



ARENAL
MANOA

PROTOCOLO
PARA LA REDUCCIÓN DE
RIESGOS HIGIÉNICO
SANITARIOS FRENTE AL
COVID-19

Elaborado por el Departamento de Recursos Humanos

San Carlos, Costa Rica
Junio, 2020

CAPITULO I GENERALIDADES DEL PROTOCOLO



ARENAL
MANOA
....

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROTOCOLO



ALCANCE

El siguiente documento es de acatamiento obligatorio en todos los procesos del Hotel Arenal Manoa tanto para los colaboradores, clientes, proveedores o cualquier persona externa al hotel, como parte de las acciones preventivos y de mitigación para la atención de la emergencia sanitaria por COVID-19. Serán revisados periódicamente y se comunicarán los cambios a las partes involucradas.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROTOCOLO



OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos de actuación en prevención y mitigación del COVID-19 durante la actividad comercial de Hotel Arenal Manoa, así como la atención de casos sospechosos o confirmados de la enfermedad.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROTOCOLO



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Velar por la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes

Disminuir el riesgo de transmisión del virus COVID-19 en los colaboradores y clientes.

Minimizar el impacto en sector hotelero de un posible brote.

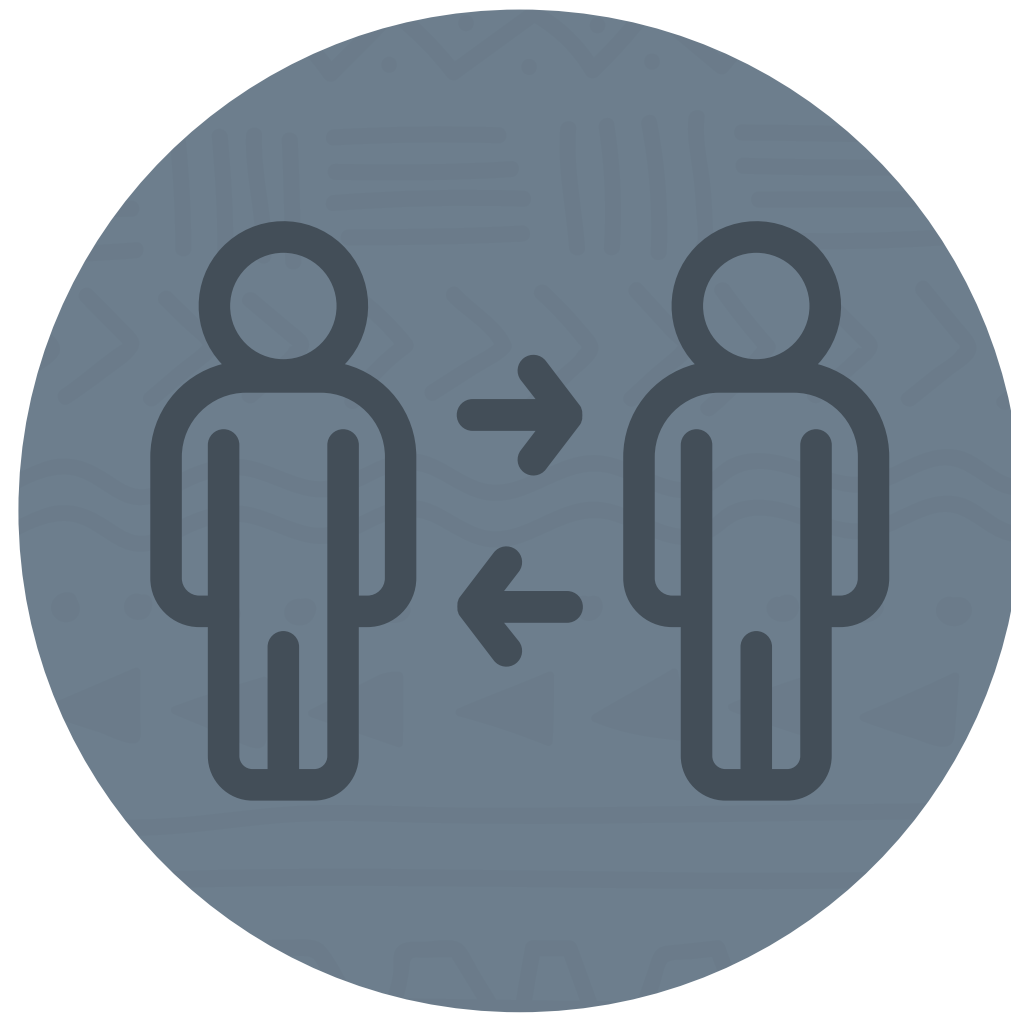
Identificar de forma temprana cualquier persona con síntomas de gripe para su debido proceso de aislamiento y atención médica.

