



**HOTEL MANATUS**  
**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD COVID-19**

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este documento ha sido elaborado para establecer los lineamientos de seguridad Sanitaria que debemos de seguir las empresas Turísticas que nos dedicamos al hospedaje y Alimentación, en este caso Hotel Manatus lo realiza para garantizar la seguridad de nuestros clientes y colaboradores en el marco de la pandemia COVID- 2019.

Este documento está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes.

## **RECEPCIÓN**

- Se establece un aforo máximo de la zona de recepción y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y empleados. (Mascarilla, Guantes, Careta, etc.)
- Se tomará la temperatura de los huéspedes al Check In. (Termómetro electrónico para frente sin contacto)
- En la zona de recepción se cuenta con solución desinfectante, alcohol líquido y alcohol en Gel para uso de los clientes.
- Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.
- Existen marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless.
- Se desinfecta el Datafono tras cada uso.
- La limpieza del mostrador se realiza cada vez que se atiende a un cliente diferente.
- Las llaves se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso.
- El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turno de trabajo, utilizándose si es posible auriculares de uso individual.
- Se dispondrá de alfombras desinfectante a la entrada del establecimiento.
- La asignación de habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- Check In será a las 12 md y Check Out a las 9 am, para permitir la implementación del nuevo protocolo de limpieza en habitaciones.
- El servicio de transporte de equipaje se realiza en condiciones de seguridad disponiendo de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar equipajes.

## **RESTAURANTE**

- Se intenta reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio.
- Lavado de manos se requerirá al ingreso al restaurant y bar.
- Los menús laminados se entregan desinfectados.
- Se sustituyen elementos y equipamientos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, dispensadoras de bebidas, azucarillos, etc.) y otros elementos decorativos.
- Todas las mesas y cuberterías son desinfectadas al 100% después de cada uso.
- El personal de servicio de sala también portará mascarilla o caretas, guantes siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente.

## **ROOM SERVICE**

- El camarero hará uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.
- El camarero lleva mascarilla o careta si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas, platos, vasos, cubreplatos...) se higienizan inmediatamente.
- Hay definido un protocolo para la retirada de residuos del que se informa convenientemente al cliente.
- Finalizado el Room Service el camarero se despojará del equipo de protección y materiales empleados, se desecharán de forma segura en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos.

## **COCINA**

- El Chef y todo el personal de cocina hará uso de guantes y mascarilla para la preparación de los alimentos.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas, platos, vasos, cubreplatos.) se higienizan mediante lavaplatos o equivalente.

## **MANTENIMIENTO**

- El personal de mantenimiento entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en la habitación salvo causa justificado.
- El personal se protege con el equipo de protección individual definido. (Mascarilla, Guantes, Careta, etc.)

- Finalizada la reparación el personal se despojará del equipo de protección y materiales empleados, se desecharán de forma segura en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos.
- En el caso excepcional de tener que hacer una reparación con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla.
- Se revisa periódicamente el sistema de aire acondicionado, especialmente para la limpieza de espacios.

## **HABITACIONES**

- La ocupación del hotel se limitará al 50%.
- El personal de Mucamas entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en la habitación salvo causa justificado.
- En el caso excepcional de tener que hacer una limpieza con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla.
- La limpieza de la habitación será decisión del cliente: Diaria, cada 2 días, o solo 1 vez durante su estadía.
- Reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración, revistas, minibar solo a solicitud del cliente.
- Las almohadas y colchones están protegidas con cobertores impermeables.
- Cada habitación tiene su propia unidad de aire acondicionado.
- A la salida del cliente, se limpia el secador de pelo.

## **ZONAS COMUNES**

- Los aforos de los distintos espacios comunes están establecidos.
- Disponemos de solución desinfectante en lugares de paso y en instalaciones de uso intensivo por clientes.
- Los sanitarios de uso común se limpian como mínimo 5 veces al día y cuentan con jabón y dispensadores de papel de secado.
- Basureros de apertura con accionamiento no manual y doble bolsa en su interior.
- Mantenemos la distancia de seguridad entre clientes.
- Los dispensadores de papel, gel y jabón se limpian periódicamente atendiendo a su uso.
- Se garantiza la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.)

## **PISCINA**

Los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios, siguiendo la normativa:

- Medimos regularmente estos parámetros y ajustar si hace falta.
- Disponemos de un buen sistema hidráulico y de filtración.
- Respetamos los niveles de ocupación máxima.

Zonas alrededor de la piscina:

- Mantenemos el aforo para cumplir las distancias de seguridad.
- Limpiamos y desinfectamos las zonas exteriores a la piscina así como las inmediaciones, la ducha y la escalera.

## **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

- Incremento de la frecuencia de limpieza y repasos especialmente en zonas de mayor contacto. (superficies, servicios, lavamanos, grifería, llavines, mostrador de recepción, puertas, llaves, teléfonos, apagadores, controles, mandos a distancia, control de AC, secadora, espejos, dispositivos de control horario, barandillas, minibar, perchas, mesas, etc.)
- Ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, atendiendo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- Los carros de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario.
- La recogida de basureros de zonas comunes y habitaciones se realiza en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.

## **LIMPIEZA DE COCINA**

Limpieza de superficies y muebles con productos desinfectantes específicos para cada material.

Incremento de la frecuencia de limpieza y repasos especialmente en zonas de mayor contacto.

