

PROTOCOLO SEGURIDAD SANITARIA Ante el Covid19



SAN JOSÉ, COSTA RICA

MAYO 2020

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla de Contenidos	i
Glosario	iii
Introducción	1
1. Colaboradores	2
1.1 Protocolo de ingreso	2
1.2 Disposiciones de higiene y distanciamiento social en el establecimiento	2
2. Proveedores	4
2.1 Protocolo de ingreso	4
3. Clientes	5
3.1 Protocolos específicos Hotel	5
3.1.1 Protocolo de ingreso huéspedes del hotel	5
3.1.2 Protocolo de registro de huéspedes	5
3.1.3 Protocolo de salida de huéspedes	6
3.2 Protocolo específico Cafetería	6
3.2.1 Protocolo de ingreso clientes a la cafetería	6
3.2.2 Protocolo de atención al cliente presencial	7
3.2.3 Protocolo de atención al cliente con productos para llevar	7
4. Protocolos de Limpieza	8
4.1 Protocolo desinfección áreas comunes	8
4.2 Protocolo limpieza y desinfección habitaciones	8
4.3 Protocolo limpieza y desinfección cafetería	9
4.4 Protocolo limpieza y desinfección cocina	9
5. Protocolo casos sospechosos o confirmados	10
5.1 Colaboradores	10
5.2 Huéspedes	10
Anexos	11
A. Bitácoras	11



A.1 Ingreso colaboradores	11
A.2 Ingreso proveedores	12
A.3 Ingreso Huéspedes	13
A.4 Ingreso Comensales	14
A.5 Limpieza y Desinfección Áreas Públicas	15
A.6 Limpieza y Desinfección Recepción	16
A.7 Limpieza y Desinfección Cafetería	17
A.8 Limpieza y Desinfección Cocina	18
B. Otros Documentos	19
B.1 Carta Compromiso Colaboradores	19
B.2 Información Sanitaria para el Huésped	20
C. Material Informativo	22
D. Fichas Técnicas	29
D.1 Desinfectante	29

GLOSARIO

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.

Burbuja Social: Se entiende por burbuja social el grupo de personas que conviven regularmente en el mismo hogar. No son burbujas sociales los grupos de amigos, los compañeros de trabajo, integrantes de familias que no están conviviendo juntos.

INTRODUCCIÓN

Como proveedores de un servicio de hospedaje y alimentación, existe la imperiosa necesidad de garantizar la inocuidad de nuestras instalaciones, y dentro de ellas, de cada uno de nuestros procesos en el ejercicio de nuestras labores cotidianas, para proteger a nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

Siempre nos hemos caracterizado por nuestra calidad en la limpieza de nuestras instalaciones, pero a raíz de la pandemia del Covid-19 nos hemos dado a la tarea de revisar, ampliar y documentar como es debido, cada uno de los métodos utilizados, para tranquilidad nuestra y de cada persona involucrada en la prestación de nuestro servicio.

Nos preocuparemos por velar para que los trabajadores reciban información veraz sobre la infección y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio. Así como la importancia de que cada visitante, ya sea proveedor o huésped sea también informado efectivamente sobre las medidas que se deben acatar.

Nuestro compromiso es seguir dando un excelente servicio, siempre en busca de mejorar cada día, según los últimos criterios técnicos, los clientes y las circunstancias externas, nos lo vayan exigiendo.

Estos protocolos serán revisados periódicamente y modificados, según las recomendaciones que surjan posteriormente, de parte de las autoridades competentes en esta materia. Todo esto con el fin de mejorar este documento y su aplicación, según las directrices que vayan surgiendo a raíz de la experiencia.

Criterios técnicos base:

ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo. 2020

INTE ES S82:2020. Especificación técnica. Limpieza y desinfección de ambientes. INTECO. 2020

CEHAT (Confederación española de hoteles y alojamientos turísticos) e ITH (Instituto Tecnológico Hotelero) Check-list medidas para la Reducción de Riesgos Higiénico-Sanitarios para Hoteles frente al Covid-19. Mayo 2020.

