

Hotel Leyenda

Protocolo de operaciones ante Covid-19

Presentación

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS COV-2 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 gotitas 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).

Los síntomas notificados por personas con COVID-19 varían desde aquellos que presentan síntomas leves hasta quienes se enferman gravemente. Estos síntomas pueden aparecer 2 a 14 días después de la exposición al virus:

- ✓ Fiebre
- ✓ Tos
- ✓ Dificultad para respirar (sentir que le falta el aire)
- ✓ Escalofríos
- ✓ Temblores y escalofríos que no ceden
- ✓ Dolor muscular
- ✓ Dolor de cabeza
- ✓ Dolor de garganta
- ✓ Pérdida reciente del olfato o el gusto

Recomendaciones Generales a la población

Actualmente no existe una vacuna para prevenir la enfermedad por Coronavirus (COVID19). La mejor manera de prevenir enfermedades es evitar exponerse a este virus. Sin embargo, como recordatorio, se recomiendan acciones diarias para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades respiratorias, que incluyen:

- ✓ Evitar el contacto cercano con personas que están enfermas.
- ✓ Permanezca al menos a 1.5 metros de distancia de otras personas
- ✓ No se reúna en grupos
- ✓ Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas
- ✓ Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- ✓ Quédese en casa cuando esté enfermo.
- ✓ Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.

- ✓ Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol o paño de limpieza doméstico.
- ✓ Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño; antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar. o Si no hay agua y jabón disponibles, use un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70%. o Siempre lávese las manos con agua y jabón si las manos están visiblemente sucias.
- ✓ Infórmese de fuentes oficiales y no difunda información falsa o de fuentes no confiables.

Confianza y seguridad en tiempos de Covid-19

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros huéspedes a mantenerse sanos. Un aspecto muy importante para tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía.

Es por eso que se debe transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan resguardados y protegidos en el hotel.

Es importante conocer la definición de distanciamiento social, los síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos de limpieza intensiva.

Responsabilidades de la máxima autoridad de la empresa

- ✓ Garantizar que se divulgue la información a todo el personal de la empresa y a los turistas que utilicen sus servicios.
- ✓ Implementar y controlar las acciones de prevención y contención del Coronavirus (COVID-19) en la empresa.
- ✓ Reportar oportunamente la información requerida por las autoridades de salud con base en las directrices oficiales emitidas por el Ministerio de Salud.

Lineamientos Generales

Medidas de organizaciones para la implementación de las acciones:

- ✓ Identificar un coordinador y/o grupo de trabajo que defina roles y responsabilidades de cada persona durante el proceso de preparación y respuesta para la atención de esta alerta internacional.
- ✓ Identificar y caracterizar grupos de interés sobre todo aquellos con necesidades especiales, incorporar los requerimientos de estas personas en la empresa e implementar acciones de respuesta.
- ✓ Garantizar las prácticas saludables difundidas por el Ministerio de Salud en la empresa bajo su responsabilidad.

- ✓ Garantizar mantener insumos para la limpieza general e higiene personal como jabón, toallas de papel, desinfectantes, entre otros.
- ✓ Facilitar al personal de la empresa el acceso a los servicios de salud si presentan síntomas sospechosos de Coronavirus (COVID-19).

Medidas informativas

Elaborar un plan efectivo de comunicación, El plan debe ser comunicado a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento. También se debe informar a los proveedores y a los clientes de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

