


Los Pinos-Cabañas & Jardines

**Protocolo para reapertura del servicio de alojamiento  
Post COVID-19**


D.01-06



	Nombre: <b>Protocolo para la reapertura del servicio de alojamiento post Covid-19</b>		Código: <b>D.01-06</b>
	Fecha vig.: 16-04-20	Responsable: GG	Versión: 01

## Tabla de contenido

Presentación de Los Pinos – Cabañas & Jardines .....	3
1. Objetivo.....	4
2. Definiciones .....	4
3. Responsabilidades de gerencia general y administración .....	5
4. Uso Correcto del equipo de protección personal (EPP) .....	5
5. Limpieza y desinfección.....	6
6. Puesta en marcha del Protocolo: .....	6
6.1. Colaboradores .....	6
6.2. Al irse a casa: .....	7
6.3. Huéspedes: .....	8
6.4. Proveeduría .....	8
6.5. Áreas comunes .....	9
6.6. Recepción.....	9
6.7. Limpieza de habitaciones .....	10
6.8. Lavandería.....	11
7. Acciones a seguir por parte de la gerencia general ante casos confirmados de clientes o colaboradores. ....	11
8. Bibliografía .....	12

	<b>Nombre:</b> <b>Protocolo para la reapertura del servicio de alojamiento post Covid-19</b>		<b>Código:</b> <b>D.01-06</b>
	<b>Fecha vig.:</b> 16-04-20	<b>Responsable:</b> GG	<b>Versión:</b> 01


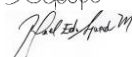
### Presentación de Los Pinos – Cabañas & Jardines

Los Pinos-Cabañas & Jardines es una empresa de hospedaje sostenible y responsable, la cual es administrada por una familia tica que ha vivido en Monteverde desde sus orígenes. La misma cuenta con una propiedad de 8 ha, dedicadas al turismo sostenible y a la protección de los recursos naturales.

Ofrece un complejo seguro, con vías internas asfaltadas, que incluye de quince cabañas independientes, totalmente equipadas, algunas con chimenea, ideales para parejas y/o familias. Adicionalmente, cuenta con un jardín hidropónico, senderos y un mirador, que forman parte de la reserva privada Los Pinos.

Es una organización caracterizada por su gran compromiso en lo relacionado a la responsabilidad social empresarial y ambiental, por lo que participa de gran cantidad de iniciativas de desarrollo local, procurando siempre el desarrollo corporativo, paralelo al comunitario.

Desde 1987 Los Pinos se encuentra acumulando experiencias y esto ha demostrado que el servicio genuino y de calidad, son su mejor carta de presentación. En la familia Los Pinos, se cree en la sana interacción entre el visitante y el entorno, para que ambos coexistan, sin afectar los equilibrios naturales que le permiten a Monteverde ser el bosque nuboso más visitado del mundo.

<b>Responsable de revisión:</b> SSB	<b>Firma:</b> 	<b>Fecha de revisión:</b> 16-04-20
<b>Responsable de aprobación:</b> RAM	<b>Firma:</b> 	<b>Fecha de aprobación:</b> 16-04-20

## 1. Objetivo

El objetivo de este documento es establecer los requerimientos que se solicitan para la reapertura del establecimiento Los Pinos Cabañas y Jardines, a partir del 16 de mayo del 2020. La empresa se dedica al hospedaje y cuenta con menos de 20 habitaciones, por lo que se le permite operar al 50% de su capacidad máxima.

La aplicación del lineamiento va dirigido a la gerencia general, los colaboradores, los proveedores y los clientes, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta por COVID-19 y es responsabilidad del personal administrativo el cumplimiento de este. En caso de incumplimiento se tomarán las sanciones disciplinarias correspondientes en el caso de colaboradores, del derecho de admisión en el caso de clientes, así como de llamadas telefónicas en el caso de proveedores.