CAPITULO II
PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES



CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROTOCOLO

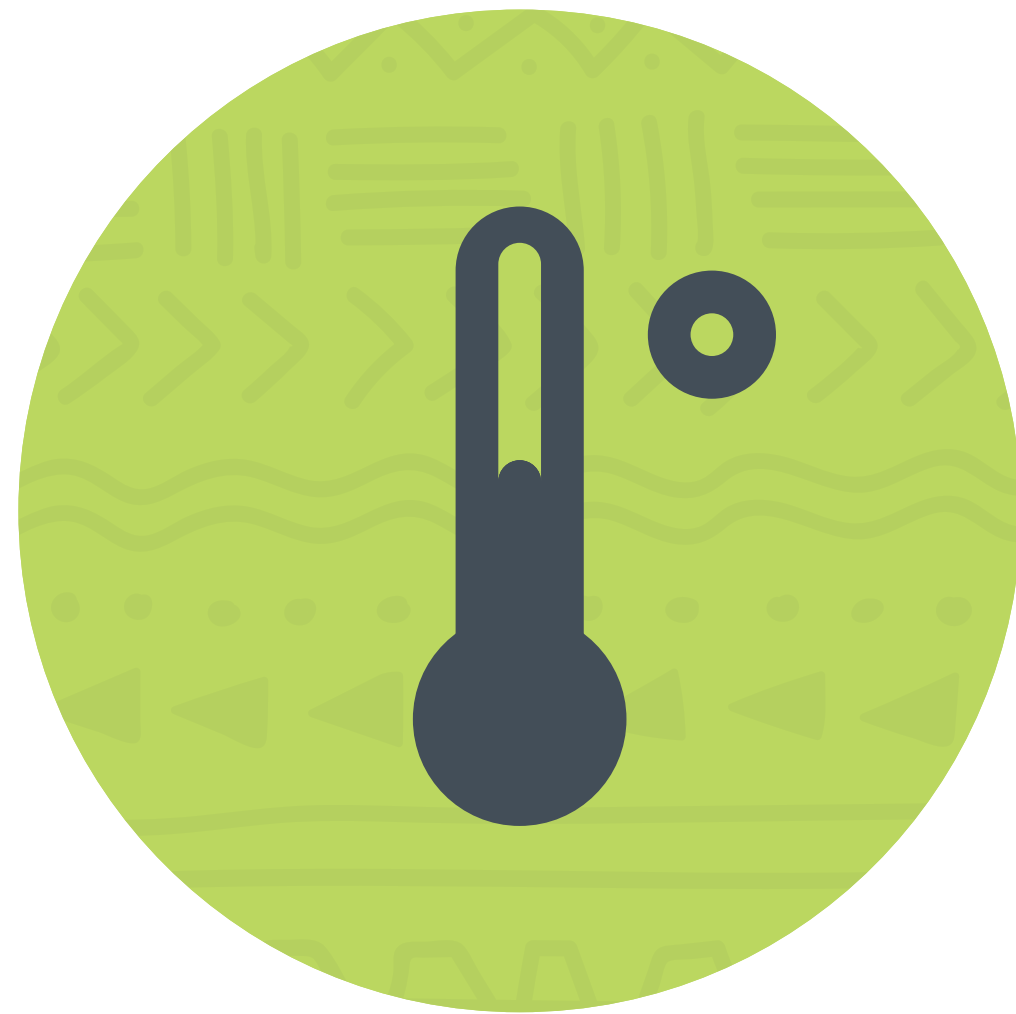


DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN TODO EL HOTEL

Todas las áreas se organizan para garantizar el distanciamiento de 1.80 metros entre cada núcleo familiar o grupo de personas que conviven en el mismo hogar, así también entre colaboradores, las áreas de ingreso o tránsito de personas estarán señalizadas con pegatinas y se cumplirá con los límites de ocupación establecidos por el Ministerio de Salud.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROTOCOLO



CONTROL DE TEMPERATURA AL INGRESAR AL HOTEL

A nuestros huéspedes durante su ingreso al hotel, se les invita a someterse a un control de temperatura no invasivo utilizando termómetros láser. Los colaboradores o clientes que superen los 37.5°C no podrán ingresar al hotel y se dirigirán hacia la atención médica.

CAPÍTULO II

PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES DEL HOTEL



LES RECORDAREMOS CONSTANTEMENTE A TODOS LAS MEDIDAS DE HIGIENE

Se les recordará periódicamente a los colaboradores no tocarse la cara, boca ni ojos si no se ha lavado correctamente las manos, que promuevan la reverencia como saludo, no de mano, beso ni abrazos, lavarse las manos cada hora, tiempo aproximado 40 seg. y practicar el distanciamiento físico con los huéspedes y compañeros de trabajo siempre que sea posible, de lo contrario utilizar protector facial.

CAPÍTULO II

PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES DEL HOTEL



INFORMACIÓN Y EQUIPO DE HIGIENE DISPONIBLE EN TODO EL HOTEL

Se dispondrá en todas las áreas de higiene de manos jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables, carteles informativos de salud e higiene y un recipiente con tapa que se acciona con pedal para el depósito de los residuos. Adicionalmente se contará con áreas de higiene de manos en los ingresos al Restaurante y Recepción.

CAPÍTULO II

PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES DEL HOTEL



UTILIZAMOS ALFOMBRAS PARA DESINFECCIÓN EN ÁREAS COMUNES

Se contará con alfombras de alto tránsito, para la desinfección de los zapatos de huéspedes y colaboradores en los ingresos al restaurante, recepción y al ingreso del personal de trabajo, como proceso de desinfección complementario, tiempo de desinfección 10 segundos sobre la alfombra.

CAPÍTULO II

PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES DEL HOTEL



MAYOR FRECUENCIA DE LIMPIEZA EN ÁREAS COMUNES

Se aumentará la frecuencia de limpieza y desinfección en las áreas como comedores y servicios sanitarios, área de registro de colaboradores, lavandería, oficinas, área de descarga de mercadería, bodegas, cocina, restaurante, áreas de piscinas, recepción, lobby, spa, entre otros. Los filtros de los aires acondicionados tendrán mantenimiento preventivo de limpieza y adicional serán desinfectados con Ozono previo a su uso, se completará el check list respectivo.

CAPÍTULO II

PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES DEL HOTEL



CAÑONES DE OZONO PARA DESINFECTAR ESPACIOS CERRADOS

El proceso de desinfección que se utilizará en espacios cerrados será por medio de cañones de Ozono, siendo el desinfectante más eficiente para todo tipo de microorganismos, eliminando virus y un amplio rango de microorganismos contaminantes presentes en el aire, según informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En cuanto a las demás superficies e infraestructura se aplicarán manualmente productos con protocolos de limpieza que cumplan con las directrices del Ministerio de Salud debidamente aprobados para su uso y de la misma forma eficaces contra virus, bacterias y otros patógenos transmitidos por el aire.