- ✓ En el propio establecimiento, las medidas informativas deben contemplar:
 - Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes.
 - Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (p.e en recepción, a la entrada al restaurante, etc.).
 - Información sobre los centros de salud y hospitales más cercanos, así como de los teléfonos de emergencias.
 - La cartelería dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (español e inglés) El establecimiento debe instar a empleados y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.
- ✓ Preparar o difundir mensajes, sustentados en la información oficial que divulgue el Ministerio de Salud, adaptados al perfil de cada grupo de interés, para comunicar el avance de este nuevo virus.
- ✓ Informarse diariamente sobre el estado de la situación de este nuevo virus en Costa Rica, consultando la información oficial disponible en la página web de Ministerio de Salud
- ✓ Reunir periódicamente al personal de la empresa, para darle seguimiento al cumplimiento del plan, valorar el desempeño del grupo de trabajo integrado para este fin e informar a todos (as) sobre el estado de la situación de este nuevo virus.
- ✓ Colocar en lugares visibles de la empresa los afiches “Cómo lavarse las manos con agua y jabón” y “Forma correcta de toser y estornudar”
- ✓ Realizar acciones informativas y educativas con el personal de la empresa, los proveedores y los turistas, tendientes a la incorporación de prácticas saludables.

Medidas de control

- ✓ Verificar que el personal de la empresa cumpla con las responsabilidades asignadas.

- ✓ Identificar e indicarles a los miembros del personal y a los proveedores de la empresa que presenten síntomas de “gripe” o “resfrío” que deben asistir a un servicio de salud y evitar el estar en contacto con personas como compañeros y clientes.
- ✓ Si las personas (turistas) que están “resfriadas” refieren que han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados de Coronavirus (COVID-19) o que 14 días antes visitaron áreas de riesgo de transmisión de este virus, según la lista oficial de países con casos autóctonos de enfermedad COVID-19, la cual se encuentra disponible en la página web del Ministerio de Salud, se debe indicarle que acudan al centro médico público o privado más cercano para hacerse la valoración médica respectiva o llamar al 911.
- ✓ Reportar al Área Rectora de Salud más cercana, durante el tiempo que se mantenga esta alerta sanitaria, la siguiente información:
 - Trabajadores o turistas, que tengan síntomas respiratorios (sensación febril, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y que además hayan visitado áreas de riesgo. - Ausentismo del personal por “gripe” o “resfrío”

Medidas de protección para el personal

Requisitos generales

- ✓ El hotel debe planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.
- ✓ El personal debe conocer el plan de contingencia diseñado de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

-) Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
-) Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
-) Utilizar careta, mascarilla y guantes en los casos en que el procedimiento específico del puesto de trabajo y la evaluación de riesgos así lo determine y siempre que no pueda respetarse la distancia interpersonal y desecharla al finalizar su vida útil según las instrucciones indicadas por el fabricante.
-) Tirar cualquier desecho de higiene personal de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
-) Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las

características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución hidroalcohólica.

-)] Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, caretas de protección, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, teléfonos, etc.) Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
 -)] No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. 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.
 -)] Llevar el cabello recogido.
 -)] Instar al personal a través de rotulación la desinfección de manos cada vez que usen el lector de huella digital para el control de horario.
 -)] El personal se pondrá el uniforme limpio cada vez que empiece su turno laboral, lavado a una temperatura $>60^{\circ}\text{C}$, el personal deberá ponérselo en el lugar de trabajo, la ropa que usaron en la calle debe guardarse en bolsa de plástico para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo
- ✓ Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y el uso de solución hidroalcohólica.
 - ✓ Proporcionar los equipos de protección individual necesarios (EPI) adecuados previa evaluación de riesgos laborales (caretas, guantes, tapabocas).
 - ✓ Establecerse normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios).
 - ✓ En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.

Lineamientos Específicos

Generales

- ✓ El establecimiento debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.
- ✓ Informarle a los (as) turistas extranjeros que se comuniquen para viajar a Costa Rica, que deben revisar la página web del Ministerio de Salud para que se informen sobre los protocolos sanitarios de embarque, traslado e ingreso al país.
- ✓ Identificar las habitaciones que reúnan las mejores condiciones para aplicar las medidas de “aislamiento”, previendo la posibilidad de que alguno (os) de los huéspedes se enfermen del nuevo virus y deban someterse a “aislamiento domiciliar”.
- ✓ Apoyar a los huéspedes durante el período de “aislamiento domiciliar”.
- ✓ Coordinar con el área Rectora de Salud del Ministerio Salud correspondiente.