## **LIMPIEZA DE ROPA BLANCA (TEXTILES HABITACIONES)**

- La ropa de cama se recoge, se mete en una bolsa y se cierra hasta su tratamiento en la lavandería.

- No se sacude la ropa sucia.
- No se pone en el suelo la ropa de cama.
- Tras manipular textiles sucios, el personal se lava las manos.
- Los textiles sucios se lavan por encima de los 60º.

## **LIMPIEZA HABITACIONES**

Contempla de forma específica atendiendo a la frecuencia que por categoría tiene fijadas:

- Aireado de la habitación.
- Reemplazo de toallas y lencería de cama.
- Limpieza de espejos y ventanas.
- Limpieza de muebles, equipos y elementos decorativos funcionales.
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso.
- Poner la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.
- La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

## **PROVEEDORES**

- Los proveedores deberán cumplir con las medidas de limpieza y desinfección determinadas por el establecimiento.
- Se utilizará equipo de seguridad para la atención de los proveedores. (mascarilla, Guantes, Careta, etc.)
- El personal de limpieza debe asear y desinfectar la zona de recepción de productos y mercadería con frecuencia.
- Se llevará un registro de los proveedores que se atienden.

## **MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL**

- El personal cuenta con información clara e inteligible además de formación específica.
- El personal conoce este plan diseñado y sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.
- Utiliza mascarilla y guantes en casos en que el procedimiento específico del puesto así lo determine y en los casos en que no se puede respetar la distancia de seguridad, desecha la misma así como otros desechos de higiene personal al finalizar su vida útil según instrucciones indicadas por el fabricante así como el equipo de seguridad (Mascarillas

desechables, Guantes látex) de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto para ello y con accionamiento no manual.

- El personal tiene instrucciones de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.)
- El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.).
- Para estos equipos electrónicos, se les facilita productos específicos para aplicar con un paño o toallitas desinfectantes especiales, especialmente con el cambio de turno.
- Hay establecidas pautas de limpieza y desinfección de equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.
- Velaremos por el uso indicado del Equipo de protección y sancionaremos en caso de incumplimiento, de conformidad de la normativa aplicable.

## **UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL**

- En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y el control de aforos aprobados por el ministerio de Salud (1.8 metros). En su defecto, se garantizan las medidas y equipos de protección necesarios.
- Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme de personal.
- El Colaborador no podrá viajar con ropa de trabajo.
- La limpieza de uniformes de trabajo junto con la lencería se encarga el establecimiento o en su defecto lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de esta. En este último caso, dicha ropa utilizada sólo durante la jornada laboral se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio.
- Las necesidades formativas de los colaboradores del hotel se analizan en el comité de Salud Ocupacional para reforzarlas conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y queda debidamente registrado (sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general, equipo que utilicen).

## **INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL**

- Está regulado el uso de salas de comedor, de descanso, etc. Estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad, se refuerzan las medidas de limpieza, limpiando los aseos de uso común al menos 4 veces al día.
- La ropa de calle debe guardarse en bolsa de plástico para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo.

## **NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS**

### **IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL**

- Ante la mínima duda de que un cliente o empleado sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello.

### **SI UN EMPLEADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD**

- Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- Se procederá a la desinfección del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con empleados.
- En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

### **SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD**

- Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte del Ministerio de Salud.
- Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
- Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.



- Comunicar a todos los departamentos del hotel o alojamiento turístico, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restaurante/room services), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.

Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Salud para aislamientos domiciliarios:

- No salir de la habitación
- Extremar normas de higiene
- Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación
- 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 salud para estos casos de traslado.

El Hotel no tiene la potestad para retener contra su voluntad a una persona en el establecimiento o en su habitación. Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:

- Si es posible, bloquear la habitación durante al menos una semana
- Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiada.

## **SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN**

- Ningún empleado podrá acceder a las habitaciones afectadas, sea para tareas de limpieza o mantenimiento. En todo caso, deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la habitación. Se facilitarán los medios necesarios a los clientes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza. Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarilla.

## **ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO**

Debe procurársele a la persona afectada los medios necesarios para que realice el autoaislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad:

- En la medida de lo posible se le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
- Deberá disponer de ventilación natural al exterior.
- Dispondrá de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelería con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
- De Dispondrá de papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.

- Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de habitación.

## **PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO**

En el supuesto de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. El personal del establecimiento procederá a la limpieza de la unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpiezas tras check-out.

El acceso de personal de limpieza a habitaciones de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19:

- Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)
- Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas.
- No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza.
- Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.
- Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas.
- Además, en esta tarea se hará uso del equipo de protección (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable). Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.
- Los equipos de seguridad desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, los equipos reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
- El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto.

Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:

- La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.

## **GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS**

- El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal del establecimiento la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir esta ropa. El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material

contaminado para que sea manipulado por el personal de lavandería con las medidas adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60º C.

## **GESTIÓN DE RESIDUOS**

- El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

## **REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO**

- Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de equipo de seguridad (mascarilla, batas y guantes...), los cuales se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán o desinfectarán las manos. Si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a dos metros.

## **SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:

- Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso).

## **NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE**

En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento (acompañante), esta persona será declarada “contacto estrecho” y se aplicarán las siguientes normas:

- En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer auto aislada. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.
- Se le facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio de Salud.

REFERENCIAS:

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

Check-List medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios para hoteles frente al covid-19- CEHAT-ITH

<https://www.ministeriodesalud.go.com>