Basque Culinary Center – EuroToques. Protocolo Especial Covid19 en servicios de Restauración. 06/05/2020



1. COLABORADORES

1.1 PROTOCOLO DE INGRESO

2. Ningún colaborador que tenga síntomas de resfrío o gripe puede ingresar al establecimiento. Si este es el caso, deberá permanecer en su casa e informar previamente al inmediato superior. De ser necesario solicitará los servicios de salud.
3. A la hora de su llegada, se le tomará la temperatura con un termómetro digital sin contacto. Se anotará en la bitácora correspondiente para su debido registro.
4. Deberá limpiar las suelas de sus zapatos en una alfombra desinfectante colocada a la entrada, y luego de este proceso, a secarlos.
5. Posteriormente, deberá lavarse las manos con suficiente agua y jabón, por un periodo mínimo de 40 segundos, en el lavamanos con pedal, acondicionado a la entrada. En esta área se encuentra la información con los protocolos definidos por el Ministerio de Salud, para el correcto lavado de manos, y para el modo correcto de tos y estornudo.
6. Luego se dirigirá al baño de empleados donde deberá colocar toda la ropa que traía en una bolsa cerrada y se vestirá con el uniforme limpio.
7. Se le proveerá de dos mascarillas de tela que deberá utilizar en todo momento. A los empleados que lo requieran, se les dará un lapicero de uso exclusivamente personal con su nombre.
8. Cada día, al terminar el turno, deberá colocar su uniforme en una bolsa plástica, para proceder a lavarlo con agua y jabón. Debe utilizar un uniforme limpio cada día.

1.2 DISPOSICIONES DE HIGIENE Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN EL ESTABLECIMIENTO

2. Todo colaborador ha sido informado sobre los protocolos de seguridad, así como las formas correctas de lavado de manos, protocolo de tos y estornudo, protocolo de saludo sin contacto; además se colocó rotulación respectiva en áreas públicas, y áreas comunes.
3. Se le hizo llegar a cada empleado el protocolo general de manejo de Covid19, y ha firmado un documento de compromiso relacionado con la aplicación del mismo.
4. Por regla general, TODO colaborador se lavará y desinfectará sus manos al menos cada hora, y al cambiar de actividad, puesto de trabajo, después de ir al baño.



5. Los horarios de descanso y comida serán por turnos, para mantener el distanciamiento social, de forma que no haya dos personas al mismo tiempo.
6. Cuando haya un cambio de turno, el colaborador deberá desinfectar con alcohol líquido toda su área de trabajo, incluyendo mostrador, equipo de computación, silla, datáfono entre otros.
7. Sólo se mantendrá una persona en el puesto de trabajo en el área de Recepción y mostrador de cafetería.
8. En el área de cocina sólo se permitirá la estancia de un cocinero y el auxiliar de cocina, con sus respectivos equipos de protección personal. Sólo se permitirá la entrada de un salonerero a retirar comida para entregar a la mesa.
9. Se mantendrá únicamente una camarera en la habitación, durante su limpieza y desinfección.
10. En el área de lavandería, se mantendrá sólo una persona en labores de lavado, secado y aplanchado.



2. PROVEEDORES

2.1 PROTOCOLO DE INGRESO

1. Ningún proveedor que tenga síntomas de resfrío o gripe puede ingresar al establecimiento.
2. A la hora de su llegada, se le tomará la temperatura con un termómetro digital sin contacto. Se anotará en la bitácora correspondiente para su debido registro.
3. Deberá limpiar las suelas de sus zapatos en una alfombra desinfectante colocada a la entrada, y luego de este proceso, a secarlos.
4. Posteriormente, deberá lavarse las manos con suficiente agua y jabón, por un periodo mínimo de 40 segundos, en el lavamanos con pedal, acondicionado a la entrada. En esta área se encuentra la información con los protocolos definidos por el Ministerio de Salud, para el correcto lavado de manos, y para el modo correcto de tos y estornudo.
5. Posteriormente se dirigirá al departamento donde deba entregar sus pedidos; allí permanecerá el menor tiempo posible.
6. Si son productos de cocina, serán recibidos y revisados por el personal presente, quienes procederán a desinfectarlos. Si son verduras, se lavarán con agua caliente y jabón. Si son productos enlatados, envasados o en caja, se rociará con alcohol líquido y se secarán con toalla de papel. Posteriormente, el empleado se lavará las manos según el protocolo.
7. Si son productos para otros departamentos (toallas, productos de limpieza, etc.) se rociará su empaque con alcohol líquido y se secará con toalla de papel, se procederá a guardar en bodega y el colaborador se lavará sus manos según el protocolo.