Zonas de uso común

El establecimiento debe prestar una especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común. En concreto:

- ✓ El establecimiento debe determinar los aforos de los distintos espacios comunes según cuánto lo establezca el Ministerio de Salud o el Gobierno.
- ✓ El establecimiento debe disponer de solución hidroalcohólica en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.
- ✓ Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos.
- ✓ Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.
- ✓ Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel...)
- ✓ Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.
- ✓ La limpieza y desinfección deberá realizarse, con jabón regular o detergente y un desinfectante regular al menos dos veces al día, todas las perillas de las puertas, manillas de los laboratorios, inodoros e instrumentos y equipos de trabajo de la empresa (teléfonos, teclados, mouse, materiales y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente).
- ✓ Mantener los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire.

Servicio de recepción

Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- ✓ Instalar a la entrada del hotel dispensadoras de gel Antibacterial y exigir su uso obligatorio para los clientes y empleados del hotel.
- ✓ Debe asegurarse la distancia mínima de seguridad entre clientes utilizando de manera visible marcadores o divisiones de distancia para evitar aglomeraciones, fijando el aforo máximo de la zona de recepción.
- ✓ Para el personal de recepción y botones debe ser obligatorio el uso de caretas, así como el constante lavado de manos.
- ✓ Para cumplir con el distanciamiento social y evitar las aglomeraciones en el lobby, se implementan registros digitales de check-in por medio de plataformas tecnológicas, instando los clientes a utilizarlos para propia seguridad.
- ✓ Los botones no deben ingresar a los cuartos de los huéspedes, pueden dejar las maletas fuera de la habitación.
- ✓ Se debe evitar compartir bolígrafos. Si se presta, se deben desinfectar tras su uso.
- ✓ Debe fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos. Esto es aplicable a todos los servicios del alojamiento.
- ✓ Debe desinfectarse el Datafono y el lapicero de uso común tras cada uso.
- ✓ Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse después de cada contacto con cliente.
- ✓ Las llaves serán desinfectadas al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en la recepción.
- ✓ El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e teléfono) deberá limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar la jornada de trabajo y por lo menos cada 3 horas.

- ✓ Se colocan alfombras desinfectantes a la entrada de los establecimientos.
- ✓ Se tomará la temperatura a cada cliente al check in, con un termómetro sin contacto. Se anotará el dato en la hoja de registro.
- ✓ La asignación de las habitaciones se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- ✓ Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, deberá realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispondrá de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.
- ✓ Se les dará a conocer a los huéspedes sobre las medidas adicionales que estamos tomando para reducir la propagación de la infección, mencionando a grandes rasgos nuestra rutina de limpieza mejorada en la descripción del alojamiento, teniendo en cuenta todos los medios y canales disponibles:
 - El protocolo de limpieza es intensivo haciendo hincapié en áreas comunes y habitaciones. Se procede a desinfectar las mismas 3 veces al día. El personal de limpieza utiliza careta y guantes descartables durante la jornada de trabajo.
 - Todas las áreas comunes, recepción, rancho, piscina cuentan con dispensador de alcohol en gel.
 - Se respeta la distancia de 1.8 metros con otros clientes.
 - Para cumplir con el distanciamiento social se insta al cliente a utilizar el Room Service, sin costo adicional.
 - Se implementa nueva aplicación para celulares para pedidos online en el restaurante (Portal Rest)
 - Se tomará la temperatura a los clientes al check-in y a los empleados al empezar el turno de trabajo

Servicio en habitaciones

- ✓ El servicio de limpieza diario será opcional, a discreción del cliente.
- ✓ El personal de limpieza debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, como cataratas, mascarilla y guantes.
- ✓ Una vez finalizada la limpieza y tras despojarse de guantes y mascarilla, el personal de limpieza debe realizar una completa higiene de manos, con agua y jabón.
- ✓ Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.
- ✓ El personal no accederá a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada.
- ✓ La limpieza de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación, el reemplazo de toallas y de lencería de cama. Todo ello, atendiendo a las frecuencias establecidas según categoría hotelera. Además, se prestará especial atención a lo siguiente:

- ✓ Limpieza de suelos, espejos y ventanas, perillas, interruptores, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales
- ✓ Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso.