CAPITULO II
PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES
• MEDIDAS COLABORADORES •



CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



COMITÉ PARA VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS

El comité de seguridad y salud del hotel será el encargado de actualizaciones de este documento, así como velar por el cumplimiento del mismo, definir estrategias y tomar decisiones dirigidas a minimizar los riesgos. Además:

- Capacitar periódicamente al personal de trabajo sobre los protocolos de seguridad e higiene COVID-19.
- Vigilar los procesos para garantizar la correcta ejecución, apoyados por las jefaturas a cargo.
- Comunicar y mantener actualizados a todos los colaboradores sobre cambios en las medidas preventivas.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



SIEMPRE QUE SEA POSIBLE TENDREMOS REUNIONES VIRTUALES

Las reuniones con presencia de 2 a más personas serán virtuales siempre y cuando sea posible, de lo contrario no superará 1 hora de duración, se cumplirán con los protocolos de higiene y distanciamiento, no se elevará mucho la voz al hablar y se realizarán en espacios con ventilación natural, en caso contrario se utilizará el aire acondicionado siempre que el filtro haya tenido el mantenimiento preventivo de desinfección con ozono.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



LOS PROVEEDORES DEBERÁN SER AVALADOS POR GERENCIA O RRHH

Los proveedores o persona externa al hotel que por fuerza mayor deba ingresar, deberán ser autorizados previamente por Gerencia o Recursos Humanos, se completará formulario de registro de visita, toma de temperatura y deberá portar su equipo de protección personal, así como cumplir con las medidas de higiene y salud publicadas en los carteles informativos en todos los accesos del hotel.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



NO SE COMPARTIRÁ ESPACIO DE TRABAJOS NI MATERIALES DE OFICINA

Los espacios de trabajo individuales, así como equipos y herramientas de trabajo no serán compartidos, en caso de aquellos puestos con turnos secuenciales se realizará la desinfección del área completamente previo al cambio de turno y cada 4 horas esto incluye todos los elementos de contacto directo utilizados, las personas presentes en las áreas de trabajo serán las responsables de la desinfección en ambos casos.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



NO SE PERMITEN ALAJAS GRANDES PARA NO ALOJAR CONTAMINANTES

El personal de los departamentos de Limpieza, Spa y Alimentos y Bebidas no utilizarán joyas tales como anillos, collares, pulseras, reloj y aretes de gran tamaño (aretes pequeños únicamente) que sirvan como superficies donde se pueda alojar elementos contaminantes.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



REDUCIREMOS LA CAPACIDAD DE LOS VEHÍCULOS INTERNOS

Todos los vehículos de uso interno tendrán una capacidad máxima del 50%, es decir en los carritos de golf y el pick up de mantenimiento solamente podrán transportar dos personas el conductor y el acompañante en la cabina trasera.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



LOS VEHÍCULOS SERÁN LAVADOS AL MENOS DOS VECES AL DÍA

Los departamentos encargados de vehículos velarán por la limpieza y desinfección de los mismos al menos dos veces al día, de todo lo que sea manipulable como manijas, asientos, cabina del chofer, palanca de cambios, volante, tablero, espejos y otros, en caso de prestar el vehículo desinfectar el mismo previo a la entrega, hacer registro de desinfección en la bitácora de los vehículos.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



EL MATERIAL IMPRESO AHORA SERÁ DIGITAL

No se dispondrán de folletos, menú, brochures, periódicos y demás al alcance del cliente, estarán guardados, se ofrecerán de forma digital o algunas opciones emplastados y previamente desinfectados.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



LOS DESECHOS INFECCIOSOS SERÁN DEBIDAMENTE SEPARADOS

Los desechos bioinfecciosos como mascarillas desechables, guantes, entre otros, se depositarán únicamente en un recipiente con tapa y bolsa de color rojo.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



SERÁ OBLIGATORIO LAVARSE LAS MANOS CONSTANTEMENTE

Lavarse las manos o usar alcohol en gel (solo si no tiene cerca un lavamanos) después de usar el baño, estornudar, toser, tocar la cara, soplar la nariz, limpiar, barrer, fregar, comer, beber, usar mascarilla y/o guantes y antes de comenzar y al finalizar el turno de trabajo.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



EDUCACIÓN RESPECTO A QUÉ ES UNA BURBUJA SOCIAL Y CUANDO APLICA

Es importante mencionar y se le recordará frecuentemente al colaborador que el término burbujas sociales hace referencia a integrantes que comparten de forma diaria, conviven en el mismo hogar. No son burbujas sociales compañeros de trabajo, amigos, o familia con la que no convivo.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS

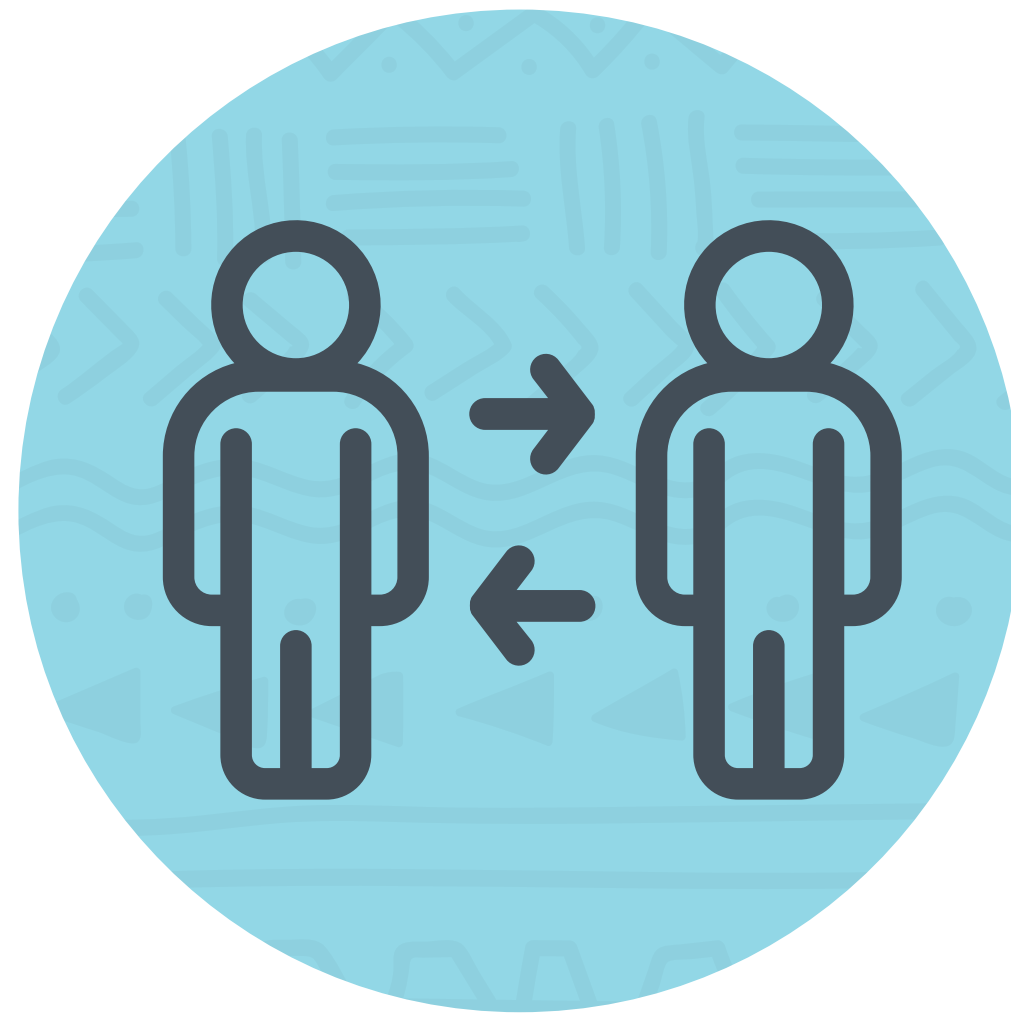


PROTECTOR FACIAL PARA GUARDAS DE SEGURIDAD

Los oficiales de seguridad portarán protector facial y realizan los mismos protocolos preventivos que realizan colaboradores y proveedores del hotel, para la revisión de habitaciones deberán realizar la desinfección de manos antes de ingresar a cada habitación.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



HORARIOS DE TRABAJO QUE PROMUEVEN EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Se organizarán los horarios de trabajo y los del uso de comedor de colaboradores para cumplir con el distanciamiento y el aforo máximo de los edificios, se tendrá disponible alcohol en gel para desinfección de manos en la ubicación del reloj marcador, alfombra de alto tránsito y toma de temperatura como parte del procedimiento preventivo durante el registro de ingreso o salida, así también todos usarán protector facial y tendrán desinfección de manos y zapatos antes de los traslados en la microbús de Fortuna al hotel y viceversa.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: MEDIDAS



PROTOCOLO ESPECIAL POR DESABASTECIMIENTO DE AGUA

En caso de que se suspenda el suministro de agua para las labores de higiene y limpieza se suspenderá la operación de forma inmediata hasta que se reanude el suministro.

CAPITULO II
PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES
• ATENCIÓN A CASOS SOSPECHOSOS •



CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA

COLABORADORES: ATENCIÓN A CASOS SOSPECHOSOS



ENTRENAMIENTO AL STAFF PARA ATENDER CASOS SOSPECHOSOS

El personal de trabajo se encuentra en constante actualización de instrucciones sobre cómo responder e informar todos los casos sospechosos de COVID-19 al área de salud local siguiendo las recomendaciones del centro médico. También en caso de no sentirse bien de salud o si ha tenido contacto con algún caso sospechoso o positivo COVID-19 tienen la instrucción de no salir de casa y seguir las recomendaciones del centro médico, así como comunicar al jefe inmediato si observan en el hotel a un compañero de trabajo o huésped con algún síntoma sospechoso de COVID-19.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: ATENCIÓN A CASOS SOSPECHOSOS



HABITACIONES DIFERENCIADAS PARA CASOS SOSPECHOSOS

Las habitaciones que se dispondrán para la espera y consulta médica de huéspedes con síntomas sospechosos COVID-19 y su burbuja social serán las 500, se les proporcionará de inmediato una mascarilla descartable en caso de que no la porten en el momento, debe usarla durante la espera, la habitación del huésped será retirada del servicio y puesta en cuarentena, no se devolverá al servicio hasta que el caso haya sido confirmado o resuelto y posterior se desinfectará con ozono (desinfectante de grado hospitalario) previo a su limpieza. En caso de ser clientes de agencias mantener comunicación directa con la misma.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA

COLABORADORES: ATENCIÓN A CASOS SOSPECHOSOS



SI UN HUESPED TIENE TEMPERATURA NO PODRÁ INGRESAR

Si durante el check in alguno de los visitantes tiene la temperatura por encima del límite se le entregará de inmediato una mascarilla y será valorado nuevamente después de 10 minutos, si continua igual se llamará al 1322 y se seguirán las recomendaciones de la CCSS y lamentablemente no podrá ingresar al hotel hasta que los profesionales en salud nos lo indiquen, se les invitará a reprogramar su estadía.

CAPITULO II
PROTOCOLO PARA HUÉSPEDES Y COLABORADORES
• EQUIPO DE PROTECCIÓN •



CAPÍTULO II

PROTOCOLOS PARA COLABORADORES: EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL



EL EQUIPO DE PROTECCIÓN SERÁ DADO POR LA EMPRESA

- El equipo de protección personal será suministrado por la empresa según el puesto de trabajo que así lo requiera, será de uso obligatorio y exclusivamente personal, antes y después de usarlo lávese las manos y al terminar la jornada lavarlos con agua y jabón.
- Si la mascarilla se humedece debe ser reemplazada. Para retirarse la mascarilla hágalo desde atrás (no toque el frente de la mascarilla) y guárdela en la bolsa asignada para esto.
- Las mascarillas desechables y guantes de nitrilo o látex no son reutilizables, se descartarán en el recipiente para residuos inmediatamente posterior a su retiro seguro. No usar a menos que sea necesario.
- Evitar tocar la mascarilla o el protector facial mientras la usa, si lo hace, lavarse las manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o jabón y agua.
- Si presenta daños repórtelo de inmediato a su jefe para su reemplazo.

