

MANUAL DE BIOSEGURIDAD PARA LOS HOTELES





Índice

Características Generales.....	
Introducción.....	2
Objetivos.....	3
Definiciones.....	4
Abreviaturas.....	5
Estrategia de comunicación.....	6
Higiene y Desinfección.....	7
Manejo de desechos sólidos y líquidos.....	9
Organización en el centro de trabajo.....	10
Aspectos comunes en los departamentos que mantengan contacto con los clientes.....	11
Otros aspectos.....	12
Actuación ante casos sospechosos de las personas colaboradoras	
Supervisión.....	13
Actividades específicas las Recepciones.....	
Actividades específicas para el área de Mucamas.....	14
Protocolo de Bioseguridad en las Habitaciones de los Hoteles.....	
Actividades específicas para las Áreas Públicas.....	15
Actividades específicas para el personal de los Restaurantes.....	
Actividades específicas para el personal de las Cocinas.....	16
Proveeduría.....	
Actividades específicas para el personal de Transporte.....	17
Actividades específicas para el personal de Mantenimiento.....	



Introducción

Actualmente en Costa Rica y a nivel mundial estamos ante una nueva realidad por la pandemia del COVID 19. Es por esto que en los diferentes hoteles de la Corporación CSB, hemos diseñado un manual de bioseguridad en la que se fortalece la salud, la seguridad y la higiene, pilares fundamentales para fortalecer el desarrollo de nuestras actividades. Se han diseñado nuevos estándares que transmitan confianza a los viajeros y a nuestros colaboradores en este momento tan desafiante para todos.

Objetivos

- Velar por la salud de los colaboradores y los clientes.
- Reactivar las diferentes instalaciones de la Corporación CSB, siguiendo los requisitos y lineamientos establecidos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Ministerio de Salud (MS).
- Evitar los contagios.





Definiciones

Coronavirus (CoV):

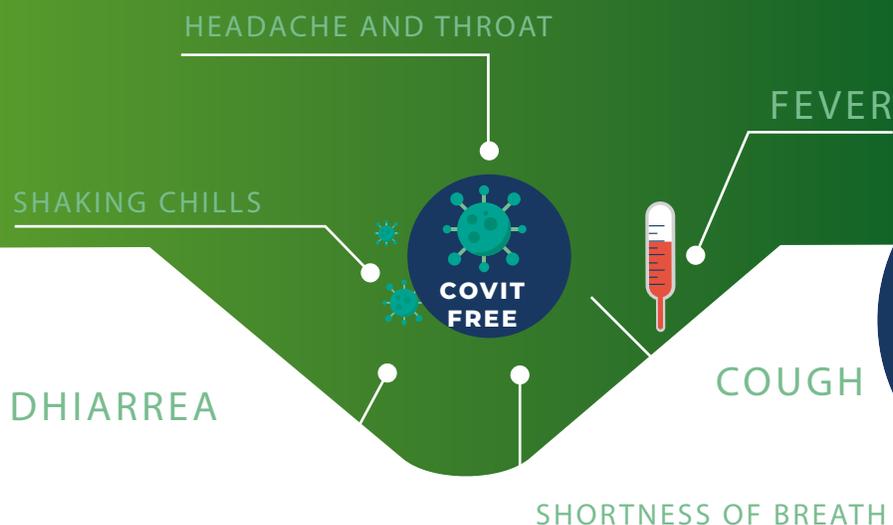
Son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.

Tipos:

Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV- NL63, HCoV- HKUI y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV- 2 que produce la enfermedad llamada COVID- 19.

CORONA VIRUS

2019 nCoV
WUHAN, CHINA





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 esas gotas caen sobre los objetos y superficies y luego se tocan los ojos, 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 de 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 (ficha técnica).

Abreviaturas

- Ministerio de Salud (MS)
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)
- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Coronavirus 2019 (Covid-19)
- Equipo de Protección Personal (EPP)



Estrategia de Comunicación

- Hemos desarrollado un plan para facilitarle importante información al visitante de cómo hospedarse de forma segura previo a su llegada al hotel, mediante comunicaciones a través de boletines informativos, brochure y medios digitales como redes sociales, y páginas web, todo esto siguiendo los lineamientos ya establecidos por el MS y el ICT.
- Colocamos en espacios visibles los protocolos de tos y estornudo, 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.
- Por medio de nuestros canales oficiales mantenemos informados a nuestros clientes y socios comerciales los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo.