Se debe definir una sistemática para evitar la contaminación cruzada, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

Para la limpieza de textiles, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Los textiles “sucios” debe recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- ✓ Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- ✓ Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.
- ✓ Los textiles “sucios” debe lavarse a >60º. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

Las habitaciones, de forma específica, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y amenidades para actuar de acuerdo con el plan de contingencia definido.
- ✓ Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- ✓ Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- ✓ Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- ✓ Debe limitarse el servicio de plancha.
- ✓ Se elimina el servicio de minibar en la refrigeradora.

Plan de limpieza

El establecimiento debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta el análisis de los riesgos identificados.

El plan (Anexo 1) debe considerar como mínimo:

- ✓ Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, dispositivos de control horario, máquinas de gimnasios, barandas, carta de room service, minibar, perchas, etc.) De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (p.e. mostrador de recepción, caja, etc.)
- ✓ La ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- ✓ El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad,

- ✓ La limpieza de habitaciones en condiciones de seguridad.
- ✓ Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras su uso diario.
- ✓ La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- ✓ Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas.

En el plan de contingencia deberá determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto de esta área.

Requisitos específicos para el personal de cocina

El personal que elabore y/o manipule alimentos debe, de forma específica, y sin perjuicio de las medidas adoptadas en su sistema de APPCC1:

1 Las normas ISO 22000 y UNE 167013 pueden servir como referencia para su implementación

- ✓ Utilizar careta o mascarilla siempre que no pueda respetarse la distancia de seguridad con respecto a los compañeros de trabajo.
- ✓ Llevar el cabello recogido.
- ✓ Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- ✓ No portar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- ✓ Al entrar en cocina, debe lavarse las manos, al igual que antes y después de manipular/elaborar alimentos; cuando se cambie de alimentos a manipular/elaborar; después de manipular residuos; tras estornudar, sonarse la nariz o toser.
- ✓ El personal de servicio de sala también debe portar careta o mascarilla siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente.

Servicio de restaurante

El establecimiento debe remitirse a las Medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente a el COVID-19 en Servicios de Restaurante, en lo específico:

- ✓ La capacidad máxima a ocupar de los restaurantes deberá ser la establecida por el Ministerio de Salud o por el Gobierno.
- ✓ En la entrada de los restaurantes será indispensable el uso de gel antibacterial para las manos donde rotulación sugerirá amablemente a todos los clientes que se las desinfecten.
- ✓ Para todos los meseros debe ser obligatorio el uso de caretas.
- ✓ Separar las mesas del restaurante dejando una distancia de seguridad mínima de 2 metros entre mesas.
- ✓ Se podrán sentar a la misma mesa solamente los ocupantes de una misma habitación (burbuja social)
- ✓ Se eliminan los menús en las mesas.
- ✓ Establecer un protocolo de limpieza y desinfección para realizar después de cada servicio.

La elección de la tipología de servicio debe tener como objetivo reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio.

También deben eliminarse de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.

Además, el establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.

El servicio de Room Service será una alternativa preferida por los huéspedes y en lo posible se debe promover su uso estableciendo un procedimiento que facilite su implementación. (Aplicación Portalrest).

En el servicio Room Service:

- ✓ El camarero debe hacer uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.
- ✓ El camarero debe portar mascarilla.
- ✓ Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.
- ✓ Se debe definir un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informará al cliente.

Piscinas

Se determinarán las directrices y recomendaciones a aplicar de acuerdo a los resultados del informe científico solicitado sobre comportamiento del COVID-19 en el agua de piscinas tanto exteriores como cubiertas.