CAPITULO II PROTOCOLO SEGÚN ÁREA DE TRABAJO



CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

RECEPCIÓN

EQUIPO DE PROTECCIÓN

- Protector facial durante toda la jornada
- Guantes desechables en caso de asistir al cliente con maletas y para la toma de temperatura.
- Mampara de vidrio temperado en el front desk

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Desinfectar con alcohol cada cuatro horas o cuando sea utilizado por otro compañero, los espacios y equipos de trabajo de uso frecuente, front desk, lapiceros, artículos de oficina, puertas, cuarto de equipaje, teléfonos, escritorios, mostradores, herramientas como iPads y radios, entre otros.
- Desinfectar todos los puntos de contacto de los huéspedes después de cada uso, como datafonos, bolígrafos, front desk, áreas de espera de llegada y salida de huéspedes entre otros. Completar check list diario de control.
- Las llaves de habitaciones, sombrillas, rótulos de vehículos, computadora para préstamo serán desinfectados con ozono antes de ser reutilizados y guardados.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Uno de los colaboradores guiará a los huéspedes que llegan y salen de la recepción, asegurando que se cumplan las medidas de distanciamiento físico por cada núcleo familiar o burbuja social, así como velar por el aforo máximo del lugar.
- Los sillones del lobby serán distribuidos para proporcionar intervalos de espacios que cumplan con

las medidas de distanciamiento, además de contar con habladores para recordar al huésped cumplir con la norma.

- La capacidad máxima de recepción será 6 personas

PROCESO DE CHECK IN

- El personal de reservas y recepción trabajará para adelantar el proceso de check in antes del ingreso del huésped.
- Solo la persona titular de la reserva realizará el check in.
- Al darle la bienvenida al cliente, se ofrecerá ser examinados con el termómetro laser, el recepcionista portará protector facial y guantes, serán dirigidos al área de desinfección de manos antes de ingresar y se le informará sobre las prácticas actuales de distanciamiento físico, de higiene y desinfección en todo el hotel.
- Se le entregará al huésped como cortesía un kit de seguridad.
- Informar al cliente que puede descargar con código QR el mapa del hotel, información de tours, spa y las opciones del menú que se ofrecen en el restaurante, así también información complementaria que puede requerir durante su estadía.
- Comunicar al huésped que durante la limpieza y desinfección de su habitación no podrá permanecer dentro de la misma por su seguridad, tiempo total aproximado 45 minutos.
- De la misma forma sobre el uso de las toallas de piscina, estarán en la habitación, la camarera realizará el cambio de toallas si el huésped lo prefiere cada día

durante la limpieza, pero también podrán cambiarla en cualquiera de las áreas de piscina, al check out estas deben de quedar en la habitación.

- El servicio de restaurante para cualquiera de los 3 tiempos de alimentación trabajará por medio de citas o reservaciones, solicitar al huésped que indique los horarios de preferencia, de la misma forma si desea un tratamiento en el spa o si el aforo máximo de las áreas piscina llega a su límite.
- Solicitar al huésped que, si durante su estadía presenta síntomas de gripe como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar, informe al guía encargado del grupo en caso de viajar bajo esa modalidad o de lo contrario informar a recepción para poderle brindar ayuda; las reservaciones que haya realizado serán suspendidas hasta descartar riesgos.
- La terminal de punto de venta o datafono será inalámbrico y de proximidad, evitando la manipulación de las tarjetas de débito o crédito de los huéspedes. Funcionando de la misma forma en los bares húmedos y restaurante. En caso de recibir dinero en efectivo realizar desinfección de manos de inmediato.

DURANTE SU ESTADÍA

- Si el huésped ha reservado un tour, el recepcionista le informará la hora del pick up y enviará transporte a la habitación cuando la tour operadora haya llegado al hotel.
- Si el huésped desea alguna de las opciones del minibar será enviado a la habitación previamente desinfectado y sellado.

- Se dispondrá de un cubículo exclusivo para guardar maletas, se desinfectará con ozono, y antes y después de manipular las maletas el colaborador utilizará guantes. El control de recibo y devolución será por medio de fotos con la tablet indicando en el chat de recepción número de habitación, nombre y cantidad de piezas.

CHECK OUT INDIVIDUALES

- Informar al huésped que cuando guste hacer el check out, notifique primero por teléfono a recepción.

CHECK IN/OUT GRUPALES

- Se le solicitará a las agencias informar siempre nombre y teléfono del guía que acompaña al grupo para brindarle las indicaciones preventivas.
- El guía dará la información de los protocolos al grupo dentro del bus, previo o en el momento de su llegada.
- Las llaves de las habitaciones serán entregadas al guía para la entrega respectiva.
- Coctel de bienvenida será servido en las áreas de piscinas según solicitud del huésped durante su estadía.
- El guía y conductor del grupo garantizarán la no aglomeración de personas, el cumplimiento de las burbujas sociales y que el proceso sea ordenado.
- El bus podrá parquear cerca de habitaciones para facilitar el traslado siempre y cuando el grupo este hospedado en el mismo sector, caso contrario se facilitará el transporte interno del hotel desde o hacia el parqueo de Recepción

- En caso de que el grupo requiera colaboración con el traslado del equipaje, solicitarlo llamando a recepción 45 minutos antes, el tiempo puede variar según el tamaño del grupo. Se les pedirá al conductor y guía estar presentes y se asignarán zonas exclusivas para carga y descarga.

INSPECCIONES

- Solicitar a las agencias que los grupos sean reducidos para garantizar la seguridad y contener posibles contagios, máximo recomendado 6 personas.
- Indicar las medidas de higiene y protocolos antes de iniciar la inspección
- El representante del hotel portará el protector facial y guardará distancia.
- Se incentivarán las caminatas o en caso de requerirse disponer del transporte del hotel.
- Cuando se muestren habitaciones solo ingresarán 2 personas por turno; al terminar será nuevamente desinfectada con ozono.
- Si la visita incluye alimentación, el restaurante dispondrá de espacios que no superen la capacidad máxima solicita por el MS, e indicarán las medidas preventivas previo al ingreso al restaurante, el colaborador que dirige la inspección podrá retirarse el protector facial para comer y no deberá tocarse la cara si no se ha lavado las manos. Al terminar utilizar nuevamente el protector facial.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

BOTONES & TRANSPORTE INTERNO

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Protector facial durante toda la jornada de trabajo
- Mascarilla en caso de conducir la buseta con huéspedes y tener que poner el AC y guantes para manipular maletas o asistir al cliente.