3. CLIENTES

3.1 PROTOCOLOS ESPECÍFICOS HOTEL

3.1.1 PROTOCOLO DE INGRESO HUÉSPEDES DEL HOTEL

1. Se le tomará la temperatura con un termómetro digital sin contacto. Se anotará en la bitácora correspondiente para su debido registro. Valorar en este punto si la persona presenta síntomas de gripe o resfrío, lo cual se anotará en la bitácora, y se informará inmediatamente a la gerencia para tomar las medidas respectivas.
2. Deberá limpiar las suelas de sus zapatos en una alfombra desinfectante colocada a la entrada, y luego de este proceso, a secarlos.
3. Posteriormente, deberá lavarse las manos con suficiente agua y jabón, por un periodo mínimo de 40 segundos, en el lavamanos con pedal, acondicionado a la entrada. En esta área se encuentra la información con los protocolos definidos por el Ministerio de Salud, para el correcto lavado de manos, y para el modo correcto de tos y estornudo.

3.1.2 PROTOCOLO DE REGISTRO DE HUÉSPEDES

1. El mostrador de Recepción cuenta con una mampara de protección de seguridad para evitar el riesgo de contagio entre colaboradores y huéspedes.
2. Si hay varios huéspedes de distintas burbujas sociales en recepción se les pide mantener la distancia de 1,8 metros, según las marcas ubicadas en el piso.
3. El recepcionista le solicitará al huésped su nombre y pasaportes para verificar los datos de reserva. Será el recepcionista quien se encargue de llenar los datos en la Hoja de Registro; mientras se mantenga la emergencia, no se le solicitará al cliente la firma en ese documento, para minimizar el contacto.
4. Si es necesario llenar una hoja adicional con la información de todos los huéspedes, se le dará al cliente el formulario para que lo llene, preferiblemente con su propio lapicero. Si no tiene se desinfectará uno con alcohol líquido de 60%, se secará con una toalla desechable (que se descartará posteriormente) y se le entregará. Cuando sea devuelto, se debe desinfectar siguiendo el mismo procedimiento.
5. Se le indicará al cliente que el desayuno se sirve según cita, y en la mesa. De preferencia invitarlo a que la agende en este momento. También puede solicitar servicio a la habitación.
6. Si se requiere hacer algún tipo de pago en ese momento, se realizará preferiblemente con tarjeta de crédito, y sin contacto, de forma que sea el cliente quien acerque su tarjeta al datáfono.
7. Se le entregará al huésped la llave de la habitación asignada, la cual será desinfectada, antes de entregarla y en presencia del cliente, con alcohol líquido de 60%, y secada según el procedimiento indicado antes.



8. Se le invitará a revisar el documento resumen con las medidas generales de sanidad y seguridad adoptadas por la empresa. Se le indicará igualmente, que hay una en cada habitación para su consulta posterior.
9. Si la estadía es de más de una noche, se le consultará si quiere limpieza en la habitación algún día, de preferencia la misma no se realizará, para evitar contaminación cruzada. Cualquier información adicional o duda, se evacuará en ese momento.
10. En la medida de lo posible, que sea el cliente quien se encargue de llevar sus maletas; si de todas formas requiere asistencia, se le ayudará, desinfectando con alcohol la maleta, en especial el punto donde será llevada y secada con toalla de papel que se desechará, e inmediatamente después de brindado el servicio, el colaborador se deberá lavar las manos según el protocolo establecido.
11. Una vez que se retire el cliente de recepción, se desinfectará con alcohol líquido la mampara y el mueble de recepción, así como cualquier lugar donde el cliente hubiera tenido algún contacto.

3.1.3 PROTOCOLO DE SALIDA DE HUÉSPEDES

1. El cliente entregará su llave, la cual será inmediatamente desinfectada con alcohol líquido y una toalla desechable.
2. Cualquier cobro que deba hacerse de algún cargo, se hará de preferencia con tarjeta de crédito, y sin contacto.
3. Se informa al Departamento de Camareras, para proceder a su respectiva limpieza y desinfección.