En lo específico:

- ✓ En área de piscina se colocarán gel antibacterial y desinfectante.
- ✓ Se deben implementar protocolos que garanticen el cumplimiento del distanciamiento social, la capacidad utilizada de estos espacios no debe superar lo establecido del Ministerio de Salud o del Gobierno, por lo que se debe implementar un proceso de reservas para su uso.
- ✓ Las camas bronceadoras serán colocadas a 2 metros de distancia unas de otras, y se aceptará la cercanía una a la otra solamente en caso de clientes de la misma habitación.
- ✓ Se realizará limpieza y desinfección cada 2 horas.
- ✓ Se colocará señalización para recordarles a los huéspedes que mantengan protocolos de distanciamiento social.
- ✓

Áreas de recreo infantiles

Se aumentará la frecuencia de limpieza y desinfección en estas áreas, que en todo caso, se abrirán al público infantil de acuerdo a las directrices de las autoridades competentes.

Las personas responsables del cuidado de los niños y niñas observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

Conductas y comportamientos del personal, de los proveedores y de los turistas:

- ✓ 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 (COVID-19).
- ✓ Recomendar que se mantenga una buena alimentación para mejorar las defensas del organismo.
- ✓ No fumar.
- ✓ No visitar personas enfermas o con síntomas de gripe o resfrío.
- ✓ Extremar las medidas de lavado de manos:
 - Antes y después de comer, de atender un enfermo y de cambiar pañales.
 - Después de tocar objetos como: teléfonos, celulares, carros de supermercado, viajar en autobús, uso de computadoras, tocar dinero o llaves, entre otras.
 - Después de tirar la basura o tocar animales, entre otros.
 - Después de volver de la calle.
 - Después de toser o estornudar.
- ✓ Recordar que el tiempo adecuado para un lavado de manos eficaz, siguiendo el protocolo adecuado, es de 40-60 segundos, el mismo que se tarda cantando la canción “Cumpleaños Feliz”.
- ✓ Utilizar toallas de papel o papel higiénico al estornudar o toser.
- ✓ Si no se tiene toallas desechables utilizar el antebrazo al toser.
- ✓ Limpiar frecuentemente las superficies que puedan contaminarse con secreciones respiratorias.
- ✓ No escupir en el suelo.
- ✓ Técnicas de higiene respiratoria: deben ser practicadas por los colaboradores de las empresas de servicios de turismo y deben estar disponibles en lugares visibles para la educación tanto de los trabajadores como de los turistas.
- ✓ Utilizar un cesto de basura con tapa con apertura de pedal, para desechar los pañuelos utilizados, así como las mascarillas.

Servicio de mantenimiento

El personal de mantenimiento entrará en las habitaciones cuando el cliente no se encuentre en la habitación, excepto causa justificada. Así:

