



## Protocolo de Limpieza y Desinfección de Áreas

**Propósito / Objetivo:** Asegurar un ambiente limpio, higiénico y seguro para nuestros clientes, proveedores y colaboradores en todas las áreas comunes de nuestro Hotel y Restaurante.

De conformidad con las recomendaciones del Ministerio de Salud sobre el proceso de limpieza y desinfección, se detallan a continuación las áreas de limpieza:

### 1. Superficies que son Sometidas a Limpieza y Desinfección en Recepción:

- Muebles
- Piso
- Cielo raso
- Puertas, ventanas y perillas
- Mesas
- Sillas
- Computadoras
- Apagadores
- Teléfonos
- Impresora
- Artículos varios (lapiceros, calculadora, datáfono, radios, llaves y mapas)

**1.1. Productos para limpieza:** Agua y jabón

**1.2. Productos para desinfección:** Alcohol 70% en presentación líquida, alcohol en gel, desinfectante Lysol.

**1.3. Equipo de protección personal:** Guantes y mascarilla.

**1.4. Equipo de limpieza:** Toallas de papel desechables para la limpieza de muebles, ventanas, pisos y artefactos electrónicos.

### 1.5. Requerimiento del personal que realiza la limpieza:

Se verifica que todo el equipo a utilizar se encuentre en buenas condiciones de uso, de no ser así se sustituye. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.

No se utiliza joyería.



No se debe consumir alimentos ni bebidas mientras se realiza la limpieza y desinfección.

### **1.1. Medidas tomadas:**

- Se cuenta con un lavamanos de pedal en el Lobby con jabón, toallas de papel y alcohol en gel.
- Se desinfecta frente a los clientes todos los artículos de contacto, como mapas, lapiceros, llaves entre otros.
- Rotulación visible del buen lavado de manos, de cómo toser o estornudar y de mantener la distancia.
- Check in y check out de manera ágil y rápida.
- Se consulta al huésped si desea que le limpien la habitación en caso de permanecer más de una noche.
- Lavado de manos cada hora.
- Información de forma digital para evitar el contacto con los clientes.

### **2. Superficies que son sometidas a limpieza y desinfección en Restaurante:**

- Lavado de Loza, Plaqué y Cristalería con agua clorada y jabón lavaplatos.
- Secado y pulido de Loza, Plaqué y Cristalería con Agua Caliente y Alcohol líquido al 70%.

#### **2.1. Medidas tomadas en el Restaurante**

- Disposición de las mesas a 180 centímetros o más, entre sí.
- Las mesas se mantienen sin equipo de restaurante hasta la llegada del cliente.
- Limpieza y desinfección de las mesas y sillas cada vez que son usadas.
- Cambio de toda la mantelería de las mesas cada vez que sean usadas.
- Para evitar tocar el menú de Restaurante, existe una versión online que puede ser compartida por códigos QR, WhatsApp o email.

#### **2.2. Productos para limpieza:** Agua y jabón

**2.3. Productos para desinfección:** Alcohol 80% en presentación líquida, desinfectante Lysol y Alcohol en Gel (etílico) al 65%.

**2.4. Equipo de protección personal:** Guantes y mascarilla.

**2.5. Equipo de limpieza:** Toallas de papel desechables para la limpieza de muebles, ventanas, pisos y artefactos electrónicos.



### **2.6. Requerimiento del personal que realiza la limpieza:**

- Se verifica que todo el equipo a utilizar se encuentra en buenas condiciones de uso, de no ser así se sustituye. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
- No se utiliza joyería.
- No se debe consumir alimentos ni bebidas mientras se realiza las operaciones de limpieza y desinfección.

### **3. Superficies que son sometidas a limpieza y desinfección en la cocina:**

- Pisos
- Mesas de trabajo
- cubiertos
- Mueble de platos
- utensilios
- cámaras frío y congelación
- plancha
- Teléfonos
- Botellas con productos
- Tablas de picar

#### **3.1. Limpieza y Desinfección de equipo de Cocina**

- Lavado de Loza, Plaqué y ollas con agua clorada y jabón lavaplatos.
- Secado y pulido de Loza, Plaqué y ollas con Agua Caliente.

#### **3.2. Medidas tomadas en el área de cocina**

- Disposición de las mesas de trabajo.
- Las mesas se mantienen sin equipo hasta la llegada del cliente.
- Limpieza y desinfección de las mesas, pisos y utensilios cada vez que son usadas.

**1.6. Productos para limpieza:** Agua y jabón, cloro, desinfectante.

**1.7. Productos para desinfección:** Alcohol 80% en presentación líquida, desinfectante, Alcohol en Gel (etílico) al 65%.

**1.8. Equipo de protección personal:** Guantes, mascarilla.



**1.9. Equipo de limpieza:** Toallas de papel desechables para la limpieza de muebles, pisos y artefactos electrónicos.

**1.10. Requerimiento del personal que realiza la limpieza:**

- Se verifica que todo el equipo a utilizar se encuentra en buenas condiciones de uso, de no ser así se sustituye. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
- No se utiliza joyería.
- No se debe consumir alimentos ni bebidas mientras se realiza las operaciones de limpieza y desinfección.