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Desinfectar los microbuses de transporte con ozono antes de empezar la jornada y después de cada uso. Garantizando también la desinfección de los filtros de aire. Registra en la bitácora la hora de desinfección y nombre del encargado de la desinfección del vehículo.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- El traslado de huésped dentro del hotel será por burbujas sociales o núcleo familiar, según el tamaño de cada núcleo o número de integrantes de un mismo hogar será la cantidad de burbujas que se pueden transportar, de lo contrario la capacidad máxima será de 4 visitantes más el botones.
- En la cabina del conductor no podrán viajar más personas.

ACCIONES GENERALES

- El equipaje será manipulado con guantes, posterior retirar, desechar correctamente y desinfectar las manos.
- Todos los vehículos del hotel portarán un dispensador de alcohol en gel y se le ofrecerá al huésped o visitante.
- En cada servicio de transporte las ventanas irán abiertas y solo en el caso de que llueva estarán cerradas y se utilizará el aire acondicionado.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

RESERVAS Y GUEST SERVICE

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Trabajarán en teletrabajo, de lo contrario usar protector facial si tienen contacto directo con otras personas dentro del hotel.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Capacidad máxima de ambas oficinas: 2 personas

ACCIONES GENERALES

- Indicar al cliente desde su reserva que al portar el comprobante de reservación no tendrá restricción vehicular durante el viaje, según indicaciones del Ministerio de Salud (MS).
- Trabajarán en reunir toda la información necesaria llevando a cabo un pre check in por cada reserva
- Informar al cliente los protocolos de seguridad con los que cuenta el hotel en función de que se cumplan y se vele por la salud y bienestar de los colaboradores y huéspedes durante su estadía.
- Promoverá la reprogramación de reservas si el huésped presenta síntomas sospechosos previo a su ingreso al hotel.
- En caso de que el cliente requiera traslados hacia el hotel y viceversa, se reservará el servicio solo con el tour operador que cumplan con los protocolos mínimos establecidos por el Ministerio de Salud.
- Enviar y comunicar actualizaciones de los protocolos del hotel a las agencias
- Responder todas las consultas de los clientes, desde los diferentes medios de comunicación.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

SPA

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Protector facial, mascarilla, delantal y guantes.
- Usar protector facial durante toda la jornada, durante el servicio al huésped utilizar adicional la mascarilla. Para los tratamientos de manicure y pedicure usar también guantes. Desinfectar el protector facial y delantal después de cada servicio y hacer retiro correcto de guantes y mascarilla.

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Se realizará la desinfección de todas las superficies, muebles, camillas, espacios y artículos utilizados por los colaboradores y huéspedes en la recepción del spa y en las habitaciones de masajes antes y después de cada uso, tratando de evitar que el cuerpo tenga contacto, empezando de adentro hacia afuera, posterior realizar lavado de manos y desinfección de EPP, en seguida se procede a mudar la cama con ropa limpia y completar check list diario de control.

- La ropa de cama y paños serán enviados a lavandería después de cada uso, en la bolsa exclusiva, durante su manipulación no deberá tener contacto con el cuerpo, ni sacudir, usar EPP completo, al terminar desinfectar con alcohol y realizar lavado de manos seguro.
- Realizar limpieza profunda al iniciar y finalizar las labores de cada día

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Capacidad máxima en habitaciones de masajes, para masajes individuales 2 personas y para los masajes en pareja máximo 4 personas (por burbuja social).
- Capacidad máxima en la recepción del spa es de 3 personas, dos clientes y la terapeuta.

ACCIONES GENERALES

- Recepción de clientes será solo con cita previa, las mismas deben ser agendadas en recepción. Si el cliente no tiene cita no podrá ingresar al Spa.
- Las citas entre cada servicio tendrán un periodo de 30 min de distancia para poder realizar la desinfección completa de las áreas utilizadas.
- Orientar para que todos los visitantes que ingresen al spa se desinfecte primero las manos.
- Se le enviará al cliente de forma digital la ficha medica que debe completar previo al tratamiento y posterior de la misma forma la evaluación del servicio.
- Preguntar al cliente si desea que la terapeuta utilice guantes durante el tratamiento, además también utilizar en caso de que el huésped presente alguna patología asociada en la piel y prevenir contagios.
- Se invita a los huéspedes a llevar una mascarilla desechable durante el tratamiento.
- Lavarse las manos delante del huésped antes y después del tratamiento.

- Una vez iniciado el tratamiento, el colaborador deberá seguir los protocolos de asepsia, el manejo adecuado de EPP y en caso de salir de la habitación se deberá realizar de nuevo la desinfección de manos antes de retomar el servicio.
- Durante la preparación de la bebida posterior al tratamiento, realizar lavado correcto de manos y utilizar mascarilla y guantes.
- Todo producto beberá ser dosificado en bolsas selladas o paquetes para disminuir el contacto de persona en persona y así tenga un solo uso.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

ALIMENTOS Y BEBIDAS

EQUIPO DE PROTECCIÓN

- Protector facial y mascarilla durante toda la jornada de trabajo
- Uso de guantes para la preparación de alimentos y bebidas, desinfección y montaje de las mesas del huésped y servicio a la mesa.

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Se realizarán labores de limpieza y desinfección de todos los equipos, artículos, superficies y mobiliario del restaurante y bares después de cada uso y al iniciar la jornada. Completar check list diario de control.
- Se esterilizará con la máquina lavavajillas todo el menaje de la cocina y de servicio asegurando su desinfección total, posterior será pulido con alcohol y almacenado en contenedores cerrados
- Los individuales y cubertería se sumergirán en una dilución de desinfectante después de su uso, se lavará y serán pulido con alcohol, almacenándose en canastas con su respectiva tapa.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- La Hostess o el encargado del turno gestionará el distanciamiento físico en entradas, áreas de espera y filas, además de la señalización de apoyo.
- Los 3 tiempos de servicio será por medio de reservación previa.
- Según las reservaciones se dispondrá de servicio de buffet distribuido en 2 o 3 estaciones de calientes separadas en cada sector del restaurante (A, L y B),

adicional dos estaciones de omelette ubicadas frente a las pantallas de agua, todo será asistido.