Higiene y Desinfección

- Tener en consideración que el lavado de manos es la práctica de higiene más efectiva para controlar la transmisión por el COVID 19, en caso de que no pueda utilice alcohol en gel y luego lávese las manos.
- Se reforzó el protocolo de lavado de manos antes, durante y después de la jornada laboral. Contamos con lavamanos con agua, jabón, toallas para secarse las manos, basurero con tapa y pedal.
- Reforzamos las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia: manijas, muebles de recepción, pomos de puertas, equipo de cómputo, datáfonos, áreas destinadas para la recepción de turistas, servicios sanitarios públicos, áreas comunes, comedores, área de servicio al cliente, manijas, pasamanos, cerraduras, teléfonos, superficies de escritorios, bolígrafos, etc.
- Utilizamos productos como alcohol en gel, amonios cuaternarios que estén certificados y que tengan ficha técnica. Dentro de los efectos secundarios de los alcoholes se describen irritación y sequedad de la piel. Con respecto a los amonios cuaternarios, estos compuestos pueden producir irritación de piel y mucosas (incluyendo ojos) a altas concentraciones. En cambio, las soluciones diluidas no suelen producir irritación cutánea. En personas alérgicas pueden producir dermatitis atópica con irritación nasal o cuadros bronquiales obstructivos y las personas que tengan contacto prolongado con el producto pueden presentar dermatitis de contacto. Es muy importante que la dilución de estos compuestos sea centralizada y el personal que los manipule utilice siempre guantes. Para cada producto se contará con la ficha técnica o de seguridad.





Higiene y Desinfección

- Para superficies de trabajo, pisos, paredes, puertas, escritorios, zapatos, vehículos y otras superficies:
 - Utilice amonio cuaternario, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución o uso en caso de ser más concentrado. Espere al menos 10 minutos para que actúe.
- Para los servicios sanitarios, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo a la recomendación del Ministerio de Salud.
- Establecimos horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal y atención de visitantes. Como mínimo deben desinfectarse todos los objetos con los que una persona haya hecho contacto antes de ser usados por otra persona.
- Llevar un registro de limpieza y desinfección en cada departamento.
- Garantizamos el EPP (guantes no quirúrgicos, mascarilla/ careta acrílica) al personal del restaurante y cocina, de limpieza, mucamas, mantenimiento, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores.
- Realizamos procesos de capacitación constantes en temas como: desinfección, manejo de EPP, manejo de productos de limpieza, entre otros.
- Garantizamos en todo momento los implementos de limpieza como toallas desechables para secar las manos, jabón antibacterial, alcohol en gel y en caso de que hagan falta notificar a la médica de empresa.
- Contamos con estaciones de desinfección en diferentes zonas de manera que el cliente pueda usarlo cuando lo desee.
- Para el uso de áreas comunes nos acogemos a los lineamientos establecidos por el MS con respecto a la capacidad de personas que comparten estos espacios en seguimiento al distanciamiento social.





Manejo de desechos sólidos y líquidos

- Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID 19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del MS, Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.
- Cada departamento deberá asignar a un colaborador para 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. La manipulación, separación, almacenamiento y procesamiento se debe realizar en el origen de los desechos con el EPP. Las bolsas deben ir bien cerradas y en un lugar seguro para evitar su contaminación.
- El personal de aseo encargado de sacar estos desechos debe utilizar guantes desechables, y se los quitará hasta poner la siguiente bolsa en su lugar.
- La manipulación, la separación, el almacenamiento y el procesamiento se hace en el origen de los desechos con guantes desechables.
- La bolsa y el basurero deben ir identificados como desechos de riesgo biológico e idealmente en una bolsa roja a prueba de fugas, de grosor moderado para evitar pinchazos. Las bolsas deben ir bien cerradas y en un lugar seguro para evitar contaminación. El resto de los desechos provenientes de las áreas comunes se manejan como se han estado haciendo hasta el momento.
- El procesamiento, la transferencia, transporte y disposición final también debe realizarse con el EPP.
- Lavar las manos según el protocolo establecido por el MS, al finalizar el proceso de recolección y manejo de los desechos.
- Evitar la acumulación de desechos sólidos.