**4. Superficies que son sometidas a limpieza y desinfección en Habitaciones:**

- Muebles (mesas, sillas, closet etc.)
- Piso
- Puertas, ventanas, perillas y apagadores
- Lámparas
- Refrigeradora
- Televisión
- Controles
- Coffee maker, Vasos y tazas
- Llaves
- Baños
- Servicio sanitario
- Caja fuerte
- Cacheras

**4.1. Productos para limpieza y desinfección:** Agua, jabón, cloro. Desinfectante, Lysol, alcohol en gel y líquido.

**4.2. Equipo de protección personal:** mascarilla y guantes.

**4.3. Equipo de limpieza:** Toallas de papel desechables, toallas de tela, escobas, limpia pisos, escobillas, para la limpieza de muebles, ventanas, pisos y artefactos electrónicos.

**4.4. Requerimiento del personal que realiza la limpieza:**

- Se verifica que todo el equipo a utilizar se encuentra en buenas condiciones de uso, de no ser así se sustituye. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
- No se utiliza joyería.



- No se debe consumir alimentos ni bebidas mientras se realiza las operaciones de limpieza y desinfección.

## **5. Superficies que son sometidas a limpieza y desinfección en Oficinas:**

- Escritorios
- Piso
- Puertas, ventanas y perillas
- Sillas
- Computadoras
- Apagadores
- Teléfonos
- Impresora

**5.1. Productos para limpieza:** Agua y jabón.

**5.2. Productos para desinfección:** Alcohol 70% en presentación líquida.

**5.3. Equipo de limpieza:** Toallas de papel desechables para la limpieza de muebles, ventanas, pisos y artefactos electrónicos.

## **5.4. Requerimiento del personal que realiza la limpieza:**

- Se verifica que todo el equipo a utilizar se encuentra en buenas condiciones de uso, de no ser así se sustituye. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
- No se utiliza joyería.
- No se debe consumir alimentos ni bebidas mientras se realiza las operaciones de limpieza y desinfección.

## **6. Recolección y disposición de residuos en todas las áreas del Hotel y Restaurante:**

El Hotel será responsable de la recolección de los desechos que genere de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud, Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos Recoger bolsas de residuos de los recipientes cuando el 80% de su capacidad esté llena o siempre que sea necesario, evitando el desborde.



## **Acciones Generales de Sanidad**

### **1. Medidas de Organización:**

- Están definidas las responsabilidades de cada trabajador en su Perfil y Funciones del Puesto.
- Se aplican prácticas saludables definidas y exigidas por el Ministerio de Salud en la empresa.
- Se mantienen insumos para la limpieza general e higiene personal como jabón, toallas de papel, alcohol en gel, desinfectantes, entre otros.
- Se facilita al personal de la empresa el acceso a los servicios de salud si presentan síntomas sospechosos de Coronavirus (COVID-19)
- Mantenemos un Médico de Empresa que atiende semanalmente, presencial o mediante consulta on-line.

### **Medidas de Divulgación:**

- Reuniones periódicas para promover una comunicación efectiva y para dar 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.
- Se comparten mensajes sustentados en la información oficial que divulgue el Ministerio de Salud.
- Nos informamos diariamente sobre el estado de la situación de este nuevo virus en Costa Rica, consultando la información oficial disponible en la página web del Ministerio de Salud.
- Se mantienen afiches en todos los lugares, visibles de la forma correcta de "Cómo lavarse las manos con agua y jabón" y "Forma correcta de toser y estornudar"
- Realización de acciones informativas y educativas con el personal de la empresa y los turistas, tendientes a la incorporación de prácticas saludables.

### **3. Medidas de Control:**

- Se verifica que el personal de la empresa cumpla con las responsabilidades asignadas.
- Se identifica e indica a los miembros del personal de la empresa que presenten síntomas de "gripe" o "resfrío" que deben:
  - a) Informar al Médico de Empresa en cuanto sientan signos de la enfermedad.
  - B) Asistir a un servicio de salud y evitar el estar en contacto con los compañeros y clientes.



- No se permite la presencia de colaboradores enfermos en el lugar de trabajo. Se Reporta directamente al médico de empresa y al Área Rectora de Salud más cercana, durante el tiempo que se mantenga esta alerta sanitaria, la siguiente información: - Trabajadores, que tengan síntomas respiratorios (sensación febril, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y que además hayan visitado áreas de riesgo.

#### **4. Medidas de Mantenimiento y Limpieza de las instalaciones:**

- Se dispone en todos los baños públicos de: papel higiénico, jabón para manos, alcohol en gel y papel toalla desechable.
- Se dispone en el Lobby de recepción de: Lavamanos de pedal, jabón líquido, toallas de papel, basurero de pie y alcohol en gel.
- Se dispone en la demás áreas de: jabón líquido, toallas de papel, alcohol en gel, basureros de pie.
- La limpieza y desinfección se realiza, 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).
- Se mantiene los lugares de trabajo ventilados.
- Nos aseguramos de que los productos de limpieza estén disponibles en las instalaciones, incluyendo limpiador doméstico y desinfectante.