Además, la gerencia general garantiza una comunicación oportuna, materiales y equipos de protección personal (EPP) para salvaguardar la integridad de todas las personas involucradas y el reporte oportuno de la información requerida por las autoridades de salud, con base en las directrices oficiales emitidas por el Ministerio de Salud.

Este documento está basado en los requisitos solicitados por el Instituto Costarricense de Turismo como rector del sector, y el Ministerio de Salud de Costa Rica y serán revisados de forma periódica para mantener una versión siempre vigente.

## 2. Definiciones

- **COVID-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020). Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la disolución recién preparada de cloro (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de un cloro de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de estos. Siempre se deben utilizar de acuerdo a lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad.

### **3. Responsabilidades de gerencia general y administración**

La gerencia es responsable de velar por el cumplimiento de las medidas establecidas por las autoridades competentes, para la prevención y contención del COVID-19 y otras enfermedades respiratorias de los empleados y huéspedes. Para lo cual, ha establecido las siguientes acciones:

- Establecer un control del estado de salud de las personas trabajadoras mediante toma de temperatura con hoja de registro y comunicación telefónica.
- Comunicar oportunamente los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo, así como los cambios y protocolos de cumplimiento obligatorio y brindar la capacitación respectiva.
- Colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo.
- Garantizar la disponibilidad y el uso correcto del equipo de protección personal (EPP) de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud (guantes, mascarilla, careta) al personal operativo de los distintos departamentos que componen el equipo.
- Mantener informado al personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social, a través de medios digitales como grupo de WhatsApp.
- Realizar pedidos y consultas a proveedores a través de canales digitales (llamada, correo, WhatsApp), además, atender la recepción de insumos utilizando el equipo de protección personal y siguiendo el protocolo de lavado de manos y distanciamiento social.
- Establecer un canal de comunicación telefónico (vía WhatsApp o telefónico) con los turistas, en caso de que alguno presente algún síntoma relacionado con una enfermedad respiratoria o ha estado cerca de un contacto sospechoso, para coordinar con las instancias de salud correspondientes y comunicarse con la línea 1322 (ver Protocolo para el manejo de casos).

### **4. Uso Correcto del equipo de protección personal (EPP)**

- Todo el equipo de protección personal (EPP) incluidos los protectores faciales, mascarillas u otros deben ser almacenados o transportados en bolsas selladas para evitar que se contaminen.
- Recordar realizar el protocolo de lavado de manos antes y después de colocar o retirar el equipo de protección personal especialmente caretas, mascarillas o protectores faciales.
- En los tiempos de alimentación, descanso o visitas al sanitario, el equipo de protección personal debe retirarse con las manos limpias y ser almacenada en una bolsa sellada y

limpia para luego volver a colocarla (realizar el debido protocolo de lavado de manos antes y después).

- En el caso de usar mascarilla se recomienda:
  - Las mascarillas deben colocarse realizando el ajuste perfecto a la nariz y boca, de manera que no permita la transmisión de fluidos.
  - El personal se debe lavar las manos antes y después de ponerse o quitarse la mascarilla.
  - No se deben usar mascarillas quirúrgicas hospitalarias (tipo N95), estas se deben reservar para el personal de salud.
  - La mascarilla no debe ser colocada sobre la cabeza o removida a otra posición por ningún motivo.

## **5. Limpieza y desinfección**

Para limpiar es necesario utilizar agua, jabón o un detergente y realizar una acción mecánica; esta acción mecánica arranca la suciedad de la superficie en la que esta adsorbida.

La desinfección corresponde a eliminar los microorganismos que quedan luego de la limpieza.

El desinfectante utilizado es cloro al 70% una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua). Superficies contaminadas con fluidos, se deberá preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100. Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo a la recomendación del Ministerio de Salud.

Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo se lavará con agua caliente y jabón.

