



PROTOCOLO DE SALUBRIDAD 2020



HOTEL
Cipreses
MONTEVERDE • COSTA RICA

Contenido

1) Higiene y desinfección	3
2) Habitaciones de los huéspedes	4
3) Huéspedes	4
4) Colaboradores	5
5) Proveedores	6
6) Puntos críticos para desinfección	7
7) Equipo de protección personal (EPP)	7
8) Manejo de residuos	8
9) Turnos y horarios	8
10) Distanciamiento entre personas del trabajo	9
11) Lineamientos ante casos sospechosos o positivos en la empresa	10
12) Comunicación	10



Objetivo

Prevenir el contagio del virus COVID 19 en nuestra empresa con medidas preventivas recomendadas por los respectivos entes de salud.

Objetivos específicos

1. Informar a los clientes y colaboradores de las medidas necesarias para evitar posibles contagios.
2. Adaptar el hotel con los implementos necesarios para que nuestros visitantes y trabajadores logren cumplir con las respectivas medidas de higiene.
3. Lograr que nuestros proveedores cumplan con las normas higiénicas necesarias para velar por la seguridad de todos.
4. Generar concientización en los huéspedes y colaboradores de aplicar las medidas de higiene a largo plazo.

1) Higiene y Desinfección

- El hotel contará con acceso a agua potable las 24 horas del día y 7 días por semana, en caso de haber algún corte de agua se cuenta con tanque de almacenamiento, además se contará con jabón antibacterial, alcohol en gel en sus respectivos dispensadores distribuidos en áreas comunes y habitaciones del hotel, se implementó un área de lavado de manos con lavatorios de pedal en cada una de las dos principales entradas que tiene el hotel, estas áreas serán desinfectadas y rellenadas en caso de ser necesario cada hora, o cada vez que ingrese un grupo de clientes diferente.
- Se designó una persona encargada únicamente de la limpieza de áreas comunes, esta persona se encargará de desinfectar constantemente las barandas, llavines, puertas, teléfonos, mostradores y en general aquellas en las que más contacto puede haber.
- Se colocó una hoja en cada área para que el personal de limpieza pueda anotar la hora en que se hizo la última desinfección de manera que se pueda llevar un mejor control y se haga la desinfección de manera frecuente.
- Los productos de limpieza que se compran son avalados y autorizados por los entes de salud.
- El material que utiliza el personal de limpieza serán desinfectados frecuentemente, para lo cual hemos capacitado a nuestras colaboradoras sobre la manera correcta y los productos que deben utilizar.
- Se lleva un registro de las desinfecciones y limpiezas que el personal realiza durante el día en cada una de las áreas del hotel.
- Se colocó en el área de recepción y restaurante el protocolo de estornudo y tos, y de lavado de manos en los idiomas más frecuentes. Anexo1.
- Se fomentará el pago electrónico con el fin de evitar contacto.
- Se controlará que haya distanciamiento social de 1.8 m entre los clientes a la hora de estar en áreas comunes, y se demarcó le área para este fin.
- Las áreas de recepción (mostrador, teléfonos, datafonos, etc.) serán desinfectadas cada hora o cada vez que entre y salga un cliente de esta área con alcohol.

- El encargado de mantenimiento y jardines será el encargado del manejo de los residuos, y deberá hacer la respectiva desinfección después de hacerlo.
- Se utilizará cloro para la desinfección del cuarto de baño.
- Se cuentan con basureros de pedal para el descarte de residuos de un solo uso en distintas áreas del hotel.
- Para reutilizar un implemento de higiene debe ser desinfectado con agua caliente y jabón.

2) Habitaciones de los Huéspedes

- Las llaves se entregarán desinfectadas por el personal de recepción.
- Se desinfectará constantemente las habitaciones de los clientes con especial atención en áreas de mayor contacto y se notificará a los clientes de estas acciones.
- El mismo cliente decidirá si desea o no su limpieza diaria.
- Las camareras utilizaran guantes, mascarillas, uniforme de limpieza.
- Se pondrá información de protocolos los cuales se consideran importantes a manera de prevención en las habitaciones de los clientes.

3) Huéspedes

- En la página web se divulgarán las medidas que se toman como empresa para salvaguardar la seguridad de los clientes y el personal.
- En la llegada del huésped se explicará el protocolo a seguir durante su estadía, se le mostraran las áreas para lavado de manos y los protocolos de estornudo y tos.

4) Colaboradores

- El personal podrá tomar su debido tiempo para desinfectarse a la hora de llegada y salida del trabajo.
- Cada colaborador de limpieza contará con sus materiales propios los cuales no deben ser intercambiados o manipulados por otra persona a menos de que sea estrictamente necesario y antes serán desinfectados.
- Los colaboradores deberán venir todos los días con ropa limpia.
- Se realizarán capacitaciones a los colaboradores periódicamente en los cuales se enseñaran y recordarán las medidas higiénicas necesarias en su horario laboral y en su diario vivir.
- Todo el personal contará con los materiales y productos necesarios para realizar una correcta desinfección.
- Cada colaborador en área de oficina y recepción deberá contar con su propio bolígrafo el cual proveerá el hotel y deberá ser desinfectado frecuentemente.
- Cada colaborador es responsable de la desinfección y limpieza de su área de trabajo y esta debe ser hecha constantemente, se debe llevar un registro de la hora a la cual se hace la desinfección.