3.2 PROTOCOLO ESPECÍFICO CAFETERÍA

3.2.1 PROTOCOLO DE INGRESO CLIENTES A LA CAFETERÍA

1. Se le tomará la temperatura con un termómetro digital sin contacto. Se anotará en la bitácora correspondiente para su debido registro. Valorar en este punto si la persona presenta síntomas de gripe o resfrío, lo cual se anotará en la bitácora, y se informará inmediatamente a la administración para tomar las medidas respectivas.
2. Deberá limpiar las suelas de sus zapatos en una alfombra desinfectante colocada a la entrada, y luego de este proceso, a secarlos.
3. Posteriormente, deberá lavarse las manos con suficiente agua y jabón, por un periodo mínimo de 40 segundos, en el lavamanos con pedal, acondicionado a la entrada. En esta área se encuentra la información con los protocolos definidos por el Ministerio de Salud, para el correcto lavado de manos, y para el modo correcto de tos y estornudo.



3.2.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PRESENCIAL

1. El salonerero en todo momento portará una mascarilla, y su propio lapicero y se mantendrá lo más alejado del cliente.
2. Se le invita al cliente a ubicarse en alguna de las mesas disponibles, siempre guardando la distancia recomendada de 1,80 metros de otras personas fuera de su burbuja social.
3. Se procederá a desinfectar la mesa con alcohol líquido.
4. En cada mesa se encuentra un código QR, que el mismo cliente puede acceder con su celular para revisar el menú. En caso de no contar con aplicación para lectura QR se dispondrá de menú laminado que será desinfectado antes de entregarlo al cliente, y después de retirado.
5. Se le tomará la orden al cliente y se pasará a cocina.
6. La mesa será montada hasta este momento, para evitar que se contaminen los cubiertos, copas y demás utensilios.
7. Las bebidas serán servidas por la persona encargada en el mostrador, que portará igualmente mascarilla en todo momento.
8. Una vez lista la orden de comida, se le servirá al cliente, minimizando el contacto cercano con los comensales.
9. A la hora del pago, se le invitará al cliente a realizarlo con tarjeta de crédito, que será él quien manipule y sin contacto con el datáfono. El pago se puede realizar también a través de SINPE Móvil.

3.2.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON PRODUCTOS PARA LLEVAR

1. Si el producto aún no estuviera listo, se le invita al cliente a ubicarse en alguna de las mesas disponibles, siempre guardando la distancia recomendada de 1,80 metros de otras personas fuera de su burbuja social.
2. El salonerero en todo momento portará una mascarilla, y su propio lapicero y se mantendrá lo más alejado del cliente.
3. Una vez lista la orden de comida, saldrá ya debidamente empacada y sellada de cocina y se le invitará al cliente a realizar el pago con tarjeta de crédito, que será él quien manipule y sin contacto con el datáfono. El pago se puede realizar también a través de SINPE Móvil.

4. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA

4.1 PROTOCOLO DESINFECCIÓN ÁREAS COMUNES

1. Se deberá limpiar periódicamente cada hora, con alcohol líquido los puntos de más contacto: mostradores, apagadores, barandas, manijas de puertas.
2. El piso se deberá limpiar con el desinfectante, diluido según la recomendación.
3. Los trapos del piso deberán ser retirados después de cada limpieza, y dejados en una solución de agua con jabón por al menos 10 minutos, para su posterior lavado.