RESTAURANTE

- Se le dará la bienvenida al huésped y se le informará de las medidas de higiene y distanciamiento durante su servicio, será guiado para la desinfección de manos previo al ingreso.
- La mesa del huésped será preparada al momento de su llegada, el salonerlo portará el equipo completo de protección.
- Se dará prioridad al uso de los QR para observar las diferentes opciones del menú, adicional se tendrá la opción en físico y se entregará solo si el huésped lo desea, el mismo será previamente desinfectado.
- El personal de cocina dejará en la línea con sus respectivas campanolas los platillos preparados, el salonerlo los retirará y servirá al cliente utilizando el equipo completo de protección y el carrito de servicio previamente desinfectado.
- Si el huésped desea una opción para compartir del menú, el personal de cocina la servirá en raciones individuales.
- Todos los condimentos como mermelada, mantequilla etc. deben ser entregados en porciones individuales empacada (no ramequin) y previamente desinfectadas.
- En caso de que el cliente solicite la pajilla se ofrecerán en su empaque.
- El servicio de servilleta se cambia por la opción descartable.

- La terminal de punto de venta o datafono será inalámbrico y de proximidad, evitando la manipulación de las tarjetas de débito o crédito de los huéspedes. En caso de recibir dinero en efectivo realizar desinfección de manos de inmediato

ROOM SERVICE

- Todos los platillos deben ir en porciones individuales y con campanolas, el salonerlo lo servirá en la terraza de la habitación e informará al huésped, dentro de lo posible el colaborador no ingresará a la habitación y siempre portará el equipo de protección completo.
- Informar al huésped que al terminar llame al Restaurante para el retiro inmediato, todo debe quedar en la terraza.
- El personal de servicio portará dispensador de alcohol líquido.

BARES HÚMEDOS Y ÁREAS DE PISCINA

- Utilizar el equipo de protección completo, lavado de manos frecuentemente y reemplazo de guantes seguro cada 4 horas o si las condiciones de servicio lo ameritan.
- Se realizarán labores de limpieza y desinfección de todos los equipos, artículos, superficies y mobiliario de las piscinas bares después de cada uso y al iniciar la jornada, completar check list diario de control.
- Espacios estarán debidamente organizados respetando los lineamientos de distanciamiento.

- Los vasos y copas serán lavados, desinfectados y se almacenarán en cámaras cerrada para garantizar su desinfección.

SALAS DE CONFERENCIA

- Se informará a los invitados los protocolos de higiene y distanciamiento durante el evento.
- Servicio de coffee break y alimentación será servido o asistido.
- Se realizará el montaje según tipo y capacidad de los mismos, cumpliendo con los límites permitidos por ley, la distribución sería la siguiente:

Capacidades máximas	La Yunta:
Trapiche:	- Banquete 16 pax
- Banquete: 10 mesas 4 pax. 40 total	- Auditorio 18 pax
- Auditorio: 48 pax	- Escuela 16 pax
- Herradura 22 pax	- Herradura 11 pax
- Escuela 30 pax	

El Cañal:	Salón Completo:
- Banquete: 36 pax	- Banquete 80 pax
- Auditorio: 36 pax	- Auditorio 84 pax
- Herradura 18 pax	- Escuela 54 pax
- Escuela 24 pax	

COCINA

Equipo de Protección Personal

- Usar mascarilla y guantes durante toda la jornada.
- Adicional utilizará protector facial para asistir bufete o durante los shows kitchen.

Protocolo de limpieza y desinfección

- La cocina se lavará y desinfectará a profundidad una vez al día, también se realizará limpieza y desinfección en cada cambio de turno y en todas áreas de trabajo, también se realizará la sanitización y desinfección de los insumos y correcto almacenaje en los cuartos respectivos. Se utilizará los equipos de ozono diariamente en las bodegas de almacenamiento y cuartos fríos y se completará check list de cumplimiento.
- No mantener utensilios a la intemperie, desinfectarlos tras su uso y evitar que los objetos utilizados en contacto con los alimentos permanezcan sin proteger, deberán ser almacenados en los contenedores respectivos.
- Solicitar periódicamente la revisión para comprobar el buen funcionamiento del lavavajillas con temperatura superior a 80°C y el suministro de detergente correcto.

Recepción de mercadería en cocina

- Quitar todos los cartones y plásticos antes de desinfectar y almacenar.
- Disponer de desinfectante diluido para desinfectar conservas y latas, primero quite la suciedad con paño de limpieza limpio y húmedo.
- No acercar los productos a la ropa, utilizar delantal y desinfectarlo al terminar.
- Sanitizar frutas y verduras, dejar escurrir antes de guardar en cajas de plástico previamente desinfectadas.
- Todo lo que ingresa a la cocina o cuartos fríos y bodegas de almacenaje deben estar desinfectado. Completar check list de cumplimiento.
- Personal a cargo de recibir y desinfectar la mercadería deberá portar mascarilla y delantal.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

PERSONAL DE LIMPIEZA & LAVANDERÍA

EQUIPO DE PROTECCIÓN

- Protector facial, mascarilla y guantes durante toda la jornada de trabajo.

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Antes de empezar la jornada todo el personal de limpieza usará el equipo completo de protección personal.
- Los carros o canastas de limpieza y su contenido deben ser desinfectados cada 4 horas y antes de iniciar jornada. Portarán un dispensador de alcohol en gel para desinfección frecuente de manos y una bolsa exclusiva para residuos bioinfecciosos.
- Se cumplirá con todos los estándares de limpieza, detallados en el check list de cumplimiento.

- Tras efectuar la limpieza de cada área o habitación se deberá realizar higiene de manos.
- Todos los paños de limpieza utilizados se lavarán después de cada uso en las lavadoras con jabón y productos desinfectantes a una temperatura superior a los 70°C.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Protocolo de distanciamiento físico
- Capacidad máxima en el comedor (lavandería): 2 personas, en el área de lavandería: 4 personas, en la bodega de House Keeping 2 personas.