KEEP IT
SAFE DISTANCE
1.5 METERS



PROTECTIVE
MASK



FACE
PROTECTOR



GLOVES



DISINFECTANT



50%
CAPACITY



WASH HANDS
WITH SOAP

Organización en los centros de trabajos

Trabajamos pensando en la seguridad de nuestros colaboradores y visitantes, por lo que, siguiendo los lineamientos establecidos por el MS, implementamos medidas y reforzamos las ya existentes:

- Portar ropa de trabajo limpia.
- El personal a cargo y los visitantes deberán pasar al control de la temperatura antes de ingresar al establecimiento para garantizar que no tiene fiebre. Sin embargo, si tiene una temperatura de 37.5 °C, no podrá ingresar.
- Lavar las manos antes del inicio de la jornada laboral.
- El personal que presente resfrío o gripe no debe salir de su casa. Inicialmente debe contactar con el médico de empresa vía telefónica/ whatsapp.
- Identificar al personal de riesgo.
- Capacitar a todo el personal, mediante charlas, video llamadas:

Formación y sensibilización sobre las medidas de protección y prevención.

Desinfección, manejo de productos de limpieza

Manejo de Equipo de Protección Personal: uso y descarte del mismo

Manejo de desechos

Enfoque sensato sobre virus

Sistema Inmune I

Sistema Inmune II

Microbiota: ¿Qué es?





Organización en los centros de trabajos

- Mantenemos informados al personal sobre la situación nacional por COVID 19 de fuentes oficiales como MS y CCSS, mediante nuestro boletín interno.
- Comunicar y sensibilizar sobre la necesidad de utilizar los servicios de salud ante la sospecha de síntomas o signos de COVID 19.
- Indicar y supervisar sobre las políticas de horarios de ingreso, salida, alimentación, tomando en cuenta las normas de distanciamiento social y la regulación de la concentración de personas en sitios comunes.

Aspectos comunes en los departamentos que mantengan contacto con los clientes

- Antes de realizar el check-in se les indicará a los clientes que deben lavarse las manos. Se cuentan con lavamanos con agua, jabón, toallas para secarse las manos, basureros con tapa y pedal.
- Realizamos a todos nuestros clientes el control de temperatura al ingreso.
- Notificar a la médica de empresa en caso de que algún cliente presente síntomas como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.
- Establecimos huellas o marcas en el piso para indicarle a los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en la zona de recepción, baños, ingreso a las zonas, área de espera en caso de que deba esperar para su atención.
- Utilizamos herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes durante su estadía y promovemos el distanciamiento social. No se saludará de mano y se evitará todo contacto físico con los visitantes.
- Fomentamos el pago electrónico, de preferencia sin contacto. En caso de que no se pueda, la tarjeta se manipulará con el EPP y luego estos se desecharán, siguiendo las directrices anteriormente descritas.





Otros aspectos

- Informamos a todos nuestros clientes y a todo el personal que cada recepción cuenta con un contenedor para objetos punzo-cortantes debidamente rotulado para esto.
- Evaluar los factores de riesgo psicosocial. Si bien este elemento no es un riesgo infeccioso es importante considerarlo para un manejo integral de la situación.
- Valorar la implementación de los horarios flexibles para el desarrollo de la operación.
- Indicar al colaborador la necesidad de informar ante el contacto con alguna persona en cuarentena o expuesta al COVID 19.

Actuación ante los casos sospechosos de las personas colaboradoras

- La empresa cuando se encuentre ante un caso sospechoso de COVID 19, notificará inmediatamente a las entidades respectivas.
- La empresa activará el procedimiento de limpieza y desinfección inmediatamente en el puesto de trabajo del colaborador sospechoso, así como aquellas áreas comunes y sitios en los que haya tenido contacto.
- Si se presenta un caso confirmado seguiremos los lineamientos establecidos por el MS.
- Los establecimientos deben asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.