4.2 PROTOCOLO LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN HABITACIONES

1. Al entrar a la habitación por limpiar, la camarera deberá mantener su cabello bien peinado con una cola o moño, usando un gorro y sin que queden cabellos por fuera; además deberá portar guantes y mascarilla. En ningún momento durante el proceso deberá tocar su cara o su cabello.
2. La limpieza y desinfección de la habitación, debe realizarse desde adentro hacia afuera, iniciando por la ducha, el lavatorio e inodoro, y continuando en la habitación.
3. En primer lugar, se abrirá la puerta y ventanas de la habitación, para que le entre suficiente aire.
4. Luego, deberá retirarse toda la ropa de cama y colocarla en una bolsa cerrada antes de ponerla en el carrito de lavandería.
5. Se retirarán las bolsas de basura del baño y de la habitación, cerrándolas inmediatamente son retiradas.
6. La ropa limpia se ingresará hasta después de realizada la desinfección y limpieza de la habitación.
7. Previo a efectuar la desinfección se debe ejecutar un proceso de limpieza de superficies, mediante fricción, enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre. Se debe prestar especial atención a: en el baño puertas, manijas de ducha y de lavatorio, inodoro; en la habitación closets, ganchos, espejo, mesa de apoyo, mesita de noche, lámparas, interruptores de luz, control de televisión, control de aire acondicionado, teclado y auricular del teléfono, mecanismo de apertura y cierre de cortinas, manijas de puertas de baño y principal por fuera y por dentro.
8. Una vez efectuado el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación desinfectante a través del uso de rociadores, y una toalla limpia, que deberá cambiarse para cada habitación. De la misma manera se procederá con el piso.
9. Cuando todo esté limpio y desinfectado se procede a ingresar la ropa limpia y terminar el proceso de tendido de camas.
10. Al terminar la habitación revisar que todo quede impecable. Se retirará inmediatamente los guantes utilizados, según el método correcto, y se desecharán como corresponde.
11. El carrito de transporte de ropa de cama e implementos, debe desinfectarse al iniciar y finalizar el día, con un rociador con alcohol líquido.



4.3 PROTOCOLO LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CAFETERÍA

1. Todas las mesas y áreas de mayor contacto serán limpiadas y desinfectadas al iniciar el día, con un rociador con alcohol líquido.
2. Igualmente, el piso deberá ser limpiado con desinfectante. Los trapos del piso deberán ser retirados después de cada limpieza, y dejados en una solución de agua con jabón por al menos 10 minutos, para su posterior lavado.
3. Las áreas de mayor contacto como apagadores, mostradores, urnas, datáfono, teléfono, computadora, teclado, refrigeradora entre otros se desinfectarán cada hora, o al ser manipuladas por un cliente, o cuando haya cambio de puesto de trabajo.
4. La mesa se desinfectará nuevamente al entrar un cliente.
5. Al retirar los platos de la mesa, se llevarán inmediatamente al puesto indicado, para su correspondiente lavado con agua y jabón.
6. Cuando el cliente se retire, se procederá a desinfectar la mesa y todos los implementos con que tuvo contacto el comensal.
7. No se mantendrán plantas ni ningún otro artículo sobre las mesas, para evitar la contaminación cruzada.
8. Al desechar los residuos de los basureros, se debe hacer con guantes, cerrarlos debidamente y colocarlos en el área dispuesta. Posteriormente, deberá lavarse las manos según el protocolo.

4.4 PROTOCOLO LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN COCINA

1. Los empleados de cocina deberán permanecer en todo momento con mascarilla, y aplicar los protocolos de tos y estornudo debidamente comunicados.
2. Todas las mesas de trabajo y áreas de mayor contacto serán limpiadas y desinfectadas al iniciar el día, con un rociador con alcohol líquido.
3. Igualmente, el piso deberá ser limpiado con desinfectante. Los trapos del piso deberán ser retirados después de cada limpieza, y dejados en una solución de agua con jabón por al menos 10 minutos, para su posterior lavado.
4. Las áreas de mayor contacto como apagadores, mostradores, teléfono, refrigeradora, cocina, manijas de fregadero entre otros se desinfectarán cada hora, o cuando haya cambio de puesto de trabajo.
5. Al recibir un pedido de un proveedor, los productos serán recibidos y revisados por uno de los colaboradores, quienes procederán a desinfectarlos. Si son verduras, se lavarán con agua caliente y jabón. Si son productos enlatados, envasados o en caja, se rociará con alcohol líquido y se secarán con toalla de papel. Posteriormente, el empleado se lavará las manos según el protocolo.
6. Al desechar los residuos de los basureros, se debe hacer con guantes, cerrarlos debidamente y colocarlos en el área dispuesta. Posteriormente, deberá lavarse las manos según el protocolo.



