



Sarapiquí  
 Hotel de Campo – Country Inn - Hotel Champêtre – Land Hotel  
 Tel.: (506) 2761-1052 / (506) 2761-1300 - Fax: (506)2 761-1395  
 P.O. Box 43-3069 Costa Rica  
[www.hotellaquintasarapiqui.com](http://www.hotellaquintasarapiqui.com)  
[info@hotellaquintasarapiqui.com](mailto:info@hotellaquintasarapiqui.com)

## **PROTOCOLO OPERACIÓN LA QUINTA SARAPIQUI LODGE EN ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MITIGACION DEL COVID 19**

El objetivo de este documento es dictar los lineamientos de operación en nuestras instalaciones tanto para huéspedes, como para colaboradores, de forma que podamos brindar el servicio de hospedaje y servicios asociados a nuestros clientes; tomando en consideración todos los protocolos establecidos a nivel nacional con el fin de evitar cadenas de contagio. Este protocolo será aplicado a partir de nuestra reapertura.

### **1. Definiciones y Abreviaturas**

- 1.1. **Coronavirus (CoV):** son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-Co-V). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.
- 1.2. **Tipos:** Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus humanos endémicos a nivel global diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2 que produce la enfermedad llamada COVID-19
- 1.3. **COVID-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otro individuo que esté infectado 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. Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la dilución recién preparada de cloro (concentración de cloro 1g/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.

### **2. Abreviaturas**

- Ministerio de Salud (MS)



- Coronavirus 2019 (COVID-19)
- Equipo Protección Personal (EPP)
- Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)
- La Quinta de Sarapiquí Lodge (LQSL)

### 3. *Higiene y Desinfección*

1. LQSL garantiza el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel y toallas desechables para el correcto lavado y secado de manos, en los espacios comunes, así como su reposición y limpieza.
2. LQSL intensifica las medias de limpieza e higiene, en las áreas públicas, donde hay un encargado en cada turno de trabajo, de la vigilancia de superficies de alto contacto tales como: mesas, sillas, barandas, puertas, teléfonos, mostradores entre otros, así como, debe asegurarse que el resto de las áreas también sean atendidas.
3. LQSL registra la periodicidad de chequeos, ejecución de limpieza y desinfección en áreas en bitácoras disponibles para su revisión.
4. LQSL garantiza la utilización de productos de limpieza y desinfección comerciales autorizados, los cuales serán también detallados en la bitácora correspondiente.
5. LQSL garantiza la limpieza y desinfección de los carros de limpieza al inicio de la jornada y después de la limpieza de cada habitación.
6. LQSL garantiza el registro de limpieza y desinfección de los carros de limpieza en bitácora que portan las camareras.
7. LQSL ha colocado en lugares visibles tanto para huéspedes como para colaboradores, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en español y en inglés como idioma universal para los turistas.

#### 3.1. Áreas Comunes o de Contacto

- 3.1.1. LQSL garantiza en las áreas comunes o de contacto, la disponibilidad de espacios con agua potable, jabón, alcohol en gel, toallas desechables y otros para el correcto lavado y secado de manos.
- 3.1.2. LQSL garantiza que el personal cuenta con los EPP o implementos en caso de ser necesario.
- 3.1.3. LQSL garantiza que no se compartirán bolígrafos
- 3.1.4. LQSL fomenta el pago electrónico, de preferencia sin contacto
- 3.1.5. Los mostradores serán limpiados y desinfectados en forma constante y permanente de acuerdo al tránsito de personas.
- 3.1.6. Si en el momento de atención al público, se cuenta con una cantidad considerable de personas, aseguraremos el distanciamiento social establecido de 1.8 metros, para ello, hemos demarcado el área.



- 3.1.7. En el momento de la entrega de llaves, éstas se entregan limpias y desinfectadas. A la salida, las mismas son nuevamente limpiadas y desinfectadas por el personal de recepción.
- 3.1.8. Si el huésped requiere el servicio de transporte de equipaje, este será en condiciones de seguridad. El colaborador dispone de EPP y debe desinfectar el maletero antes y después del traslado.
- 3.1.9. Los colaboradores de LQSL no están autorizados a manipular los vehículos de clientes en el estacionamiento. Indicarán al huésped donde estacionar solamente.
- 3.1.10. En tanto los huéspedes no lo soliciten, la premisa en LQSL es que no debemos tener contacto o manipulación de las pertenencias de los huéspedes, visitantes, proveedores, u otros.