5) Proveedores

- Los proveedores deberán cumplir con todas las normas de higiene al venir al hotel a entregar productos.
- La persona que recibe el pedido del proveedor utilizará tapa bocas y guantes y debe mantener la distancia establecida.
- Los productos entregados deben ser desinfectados antes de guardarlos en los lugares correspondientes.
- Se coordinaran los horarios de entrega con los proveedores de manera que se puedan evitar aquellos en los que hay mayor afluencia de huéspedes.
- Se realizará una hoja de control en la cual se detalla el proveedor que se recibió, la hora y el nombre de la persona que lo recibió.
- Se desinfectará la zona de recepción de pedido en cuanto el proveedor se retire, y así sucesivamente con cada proveedor que llegue la establecimiento.

6) Puntos Críticos para Desinfección

Estos puntos son de suma importancia y deben ser desinfectados al menos cada hora o cada vez que sean manipulados por persona distintas.

- Manijas de las puertas y puertas en general
- Barandas
- Mostradores y superficies en general
- Sillas
- Teléfonos
- Datafonos
- Teclados y Mouse de computadora
- Interruptores
- Dispensadores de alcohol o jabón
- Llaves de lavatorios y balos
- Control remoto
- Cafeteras
- Secadores de cabello
- Cerraduras
- Relojes
- Tazas
- Llaves de agua

7) Equipo de protección personal (EPP)

- Mascarillas
- Caretas
- Guantes
- Uniformes
- Protección visual

8) Manejo de residuos

- La persona encargada del manejo de residuos será el encargado de mantenimiento y jardines.
- Para manejar estos residuos deberá previamente colocarse el equipo de protección personal.
- Los residuos se recogerán de las áreas del hotel, para posteriormente ser depositados en los recipientes designados para este fin, y luego transportados al lugar que la Municipalidad tiene para estos desechos.
- Se llevará una bitácora con el detalle de la hora en que se desecharon los residuos.
- Al finalizar el encargado deberá realizar una desinfección profunda.

9) Turnos y horarios

- Se coordinarán los horarios con el fin de mantener el distanciamiento social y el ingreso y salida se hará de manera escalonada para evitar aglomeraciones.
- Los colaboradores podrán tomar dentro de su jornada laboral el tiempo necesario para cumplir con las normas de higiene de lavado de manos.

10) Distanciamiento entre personas en el trabajo

- Reuniones de colaboradores se sentarán con un distanciamiento de 1.8 m entre cada persona.
- Los colaboradores deben de mantener la regla de distanciamiento social en áreas comunes y en sus puestos de trabajo.
- Los lugares para reuniones serán desinfectados antes y después de una reunión.
- Se utilizará una pizarra informativa con temas importantes sobre higiene para los colaboradores.
- Aquel que incumpla las normas establecidas será sancionado con una carta de amonestación.
- En el mostrador de recepción se instaló una pantalla acrílica transparente para evitar el contacto directo entre recepcionistas y huéspedes.
- Se instalarán marcas en las áreas donde comúnmente se hacen filas para que las personas mantengan el distanciamiento.
- Sesiones de refrescamiento cada 15 días, sobre protocolos de higiene en general y medidas nuevas según los entes de salud.

11) Lineamientos ante casos sospechosos o positivos en la empresa

- Brindar a la persona el equipo de protección personal necesario y coordinar su traslado a como lo indica el Ministerio de Salud.
- Acatar las órdenes dadas por el Ministerio de Saludos en el caso de tener personas sospechosas dentro de la organización.
- Respetar el derecho de confidencialidad de la persona sospechosa.
- Se permitirá el reintegro de la persona una vez que reciba el alta médica.

12) Comunicación

- Se detallará a los colaboradores los lineamientos a seguir para promover las correctas prácticas de higiene.
- A su llegada los huéspedes recibirán una pequeña explicación del protocolo, así como aspectos importantes a tomar en cuenta durante su estadía.
- Contamos con una pizarra informativa tanto para colaboradores como para huéspedes en la cual se expondrán los protocolos importantes a tomar en cuenta para prevenir la propagación o le contagio del COVID 19.
- En Gerente será el encargado de mantener y actualizar de manera oficial todos los lineamientos y nuevas prácticas a seguir durante esta pandemia.

Juntos lo lograremos

Gracias por su colaboración , para consultas al

info@cipresescr.com

Descargá nuestro protocolo en ingles o español en nuestro sitio web

www.cipresescr.com