5. PROTOCOLO CASOS SOSPECHOSOS O CONFIRMADOS

5.1 COLABORADORES

1. Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios de salud respectivos valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
2. Se procederá la desinfección del puesto de trabajo y objetos que pudieran haber sido compartidos con otros compañeros.
3. En caso de confirmarse el positivo, se comunicará a los contactos más cercanos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

5.2 HUÉSPEDES

1. Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios de salud.
2. Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
3. Facilitar atención de salud (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
4. Asegurar con los servicios de salud que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.
5. Comunicar a todos los departamentos, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, cafetería, servicio a la habitación), la situación de aislamiento de la habitación.
6. Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación.
7. Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento en su habitación y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Salud para aislamientos domiciliarios:
 - a. No salir de la habitación.
 - b. Extremar normas de higiene.
 - c. Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación.
8. En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades de salud para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades un protocolo de actuación según el caso concreto.
9. Una vez que el huésped se retire de la habitación, en la medida de lo posible, se bloqueará la habitación durante al menos una semana
10. Para la limpieza respectiva, se utilizará protocolos de limpieza hospitalarios para casos contagiosos, preferiblemente con una empresa especializada.



B. OTROS DOCUMENTOS

B.1 CARTA COMPROMISO COLABORADORES

CARTA DE COMPROMISO DE COLABORADORES
CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN PROTOCOLO COVID19
EN EL ESTABLECIMIENTO

Por este medio, yo _____ (nombre), número de cédula _____, _____ (puesto), hago constar que me fue facilitada la información referente a los nuevos protocolos para seguridad sanitaria ante el Covid19 de Hotel Colonial y Café 452, misma que he leído y comprendido a fondo, y que estoy dispuesto a seguir al pie de la letra, para garantizar la seguridad mía, mis compañeros, clientes y cualquier persona con la que me relaciones en la ejecución de mis labores.

Soy consciente, que cualquier negligencia en la aplicación de dichos protocolos es mi responsabilidad.

Firma: _____

Fecha: _____



B.2 INFORMACIÓN SANITARIA PARA EL HUÉSPED

B.2.1 ESPAÑOL

En Hotel Colonial, y Café 452 estamos comprometidos con la seguridad sanitaria de nuestros huéspedes. Es por esta razón que, en cada departamento se ha implementado un protocolo para garantizar la continua desinfección y minimizar el contagio por Covid19 y otras enfermedades.

Si usted gusta conocer a fondo nuestro protocolo, puede solicitar al personal de Recepción que le envíe vía correo electrónico, o WhatsApp el documento.

Le solicitamos lo siguiente, de acuerdo con el protocolo mencionado:

1. Mantener al menos 1,8 metros de distancia con cualquier persona que no pertenezca a su burbuja social (familia).
2. Acatar los protocolos de tos y estornudo indicados en el material informativo.
3. Si presenta síntomas de resfrío o gripe, informarlo lo más pronto posible al Recepcionista en turno, para tomar las medidas respectivas.
4. Procure no tocar superficies si no es estrictamente necesario.
5. De preferencia no solicite lapiceros al personal, si es posible porte uno propio.
6. Aplique el lavado de manos siempre que le sea posible, y siguiendo el protocolo que se facilita en los puntos de lavado (al menos cuarenta segundos).
7. En la medida de lo posible, no se estará realizando limpieza de habitaciones durante su estancia para evitar contaminación cruzada. De requerirla, favor indicarlo al recepcionista.
8. El desayuno será servido por turnos, y directamente en la mesa. Favor agendar su cita lo más pronto posible en Recepción para no afectar su itinerario. Si le parece más conveniente, puede solicitar el servicio a la habitación, también según horario.

Cualquier duda, comentario o sugerencia, siéntase libre de hacérselo saber, pues estamos en mejora continua de cada proceso.



B.2.3 INGLÉS

At Hotel Colonial and Café 452 we are committed to the health security of our guests. For this reason, we have implemented a protocol in each department to guarantee continuous disinfection, and, therefore, minimize the spread of Covid19 and other diseases.

If you like to know our whole protocol, you can request the reception staff to send you the document via email or WhatsApp.