HABITACIONES

- La camarera ingresará a la habitación, verificará que el huésped no esté dentro de la habitación y colocará el cañón de

ozono para desinfectar, posteriormente regresará y realizará la limpieza, completar check list de cumplimiento.

- Todas las amenidades del huésped se desinfectarán antes de ser colocadas en la habitación
- La ropa de cama de los huéspedes se entregará y retirará de las habitaciones en bolsas exclusivas.
- Las mantas y artículos de uso personal almacenadas en los armarios de la habitación serán también desinfectados con ozono.
- Toda la papelería deberá retirarse de las habitaciones; se publicará en el canal interno y por medio de QR.

ÁREAS PÚBLICAS

- Para las tareas de limpieza y desinfección en áreas públicas se utilizarán productos desinfectantes

para superficies, dejando actuar unos minutos. Completar check list de cumplimiento.

- Todas las áreas públicas deben ser desinfectadas dos veces al día.
- Se limpiará y desinfectará todo lo que sea manipulable por el huésped o cualquier persona, como muebles, puertas, ventanas, llavines, sillones, sillas, pisos entre otros.
- Desinfectar las alfombras de hule en los ingresos a las áreas comunes.

LAVANDERÍA

- Las áreas estarán debidamente separadas y rotuladas para ropa limpia y ropa sucia.
- Desinfectar después de cada uso los equipos de lavado, y otros elementos de almacenaje y transporte de ropa: contenedor, bolsas.

- Limpiar y desinfectar el área antes de iniciar la jornada, cada 4 horas y en cada cambio de turno.
- No sacudirse la ropa ni pegarla al cuerpo durante su manipulación, utilizar delantal adicional al equipo de protección personal y desinfectarlo antes y después de su uso.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

MANTENIMIENTO, TALLER & JARDINES

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Protector facial, mascarilla y guantes.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- capacidad máxima taller: 3 personas, capacidad máxima bodega de jardines y construcción: 1 persona, capacidad máxima bodega de mantenimiento: 2 personas.

ACCIONES GENERALES

- Guardar distancia de 1.80m entre compañeros y clientes siempre y cuando el trabajo asignado lo permita de lo contrario utilizar EPP siempre.
- En caso de que deba ingresar a una habitación lista para entregar u ocupada con o sin clientes, usará todo el equipo completo de protección personal, al terminar realizar retiro seguro de guantes y desinfección de manos y EPP.
- Si los trabajos son a la intemperie solo utilizar mascarilla.
- Para los trabajos de separación de residuos sólidos utilizar equipo completo de protección personal y al terminar realizar el lavado correcto de manos y desinfección del EPP.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

PROVEEDURÍA

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Usará protector facial en caso de tener contacto directo con otras personas.
- Mascarilla y guantes según se requiera.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Capacidad máxima de la oficina de proveeduría 2 personas, capacidad máxima del almacén 3 personas

ACCIONES GENERALES

- Organizar por horarios la visita de proveedores para entrega de mercadería.
- Elegir proveedores que garanticen protocolos de higiene y preventivos.
- Si el proveedor externo debe ingresar al hotel, cumplirá con los protocolos de desinfección de manos, medición de temperatura y uso de EPP. Su ingreso será con autorización previa de RH o Gerencia.
- El encargado de proveeduría llevará un registro de visita de proveedores.
- Desinfectar los productos y la zona de recepción después de cada uso. Portar equipo completo de protección personal.

CAPÍTULO II

SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

RRHH, CONTABILIDAD & GERENCIA

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Usar el protector facial en caso de tener contacto directo con otras personas, de lo contrario guardar distancias.

PROTOCOLO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Capacidad máxima de la oficina de contabilidad 4 personas, Recursos Humanos 3 personas y Gerencia General 2 personas. Recordar que la distancia es de 1.80m entre personas.

ACCIONES GENERALES

- Rh llevará control diario del estado de salud de los trabajadores.
- RH adelantará el proceso de selección de personal de forma digital disminuyendo los tiempos de entrevistas y dará prioridad a las entrevistas virtuales.
- Apoyarán y ayudarán al Comité de Seguridad e Higiene, así como a los colaboradores según lo requieran.
- Durante los procesos de arqueo de cajas o manejo de dinero, realizar de inmediato lavado correcto de manos.
- Durante los inventarios utilizar mascarilla y guantes

BRIGADA DE EMERGENCIAS

Para la atención de cualquier emergencia utilizar el equipo completo de protección personal, los mismos deben ser reemplazados de forma segura para la atención de pacientes diferentes.

CAPITULO III
**EFFECTOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL
PRESENTE PROTOCOLO**

CAPÍTULO III

EFECTOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE PROTOCOLO

CLIENTES

- En caso de que un cliente sea sorprendido o descubierto en el incumplimiento del presente protocolo sobre reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19, se considerará que está cometiendo una falta que atenta contra el derecho a la vida y a la salud lo cual se establece en el Artículo 21 de la Constitución Política de la República de Costa Rica que menciona lo siguiente: “ La vida humana es inviolable”, así como el incumplimiento a los Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la infección por Coronavirus (COVID-19) emitidos por el Ministerio de Salud (MS). Por consiguiente, la empresa podrá solicitar el abandono inmediato del inmueble.

COLABORADORES

- En caso de que una persona colaboradora sea sorprendida o descubierta en el incumplimiento del presente Protocolo sobre reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19, se considerará que está cometiendo una falta que afecta la buena fe contractual entre las partes y al mismo tiempo, viola la relación de confianza que debe prevalecer en la ejecución de las labores. Por consiguiente, la empresa podrá disciplinar dichas faltas conforme a lo establecido en la legislación laboral vigente a la fecha de comisión de las mismas, medidas que serán acordes y proporcionales con la gravedad o reiteración de la falta.



ARENAL
MANOA

PROTOCOLO
PARA LA REDUCCIÓN DE
RIESGOS HIGIÉNICO
SANITARIOS FRENTE AL
COVID-19

Elaborado por el Departamento de Recursos Humanos

San Carlos, Costa Rica
Junio, 2020