## **6. Puesta en marcha del Protocolo:**

### **6.1. Colaboradores**

- Respetar el protocolo de distanciamiento social, mantener la distancia de al menos 1,80 m entre personas.
- Apegarse a los protocolos de tos y estornudo, saludo, lavado de manos; además, evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Notificar a su jefe y permanecer en su hogar (no presentarse a trabajar) en caso de presentar síntomas respiratorios o de gripe relacionados con el COVID-19. Llamar al 1322 para recibir orientación necesaria y mantener comunicación constante sobre su estado de salud con la gerencia.
- El encargado asignado del grupo de trabajo en curso

- Al ingresar y abandonar el lugar de trabajo, se debe cumplir con el protocolo de: cambio de ropa, saludo, toma de temperatura y lavado de manos o desinfección con alcohol gel.
- Hacer uso obligatorio y adecuado del equipo de protección personal facilitado por la organización.
- Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies y objetos que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores (puertas, herramientas, carro de golf, mesas, teléfonos, teclados, etc.).
- Lavarse las manos constantemente (al menos cada hora) con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente antes de comer y después de ir al baño, sonarse la nariz, toser o estornudar.
- Informarse de fuentes oficiales y no difundir información falsa o de fuentes no confiables.
- Todo el personal debe mantener las uñas cortas y limpias para evitar la creación de hábitat para el coronavirus y otras enfermedades.
- Garantizar que no se desarrollen actitudes xenofóbicas o discriminatorias sobre personas que presentan o han presentado síntomas de “gripe” o “resfrío” o que hayan sido diagnosticados como casos de Coronavirus.
- Los colaboradores deben mantener limpios (desinfectar) sus artículos personales tales como: celulares, lapiceros, billeteras y agendas entre otros.
- Respetar los horarios de desayuno, almuerzo de tal forma que se tomen de forma individual y respetando las normas de distanciamiento, higiene y seguridad.

## **6.2. Al irse a casa:**

- Utilice siempre los mismos zapatos para ir a trabajar, si es posible, puede mejor quitárselos y dejarlos fuera de la casa, si no, desinfectar la suela de los zapatos antes de entrar.
- Tenga una mesita o una superficie cerca de la entrada para que coloque, el celular, las llaves, el gafete, la billetera y cartera con todo lo que uso en su lugar de trabajo, tarjetas etc. y desinfectarlo.
- Inmediatamente proceda a lavarse las manos con agua y jabón, dirigirse al baño más cercano quitarse la ropa con la que trabajo, doblarla bañarse y ponerse ropa limpia.
- La ropa que se quitó, proceda a lavarla inmediatamente en la lavadora o ponerla en un recipiente con agua y jabón o detergente en el área de lavado, lavarse las manos de nuevo.
- Luego de todo este procedimiento, ya puede entrar en contacto con su familia sin peligro de contaminarla.

**6.3. Huéspedes:**

- Respetar el protocolo de ingreso o check-in que incluye el distanciamiento de 1,80 cm, la toma de temperatura, lavado de manos.
- La comunicación durante la estadía será de forma telefónica, por WhatsApp o correo electrónico, si necesita acudir a la recepción debe seguir los protocolos de distanciamiento y lavado de manos.
- Conocer sobre las medidas de prevención tomadas por el hotel, normas de limpieza e higiene, y recomendaciones enviadas correo electrónico o WhatsApp.
- Se comunica que no se hará la limpieza diaria de su habitación durante la estadía, en caso de necesitar algo se solicita en recepción.
- Si durante su estancia presenta síntomas relacionadas al COVID 19, comunicarlo a recepción de forma inmediata, para que se garantice un tratamiento pronto y oportuno según los lineamientos del Ministerio de Salud.

**6.4. Proveeduría**

- Coordinar los horarios de entrega para que se realicen uno a la vez e indicar mediante rotulación el proceso de recepción de productos.
- Velar porque las personas proveedoras realicen el correcto lavado de manos o desinfección con alcohol gel al ingresar al establecimiento, como se establece en lineamiento del Ministerio de Salud.
- Ubicar dispensadores con alcohol gel, debidamente rotulados y supervisar que sea neutralizados por las personas proveedoras.
- Verificar que las personas proveedoras que ingresen al establecimiento utilicen ropa limpia y porten el mínimo de artículos personales (lapiceros, calculadoras, tablas, etc.) que puedan facilitar la infección por contacto.
- Las entregas de los productos deben realizarse en el área asignada según indicaciones de la administración procurando cumplir con el distanciamiento social y evitar el ingreso innecesario de personas a las instalaciones.
- Comunicar a los proveedores el deber de limpiar y desinfectar con frecuencia todos los contenedores utilizados para el transporte de insumos.
- Limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos después de cada visita de proveedores utilizando productos autorizados por el Ministerio de Salud.