We request you the following, in accordance with the protocol we just mentioned:

1. Keep at least 1.8 meters away from anyone who does not belong to your social bubble (family or travel group).
2. Follow the cough and sneeze protocols indicated in the informative material.
3. If you show symptoms of cold or flu, inform your concern to the Receptionist on duty as soon as possible, to take the appropriate measures.
4. Be careful not to touch surfaces if not strictly necessary.
5. Preferably do not ask the staff for pens, if possible carry your own.
6. Apply handwash whenever possible, and following the protocol provided at the washing points (at least forty seconds).
7. As far as possible, no room cleaning will be carried out during your stay to avoid cross contamination. If required, please ask for it at Front Desk.
8. Breakfast will be served in turns, and directly at the table. Please schedule your appointment as soon as possible at Reception so as not to affect your itinerary. If it is more convenient for you, you can request room service, also according to schedule.

Any questions, comments or suggestions, feel free to let us know, as we are in continuous improvement of each process.

C. MATERIAL INFORMATIVO



Forma correcta de toser y estornudar



	<p>CUBRA SU BOCA Y NARIZ CON LA PARTE SUPERIOR DEL BRAZO, HACIENDO UN SELLO PARA EVITAR SALIDA DE GOTITAS DE SALIVA</p>
	<p>O CÚBRASE CON UN PAÑUELO DESECHABLE</p>
	<p>DEPOSITE EL PAÑUELO EN EL BASURERO, NO LO LANCE AL MEDIO AMBIENTE</p>
	<p>NUNCA SE TOQUE LA CARA SI NO SE HA LAVADO LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN</p>

¡DETENGA EL CONTAGIO!

The correct way to cough and sneeze



Cover your mouth and nose firmly with your upper arm, to trap all germ.



Or, cover your mouth and nose firmly with a disposable tissue.



Throw tissue in the trash.
Do not litter.



Never touch your face without having washed your hands with soap and water.

¡DETENGA EL CONTAGIO!

¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2 Aplique suficiente jabón



3 Frote sus manos palma con palma



4 Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



5 Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



6 Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos



7 Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa



8 Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa



9 Enjuague abundantemente con agua



10 Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable



11 Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio
de **Salud**

How should you wash your hands?

WASHING YOUR HANDS SHOULD TAKE 30 SECONDS
OR THE EQUIVALENT OF SINGING "HAPPY BIRTHDAY" TWICE



1 Wet your hands with water and shut off the tap



2 Apply enough soap to cover the surface of your hands.



3 Rub your hands together with your palms facing.



4 Rub the back of each hand with the palm of your other hand with fingers interlaced



5 Rub your palms together with fingers interlaced.



6 With fingers interlocking, rub the opposite palm with the back of your fingers.



7 Clasp your thumb in the opposite hand and scrub in a rotational movement.



8 Rub the tips of your fingers on your opposite palm.



9 Rinse hands with plenty of water.



10 Dry hands thoroughly, ideally with a disposable paper towel.



11 Use paper towel to shut off the tap.



Ministerio de **Salud**
Costa Rica

¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Ministerio
de Salud
Costa Rica



Antes de tocarse la cara



Antes de preparar y comer
los alimentos



Después de
ir al baño



Antes y después de
cambiar pañales



Después de toser
o estornudar



Después de visitar o atender
una persona enferma



Después de
tirar la basura



Después de utilizar
el transporte público



Después de
estar con mascotas



Luego de estar en
zonas públicas



Después de
tocar dinero o llaves



Después de tocar pasamanos o
manijas de puertas

¿When should you wash your hands?



Before touching your face



Before eating or preparing food



After going to the bathroom



Before and after changing diapers



After sneezing or coughing



After visiting or caring for a sick person



After touching any trash



After using public transport



After touching any animals or pets



After spending time in public spaces



After touching money or keys



After using handrails or door handles, especially in public spaces.

D. FICHAS TÉCNICAS

D.1 DESINFECTANTE



FICHA TÉCNICA

Desinfectante

Descripción

El desinfectante Florex está hecho con amonios cuaternarios de quinta generación que brindan un alto desempeño y un amplio espectro de eliminación de microorganismos, por ello aniquila los organismos que causan mal olor y neutraliza los malos olores. El desinfectante Florex está diseñado de tal forma que se puede utilizar el producto en diversas diluciones de acuerdo a la contaminación de la superficie a desinfectar. Por la naturaleza de sus ingredientes activos se puede utilizar en la industria alimentaria.

