un eventual estudio epidemiológico, se brinde la información.
- ✓ Permanecer en el establecimiento, únicamente el tiempo necesario de la gestión.
- ✓ Los proveedores deberán acatar los lineamientos sanitarios definidos por el Hotel.
- ✓ El personal del Hotel deberán limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos y mercadería con frecuencia.

- **CLIENTES**

- ✓ Se informara al cliente, las condiciones de servicio y medidas de prevención, al momento de confirmar la reservación.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ Se divulgará a través de la página web del Hotel, los protocolos que se están llevando a cabo, para garantizar la salud tanto de los huéspedes como de los que lo atienden.
- ✓ Como protocolo de bienvenida, se hará un proceso de información al huésped de los procedimientos y normas que se están llevando a cabo y que, si durante su estancia presenta síntomas relacionadas al COVID 19, comunicarlo de forma inmediata, para que se garantice un tratamiento pronto y oportuno según los lineamientos del Ministerio de Salud.
- ✓ Estarán en zonas comunes los rótulos oficiales del Ministerio de Salud, de los diferentes protocolos y en diferentes idiomas.
- ✓ Estarán ubicados en áreas públicas, baños públicos, comedor de colaboradores, baños de colaboradores y cualquier otro lugar que el establecimiento considere oportuno.
- ✓ Se velará porque el personal cumpla con las responsabilidades asignadas, entre ellas, informando a su superior inmediato si presenta síntomas de gripe o resfrío previo al ingreso a sus labores, de tal manera que se tomen las decisiones correspondientes de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.
- ✓ Se contará con procedimiento de limpieza y desinfección.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ El Hotel se asegura de la limpieza minuciosa de sus instalaciones, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratar superficies con productos comerciales autorizados y que cumpla con las estipulaciones del Ministerio de Salud.
- ✓ Se asignará una persona responsable, quien se encargará de la supervisión de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, mostradores, entre otros; así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.
- ✓ Se contara con un horario de limpieza y desinfección de las distintas áreas, de acuerdo con su operación y el tránsito de personas.
- ✓ Se divulgará el plan al personal de limpieza, mantenimiento y personal en general, se llevará a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas, medios electrónicos, registros, entre otros.
- ✓ Los colaboradores en el establecimiento, tendrán que ser responsables de la limpieza e higiene en sus puestos de trabajo. En los Departamentos en donde se requiere algún tipo de acreditación, el establecimiento será el responsable de que el personal cuente con lo establecido por el Ministerio de Salud.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ Se asignara a un colaborador, la labor del manejo de residuos. Asegurando brindar capacitación para que el personal conozca los procedimientos y riesgos implícitos en dicha labor, así como velar por el uso adecuado del EPP.
  
- En la medida de lo posible se minimizara la manipulación de dinero en efectivo y las tarjetas de crédito por parte del personal del servicio de alimentación.
- Se contará con un mecanismo de pago sin contacto para mantener la distancia entre el cliente y el cajero (datáfonos para tarjetas de chip) y de ser necesario el contacto con todas las medidas de higiene.
- Se cuenta con una barrera de vidrio en la zona de cajas.
  
- ✓
  
- **Productos de limpieza y desinfección.**
  - ✓ Se utilizaran desinfectantes, implementos y limpiadores comerciales recomendados por las autoridades sanitarias, escobas, limpia pisos, guantes, mascarillas, entre otros.
  
  - ✓ Se utilizaran las disoluciones recomendadas por el Ministerio de Salud.
  
  - ✓ Los elementos residuales descartables, deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- **Identificación de puntos críticos para la desinfección.**
  - ✓ Las siguientes superficies se limpiaran rigurosamente: interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, controles remotos, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, tazas, superficies de escritorio, manijas de cajones, reloj despertador, superficies horizontales, cafeteras, secador de cabello, controles de luz y aire acondicionado, entre otros.
  - ✓ Se utilizará una solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades.
  - ✓ Se mantendrán en áreas públicas dispensadores de alcohol en gel
  
- **Equipo de protección personal (EPP)**
  - ✓ El personal contara con el equipo de protección personal necesario utilizado para llevar a cabo las actividades propias de la organización.
  
- **Manejo de residuos.**
  - ✓ Se adoptara todas las medidas necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.
  - ✓ La persona a cargo deberá utilizar EPP.



[info@santaelenahostelresort.com](mailto:info@santaelenahostelresort.com)

[www.santaelenahostelresort.com](http://www.santaelenahostelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ Para hacer el retiro de los residuos se utilizarán guantes, las bolsas deberán estar cerradas y no se deberán presionar para hacer más espacio.
- ✓ Después del descarte de las bolsas, se procede al lavado de manos.

## LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

- **Turnos y horarios.**

- ✓ Contaremos con horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación de forma tal que se logre el distanciamiento social a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal.
- ✓ El Hotel utilizará turnos escalonados para que el ingreso, tiempos de descanso y salidas, sean ordenados y se logre identificar, si fuera el caso, alertas en la salud de los colaboradores.
- ✓ Los horarios de trabajo incluirán, el tiempo para que el colaborador se lave las manos por lo menos una vez cada 60 minutos, por aproximadamente 40 segundos como mínimo, o según se considere necesario.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- **Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo.**

- ✓ En las áreas comunes para los colaboradores tales como: comedor, área de cambiadores, casilleros, entre otros, se debe colocara un rótulo con los horarios de uso para cada turno y/o puestos de trabajo de forma tal, que siempre se cumpla la regla del distanciamiento social y evite aglomeraciones.
- ✓ Toda reunión de colaboradores deberá cumplir con el distanciamiento social aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.
- ✓ Se nuestra prioridad que nuestros colaboradores se encuentren seguros en todo momento, para esto se fomentara por medio de política interna, memorándum, pizarra informativa, medios electrónicos, entre otros, que se utilice el equipo de protección necesario durante la jornada.
- ✓ Velaremos por el uso indicado del EPP y se sancionará en caso de incumplimiento, de conformidad de la normativa aplicable.
- ✓ El Hotel llevará una bitácora al ingreso de sus instalaciones, donde registre a los proveedores y visitantes.
- ✓ El Hotel colocará en el área de registro de los visitantes y proveedores, los afiches sobre los lineamientos que el Ministerio de Salud ha indicado, tales como: lavado de manos, distanciamiento social, procedimiento para estornudo, tos, saludo, entre otros.
- ✓ El Hotel deberá cumplir en todas sus áreas de trabajo que, los colaboradores se ubiquen dentro de la distancia mínima recomendada por el Ministerio de Salud.





[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ El Hotel, por medio de la capacitación interna, promoverá y supervisará que el distanciamiento sea cumplido.
  - ✓ El Hotel definirá la cantidad de personas que pueden transitar en pasillos, escaleras, entre otros sitios, al mismo tiempo, evitando en todo momento las aglomeraciones.
  - ✓ Se identificarán áreas de alta concurrencia de personas como lo son la recepción para instalar pantallas acrílicas transparentes.
  - ✓ El Hotel identificará, las áreas de servicio y alta concurrencia más importantes tales como recepción, consejería, oficina de tours, entre otros, con el objetivo de instalar barreras de protección tales como pantallas acrílicas o pantalla facial del colaborador y el uso del EPP.
  - ✓ El personal del Hotel deberá portar el EPP durante el trayecto.
- **Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo.**
    - ✓ El Hotel colocará los afiches del Ministerio de Salud o similares en las áreas donde los colaboradores los vean. Ejemplo: lugar de marcas al ingresar y salir, comedor, zonas de descanso, oficinas, entre otros.
    - ✓ El Hotel realizará sesiones de refrescamiento al menos una vez cada quince días, para promover el lavado de manos, higiene en general y los protocolos del Ministerio de Salud y otras entidades gubernamentales.



[info@santaelenahostelresort.com](mailto:info@santaelenahostelresort.com)

[www.santaelenahostelresort.com](http://www.santaelenahostelresort.com)

Tel: 2645-7879

## ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE COLABORADORES

En nuestro Hotel es prioridad garantizar la seguridad y la salud de nuestros colaboradores, huéspedes y demás visitantes (clientes internos y externos).

Todo colaborador o cliente, que presente síntomas de resfrío del COVID-19 y que ha estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados, deben ser sometidos a una valoración médica.

- **En el caso que existan casos sospechosos, la empresa deberá seguir las siguientes recomendaciones:**
  - ✓ Brindaremos a la persona EPP y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.
  - ✓ En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, se esperará las instrucciones del Ministerio de Salud.
- **Si la persona trabajadora ha sido diagnosticada como “caso sospechoso” de Coronavirus (COVID-19) por un médico debe:**
  - ✓ Cumpliremos con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ En caso de los clientes externos coordinaremos lo que corresponda de acuerdo los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud o CCSS.
- ✓ Si un colaborador califica como caso “probable” o “confirmado”, se debe seguir las instrucciones suministradas por el establecimiento de salud o el protocolo definido por el Ministerio de Salud para cada caso y comunicarlo de manera inmediata a los encargados del establecimiento.
- ✓ La empresa asegurara la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
- ✓ El reintegro del colaborador afectado se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS.

## COMUNICACIÓN

- ✓ El Hotel definira un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud. (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).
- ✓ Se proporcionará al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19.



[info@santaelenahotelresort.com](mailto:info@santaelenahotelresort.com)

[www.santaelenahotelresort.com](http://www.santaelenahotelresort.com)

Tel: 2645-7879

- ✓ Se colocara en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones de riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas.
  
- ✓ La administración proporcionará información de los servicios, así como las disposiciones sobre el acceso, uso de instalaciones y los horarios, en caso de ser necesario, así como los protocolos relacionados con el COVID-19.
  
- ✓ El Gerente General será la persona responsable de mantener y actualizar la información de manera oficial, o en su defecto designará a la persona que considere pertinente para el cargo y hará de conocimiento de todos (colaboradores y proveedores), quién será el encargado de la comunicación proveniente del Ministerio de Salud.