- Recordar a las empresas proveedoras que el personal de entregas no puede consumir alimentos, beber ni fumar en el establecimiento durante la prestación del servicio.

### **6.5. Áreas comunes**

- Verificar al menos 2 veces al día que los baños públicos tengan suficiente papel higiénico, toallas sanitarias, jabón líquido, y alcohol en gel.
- Realizar la desinfección al menos 4 veces al día de manillas y superficies en constante uso como pasamanos, puertas u otros con un paño limpio y alcohol líquido de al menos 70° o desinfectante.
- Realizar la desinfección al menos 4 veces al día de sillones de espera o áreas comunes con productos autorizados por el Ministerio de Salud.
- Garantizar en las áreas comunes que se cumpla el distanciamiento social y no se supere la capacidad máxima establecida de personas en cada área.
- Velar por la adecuada circulación de aire manteniendo, por ejemplo, ventanas o puertas abiertas.
- Mantener cuando sea posibles puertas abiertas para disminuir la exposición al contagio, y cuando no sea posible, ubicar servilletas desechables para que las personas puedan abrir las puertas sin tocar la superficie con las manos.

### **6.6. Recepción**

- Dar la bienvenida a los turistas en la nueva área de check-in siempre cumpliendo con el distanciamiento requerido de 1,8 m, saludo, toma de temperatura y lavado/desinfección de manos.
- Brindar información al turista sobre las medidas de prevención y contención que estableció la organización para la emergencia del COVID-19. Así como solicitar la información general de ingreso y brindar la información respecto a los servicios complementarios, responder consultas de huéspedes vía electrónica (teléfono, WhatsApp, google forms, u otros).
- Comunicar la información general sobre el protocolo de interacción a seguir durante su estancia, notificar los medios de comunicación oficial, así como los servicios ofrecidos a través de estos medios.
- Solicitar a las personas visitantes notificar a la recepción vía telefónica en caso de que presente síntomas y/o llamar al 1322 para recibir orientación necesaria del Ministerio de Salud(ver protocolo para el manejo de casos) o bien cuando le hagan falta implementos de limpieza (alcohol en gel, toallas desechables para secar las manos y jabón anti-bacterial).

- Las personas en recepción deben utilizar EPP, alcohol en gel después de cada interacción y lavarse las manos cada 30 minutos aproximadamente.
- Desinfectar constantemente superficies como escritorios, sillones, así como equipo de trabajo que incluye, pero no se limita a: teclado, mouse, lapiceros, datafono, teléfono u otros.
- Realizar la adecuada desinfección de las llaves que lleguen a recepción previo a su ubicación en el espacio respectivo.
- Velar por la adecuada circulación de aire manteniendo, por ejemplo, ventanas o puertas abiertas.