Ventajas

- ✦ No es tóxico.
- ✦ Fabricado en la primera Eco fábrica de Costa Rica.
- ✦ El envase es reciclable.
- ✦ No contiene APEO.
- ✦ No contiene compuestos cancerígenos.
- ✦ Dos onzas rinden un galón.
- ✦ No daña ni blanquea las superficies, recomendado para todo tipo de superficies como cerámica, porcelanato, etc.
- ✦ Disponible en varias agradables fragancias.
- ✦ Es poco persistente en el medio ambiente.
- ✦ Libre de fosfatos.
- ✦ Es concentrado y sus ingredientes activos son Agentes Surfactantes y Amonio Cuaternario.

Registro

Costa Rica Q-21022-9

Guatemala PH-6421

Presentaciones

208 L
19 L
3.79 L
1.89 L
1 L
920 mL



Desinfectante
V04-19

Q-21022-9

Modo de empleo

Diluya el desinfectante en una relación de 1 parte de producto en 4 parte de agua, agregar 100 ml de producto junto a 400 ml de agua. Aplique directamente sobre la superficie o mediante un trapo limpio y húmedo.

Cuadro I. Resultados de pruebas de desinfección mediante norma AFNOR

Nombre Comercial	Dilución	Cepa	Cepa Inicial	Cepa Final	R=-log (C ₁ /C ₀)
Desinfectante Florex	20%	E. Coli	3,10E+07	< 1,00E+02	> 5,49
		Salmonella sp	5,70E+07	< 1,00E+02	> 5,76
		S. aureus	3,80E+07	< 1,00E+02	> 5,58
Desinfectante Florex	11%	E. Coli	8,00E+07	< 1,00E+02	> 5,90
		Salmonella sp	1,50E+08	< 1,00E+02	> 6,18
		S. aureus	1,20E+08	< 1,00E+02	> 5,23
Desinfectante Florex	9,1%	E. Coli	8,00E+07	< 1,00E+02	> 5,90
		Salmonella sp	1,50E+08	< 1,00E+02	> 6,18
		S. aureus	1,20E+08	< 1,00E+02	> 6,08
Desinfectante Comercial	100%	E. Coli	9,80E+07	2,00E+02	5,69
		Salmonella sp	1,10E+08	7,60E+06	1,16
		S. aureus	2,5E+08	9,8E+04	3,41

Información técnica

Apariencia: Líquido transparente
 Densidad 25°C (g/ml): 1.00 ± 0.01
 pH: 6.5-8.5
 Espuma: controlada

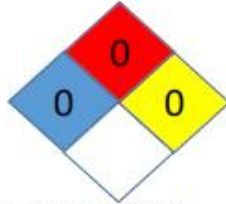
Composición: Agua, Alcohol láurico poliglicol éter (0.6-0.8%), Mezcla Cloruro de N,N-dialquil(C8-10)-N,N-dimetilamonio y Cloruro de N-alquil (C12-16)- N,N-dimetil-N-bencilamonio (0.3-0.5%), Fragancia, Colorante.

Precauciones en su manipulación y almacenamiento.

- Mantener a temperatura y presión controlada (ambiente preferiblemente). No ponerlo cerca de fuentes de calor o de corrientes eléctricas. Evitar el almacenamiento en áreas expuestas a la luz o donde haya mucha humedad.
- No golpear ni perforar los recipientes para evitar potenciales derrames o fugas. Mantener la etiqueta en buen estado y no quitarla del envase.

Desinfectante
V04-19

Q-21022-9

Clasificación NEPA**Información Ambiental**

- El desinfectante Florex no contiene alquilfenol etoxilados, los cuales son disruptores endocrinos. No contiene componentes que favorezcan la eutrofización de los mantos acuíferos.
- El desinfectante Florex es biodegradable en 28 días de acuerdo a la norma OECD 301D.

Compatibilidad del producto

Agentes oxidantes fuertes como hipoclorito, peróxidos, ácido sulfúrico. Ácidos minerales fuertes.

Información

Distribuidora Florex Centroamericana S.A
Tel.: (506) 2447-3240/Fax: (506) 2447-3248
Sitio Web: www.florexcr.com

Apdo. 377-4250 San Ramón, Alajuela. San Ramón, Alajuela, Costa Rica.