#### **5. Conductas y comportamientos del personal, de los proveedores, de los clientes y usuarios (as) de los centros de trabajo:**

- 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 diagnosticadas como casos de Coronavirus (COVID-19).
- Promover prácticas de buena alimentación de acuerdo con recomendaciones de nuestro Médico de Empresa.
- No fumar.
- No visitar personas enfermas o con síntomas de gripe o resfrío.
- Externar las medidas de lavado de manos:
  - ✓ Antes y después de comer, después de tocar objetos como: teléfonos, celulares, uso de computadoras, tocar dinero o llaves, entre otras.
  - ✓ Después de tirar la basura o tocar animales.
  - ✓ 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 indicado 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.
- Limpieza frecuentemente de superficies que puedan contaminarse con secreciones respiratorias.
- No escupir en el suelo.
- Las personas con síntomas deben seguir todas las indicaciones que el personal de salud o la autoridad sanitaria le indiquen.




**Afiches:**

**¡PREVENGA EL CORONAVIRUS (COVID-19)  
EXTREMANDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE!**


En Instalaciones

- 1** Mantenga los baños con papel higiénico, jabón de manos, papel toalla desechable o secadora eléctrica de manos


- 

Coloque afiches en lugares visibles sobre lavado de manos y protocolo de estornudo.


**2**
- 3** Implemente en su empresa todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades de salud.


- 

Limpie todas las perillas de las puertas, manillas de los lavatorios, inodoros, teléfonos, teclados y dispositivos de computadora con desinfectante o alcohol de 70°, al menos 2 veces al día.

**4**
- 5** Mantenga los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire.



# ¡PREVENGA EL CORONAVIRUS!

(COVID-19)

Sector Turismo:

1

Garantice la divulgación de la información suministrada por el Ministerio de Salud a todo el personal, proveedores y turistas que utilicen sus servicios.



Identifique un coordinador que defina roles y responsabilidades de cada persona en preparación y respuesta a la atención de esta alerta internacional.

2

3

Implemente en su empresa todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades de salud.



Facilite al personal el acceso a los servicios de salud si se presentan casos con síntomas sospechosos del coronavirus.

4

## ¡PREVENGA EL CORONAVIRUS (COVID-19) EXTREMANDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE!

Lávese las manos:

1

Antes y después de comer,  
de atender un enfermo y de  
cambiar pañales.



Después de tocar objetos como:  
celulares, carros de supermercado  
y uso de computadoras.

2

3

Después de volver de la calle.



Después de toser o estornudar.

4

5

Antes de tocarse la cara.



Recuerda que la duración del  
lavado de manos es de 30  
segundos o lo que durás en cantar  
cumpleaños dos veces

6

# COVID-19



## CONÓCELO.

COVID-19 es una enfermedad respiratoria nueva que se identificó por primera vez en Wuhan, China. Actualmente, la propagación se da principalmente de **persona a persona**.



**SÍNTOMAS COMUNES**

**CASOS GRAVES**

 GOTEO NASAL	 TOS	 DOLOR DE GARGANTA
 FIEBRE ALTA	 NEUMONÍA	 INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA

\*Los síntomas podrían aparecer de 1 a 12 días después de la exposición al virus.

### ¿Quiénes están en mayor riesgo de enfermarse gravemente?

- Adultos mayores de 60 años.
- Personas con enfermedades preexistentes como diabetes o cardiopatías.

### ¿Cómo se transmite?



- Por gotitas de saliva esparcidas por personas infectadas al toser y estornudar.
- Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

## PREPÁRATE.



Infórmate a través de fuentes confiables.



Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón.



Cúbrete la boca con el antebrazo cuando tosas o estornudes, o con un pañuelo desechable, luego tíralo a la basura y límpiate las manos.

Infórmate a través de fuentes oficiales como el Ministerio de Salud.

## ACTÚA.



Evita el contacto cercano con personas que tengan síntomas de gripe.



Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.



Evita compartir vasos, platos u otros artículos de uso personal y limpia y desinfecta los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.



Si has viajado a áreas donde circula el virus o has estado en contacto cercano con alguien que lo tiene y presentas fiebre, tos o dificultad para respirar, busca atención médica de inmediato. No te automediques.

Nota: Algunos datos pueden cambiar en la medida en que se tenga más conocimiento sobre la enfermedad. Febrero 2020.

**OPS**



Ministerio de Salud  
Costa Rica



# Prevengamos la transmisión del COVID-19 en 3 pasos:



Lavémonos las manos  
con agua y con jabón  
frecuentemente.



Apliquemos el  
protocolo de estornudo  
o tosido en el  
antebrazo.



No nos saludemos de  
mano, abracemos ni  
besemos.



**INFORMATE PRIMERO**  
POR MEDIOS OFICIALES  
DEL MINISTERIO DE SALUD

VISITA: [WWW.MINISTERIODESALUD.GO.CR](http://WWW.MINISTERIODESALUD.GO.CR)