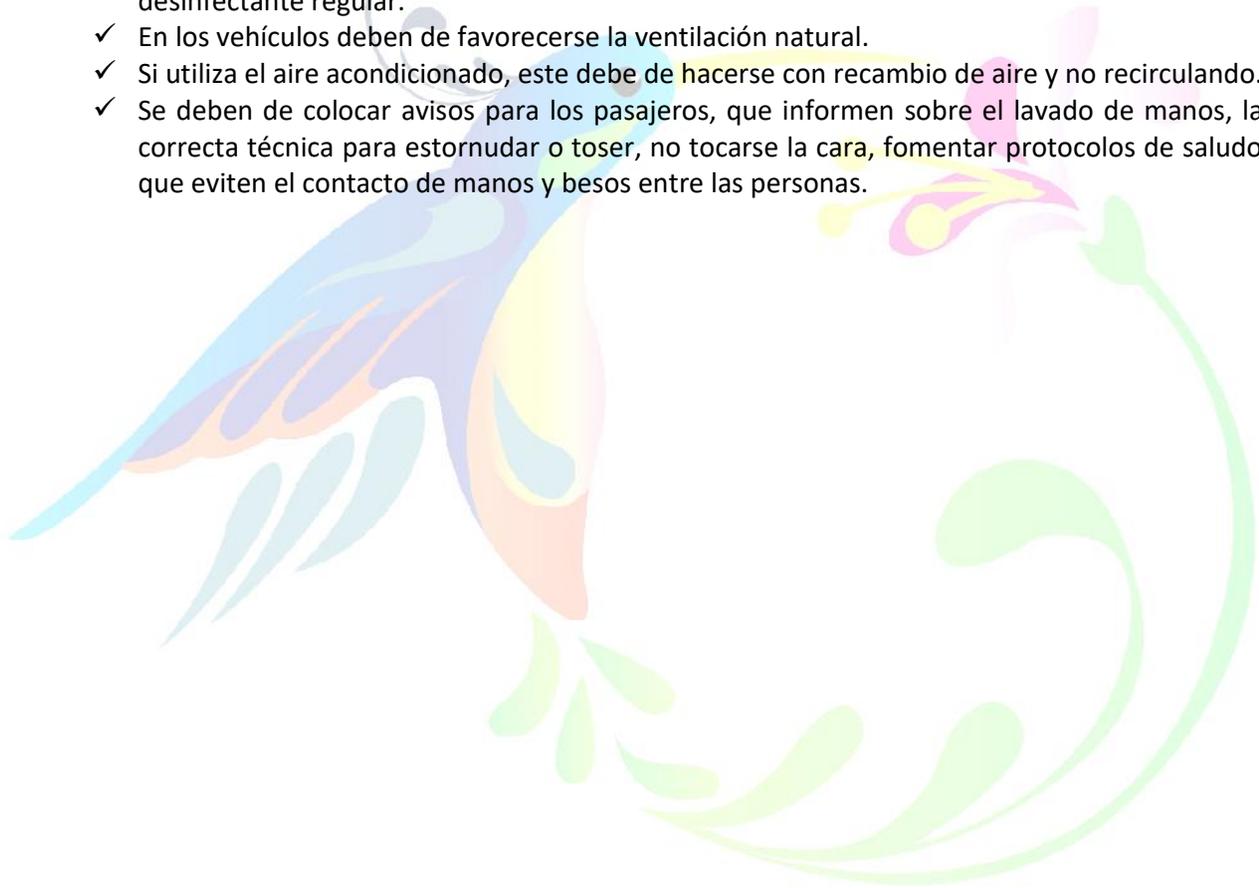
- ✓ El personal de mantenimiento debe protegerse con el equipo de protección individual definido.
- ✓ Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desinfectarse las manos y desechar el equipo de protección individual de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- ✓ Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación.
- ✓ Evitar cualquier contacto físico (saludos, entrega de albaranes, etc.)

- ✓ De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

Servicio de transporte con vehículos del hotel

En caso de que el servicio de turismo utilice vehículos:

- ✓ Los vehículos deben de limpiarse internamente al menos al final de cada jornada de trabajo, dando especial énfasis a las superficies de apoyo de los vehículos, utilizando líquidos desinfectantes.
- ✓ La limpieza y desinfección deberá realizarse, con jabón regular o detergente y un desinfectante regular.
- ✓ En los vehículos deben de favorecerse la ventilación natural.
- ✓ Si utiliza el aire acondicionado, este debe de hacerse con recambio de aire y no recirculando.
- ✓ Se deben de colocar avisos para los pasajeros, que informen sobre el lavado de manos, la correcta técnica para estornudar o toser, no tocarse la cara, fomentar protocolos de saludo que eviten el contacto de manos y besos entre las personas.



Hotel Leyenda

**3101670102 Sociedad Anónima, Cédula Jurídica 3-101-670102
2 Km este de Playa Carrillo, Hojancha, Guanacaste, Costa Rica
Tel. 2656-0381 Cel. 8866-0839 info@hotelleeyenda.com**