Supervisión

- El comité de salud estará conformado por el médico de planta y los supervisores.
 - El médico de planta en conjunto con el comité interno de salud y seguridad estarán capacitando y supervisando permanentemente la aplicación de medidas operativas de higiene y seguridad necesarias para proteger la salud de los visitantes y los colaboradores.
- Actividades específicas para las Recepciones
- Ofrecemos la opción de agendar una video llamada para realizar un check-in virtual antes de su ingreso al hotel.
 - Las reservas de actividades, tours, servicios durante la estadía, se harán a través de nuestra plataforma digital.
 - Desinfectamos el área de trabajo con amonio cuaternario, frecuentemente y con guantes. Llevamos un registro de limpieza y desinfección.
 - Desarrollamos las herramientas para minimizar el contacto de nuestros colaboradores con los clientes, en caso de ser necesario contamos con el EPP requerido.
 - El piso estará rotulado con marcas visibles, manteniendo el distanciamiento social.





Actividades específicas del personal de Mucamas

- Usar mascarillas al momento de utilizar los productos de desinfección.
- Usar guantes nuevos en cada habitación al momento de realizar la limpieza y desinfección del mismo. Retirar la ropa de cama y paños con guantes desechables.
- En el proceso de lavado de ropa de cama se realiza un lavado multipasos con productos biodegradables de alta calidad, los pasos constan de la utilización de los siguiente productos: Detergente alcalino , blanqueador extremo a base de peroxido de hidrogeno y por último un suavisante especial

Protocolo de Bioseguridad en las Habitaciones de los Hoteles.

- Dejar a voluntad del huésped, la decisión de realizar o no la limpieza diaria de su habitación durante la estadía. En caso de que la mucama tenga que limpiar diariamente, hacerlo con el EPP correspondiente.
- Tener rótulos visibles sobre los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, en inglés y español.





Actividades específicas para las Áreas Públicas

- Incentivar y supervisar el distanciamiento social.

Actividades específicas para el personal de los Restaurantes

- Tener una alfombra de pediluvio con solución desinfectante en la entrada del restaurante.
- Se ofrece la opción de descargar el menú mediante un código QR.
- Evitar el contacto con objetos o superficies de forma innecesaria.
- Mantener la distancia de seguridad recomendada (2 metros) entre las mesas. Seguiremos los lineamientos del MS en cuanto al aforo.
- Usar el EPP: la mascarilla se utilizará al momento de manipular los alimentos.
- Llevar un registro de limpieza y desinfección, para esto se contará con un responsable que supervisará esta actividad.





Actividades específicas para el personal de las Cocinas

- Usar el EPP y mantener el distanciamiento físico.
- Para la preparación de los alimentos, el personal debe adoptar el hábito frecuente de lavado de manos con agua y jabón en el espacio destinado para tal fin. Los trabajadores que manipulan alimentos, no deben utilizar alcohol, debido al riesgo de introducir este en las comidas.

Proveeduría

- La atención de los proveedores se hará mediante cita previa y en horarios específicos. Al momento de estos ingresar se les hará control de temperatura corporal.
- Los proveedores de materias primas y demás no pueden ingresar a los sitios de manipulación de alimentos y deben de entregar sus productos en el área asignada para el chequeo y verificación de entregas, manteniendo la distancia mínima de 2 metros con el personal y permaneciendo el menor tiempo posible en las instalaciones.
- Se desinfectarán las materias primas antes de ingresar a los almacenes y a las zonas de manipulación de alimentos.





Actividades específicas para el personal de Transporte

- Garantizar la limpieza y desinfección de todas las superficies de los asientos, antes y después de cada viaje. Dar especial énfasis a las superficies de apoyo de las manos, utilizando productos para tal fin.
- Disponer de un dispensador de alcohol en gel.
- La unidad de transporte tendrá rótulos detrás de los asientos sobre los protocolos de lavado de manos, tos y estornudo en inglés y español.
- Practicar durante la ruta de viaje la ventilación abierta, asegurando la calidad del aire.
- Utilizar el EPP para manipular el equipaje del huésped.
- La unidad de transporte contara con un basurero con tapa.
- Asegurarse de que los pasajeros utilicen mascarillas.

Actividades específicas para el personal de Mantenimiento

- Mantener el distanciamiento social.
- Usar el EPP.