### **6.7. Limpieza de habitaciones**

- Iniciar con el EPP puesto, rociando con el aspersor el desinfectante en las superficies de mayor contacto y donde se colocará lo limpio que ingrese a la cabaña (mesa de picnic, sillas, etc.).
- Retirar toda la ropa de la cama (protector de colchón, protector de almohada, almohadas, cobijas y edredón) envolviéndola hacia el centro para evitar producir aerosoles, en el cuarto de baño paños u otros y llevarlos cuidadosamente a la bolsa correspondiente a ropa sucia para su respectivo traslado a la lavandería evitando contacto cercano con la cara y demás objetos limpios.
- Velar por la adecuada circulación de aire manteniendo, por ejemplo, ventanas y/o puertas abiertas.
- Antes de iniciar el lavado del sanitario se recomienda vaciar el agua del tanque al menos una vez cerrando la tapa para evitar propagación de virus o bacterias
- Realizar la limpieza usual de la habitación. La limpieza se realiza con un trapo impregnado de solución desinfectante y/o cloro u alcohol.
- Desinfectar con una solución a base de cloro todas las superficies de uso frecuente (pasamanos, apagadores, manijas de puertas, barandas de baño, entre otros).
- Utilizar en todo momento el equipo de protección personal (EPP). Una vez que termine debe desechar los guantes de forma segura y aplicar el protocolo de lavado de manos.
- Revisar con la lista de chequeo la limpieza y desinfección de las habitaciones tomando en cuenta dormitorio, baño, servicio sanitario, cocina, terraza y otro espacio dependiendo del tipo de habitación.

**6.8. Lavandería**

- Utilizando el EPP colocar la ropa sucia ingresando al lado derecho de la mesa de trabajo, seleccionarla y colocarla en los recipientes correspondientes.
- Lavar con agua caliente toda la ropa utilizando el equipo de protección personal (EPP) evitando el contacto directo con manos y cara.
- Sacar la ropa lavada colocarla en la mesa de trabajo o en los recipientes desinfectados para ser puesta en la secadora o extender.
- Secar las prendas a una temperatura de entre 70°C y 80°C y dejar que se seque completamente.
- Al doblar la ropa debe hacerlo con el EPP garantizando la adecuada manipulación de la misma.

**7. Acciones a seguir por parte de la gerencia general ante casos confirmados de clientes o colaboradores.**

1. Identifica a una persona con síntomas de la enfermedad tales como fiebre de igual o mayor a 38°, malestar general, tos con flema, dolor de garganta, dificultad respiratoria o levanta sospechas durante su estancia en el Hotel por ejemplo no quiere salir de la habitación, cancelación de tours u otros.
2. Indicar respetuosamente a la persona que debe ser valorada por un especialista en salud, y brindar las opciones para su valoración ya sean centros de salud públicos o privados. Evitar que vayan a farmacias o se auto mediquen.
3. Si la persona se niega a recibir atención es responsabilidad de él o la recepcionista comunicar a la gerencia general para la revisión del caso.
4. En caso que la persona se niegue a recibir la atención médica correspondiente, se iniciará con el protocolo de orden sanitaria del Ministerio de Salud, notificando al 1322.
5. Activar el protocolo del Ministerio de Salud.
6. Cuando se presenta un caso positivo en las cabañas se debe identificar la habitación que reúna las mejores condiciones para aplicar las medidas de aislamiento previniendo la posibilidad de nuevos contagios.
7. La persona a cargo de realizar la limpieza de la habitación debe seguir el protocolo de limpieza y acatar la normativa respecto al uso correcto del equipo de protección personal tal como cubre bocas, guantes u otros.

8. Se debe asignar un basurero exclusivo para depositar los residuos del enfermo, rotular la bolsa y cerrar respectivamente para evitar la indebida manipulación por parte de los demás departamentos.
9. Separar la ropa del enfermo (incluyendo la ropa de cama y los paños) de la ropa de las demás personas, lavarla diariamente con detergente común y secar en máquina.
10. Mantener en todo momento la calma y colaborar con las autoridades sanitarias y la persona contagiada de forma respetuosa cuidando la integridad personal.
11. Si la persona trabajadora ha sido diagnosticada como “caso sospechoso” de Coronavirus (COVID-19) por un médico debe cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.
12. El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
13. El reintegro del colaborador afectado se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS. Asimismo, en caso de existir, el Departamento de Salud Ocupacional, le dará la vigilancia correspondiente.

## **8. Bibliografía**

- ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo.
- LS-CS-009. Lineamiento general para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por COVID-19
- LS-CS-003. Lineamientos específicos para el Sector Turismo ante el Coronavirus (COVID-19)

**FINAL DEL DOCUMENTO**