## 3.2. Habitaciones de Huéspedes

- 3.2.1. LQSL vela por las condiciones de limpieza e higiene de las habitaciones.
- 3.2.2. LQSL informa sobre las normas de limpieza e higiene utilizadas en sus diferentes áreas.
- 3.2.3. En nuestras habitaciones, la camarera utiliza obligatoriamente EPP (guantes, mascarillas y uniforme) en el proceso de limpieza y desinfección; haciendo especial énfasis en las superficies de mayor contacto, tales como: control remoto y panel de control de la unidad de A/C, interruptores de luces, lámparas, manijas de puertas, closets y cajones. En el sector del baño se profundiza en el lavamanos, regadera, cacheras, inodoro, puertas, entre otros.
- 3.2.4. LQSL deja a voluntad del huésped la decisión de realizar o no la limpieza diaria de su habitación durante su estadía, consultando a su llegada si desea este servicio.
- 3.2.5. LQSL facilita a los colaboradores las medidas de información y acción que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio.
- 3.2.6. LQSL facilita el tiempo y los medios para la correcta higiene de manos al ingreso del lugar de trabajo y durante la jornada laboral.
- 3.2.7. Los colaboradores están obligados a su llegada al lugar de trabajo y a lo largo de toda la jornada laboral, a desinfectar frecuentemente los objetos de uso, así como los elementos del puesto de trabajo.
- 3.2.8. Los equipos de trabajo o dispositivos no se comparten. Aquellos que se comparten, deben desinfectarse entre uso y uso, para la reducción del riesgo de contagio.
- 3.2.9. Los colaboradores portarán diariamente la ropa de trabajo, limpia.
- 3.2.10. LQSL provee a los colaboradores el EPP y garantiza su uso de acuerdo a los lineamientos del MS.
- 3.2.11. Los proveedores serán atendidos con previo aviso de llegada de manera que no coincidan con otras personas y se llevará registro en bitácora de la información personal del proveedor con nombre, cédula, empresa, fecha y hora.



- 3.2.12. La oficina de RRHH tiene las indicaciones del MS ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un caso sospechoso.
- 3.2.13. LQSL realiza acciones informativas y educativas con los colaboradores de la empresa, los proveedores y los clientes, tendientes a la incorporación de prácticas saludables.

### 3.3. Colaboradores

- 3.3.1. Se asigna una persona responsable de la comunicación relacionada para la protección individual y colectiva.
- 3.3.2. Hemos recopilado la información del MS, y hemos difundido la información en puntos estratégicos como: baños, comedor, pizarra informativa y todas las áreas de tránsito tanto de huéspedes como de colaboradores.

### 3.4. Proveedores

- 3.4.1. Los proveedores deberán cumplir con las medidas de limpieza y desinfección determinadas por LQSL durante su entrega de productos en el sitio.
- 3.4.2. Se establece un espacio protegido para la atención de proveedores.
- 3.4.3. LQSL lleva un registro de los proveedores indicando fecha, hora y datos de la persona atendida, en caso de ser requerido por el MS, para que en un eventual estudio epidemiológico, se brinde la información.
- 3.4.4. La gestión de los proveedores en el sitio deberá ser siempre de corta duración de manera que permanezcan en las instalaciones el menor tiempo posible.
- 3.4.5. Los proveedores deben acatar los lineamientos sanitarios definidos por LQSL.
- 3.4.6. Los colaboradores deben limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos y mercadería con frecuencia

### 3.5. Cientes

- 3.5.1. Los huéspedes son informados a su llegada y a priori al momento de reservar a través de nuestra página web, nuestras condiciones de servicio y medidas de prevención.
- 3.5.2. Este protocolo se encuentra en Inglés y Español en nuestra página web.
- 3.5.3. A la llegada del huésped, como protocolo de bienvenida, se ofrece la información al huésped de los procedimientos y normas que se están llevando a cabo y que, si durante su estancia presenta síntomas relacionados al COVID 19, debe comunicarlo de forma inmediata para que se garantice un tratamiento pronto y oportuno según los lineamientos del MS.
- 3.5.4. Se ha instalado en recepción una estación de lavado de manos que cuenta también con una pizarra informativa sobre los protocolos de tos, estornudos, lavado de manos y



otras formas de saludo, así como el reporte a las personas colaboradoras en caso de presentar síntomas.

- 3.5.5. Estas instrucciones se localizan también en otras áreas públicas a saber, baños, comedor de colaboradores, comedor de huéspedes, pasillos y pizarras.
- 3.5.6. Velamos porque el personal cumpla con las responsabilidades asignadas, entre ellas, informando a su superior inmediato si presenta síntomas de gripe o resfrío previo al ingreso a sus labores, de tal manera que se tomen las decisiones correspondientes de acuerdo a los lineamientos del MS.

### 3.6. Procedimiento de limpieza y desinfección

- 3.6.1. A la llegada del colaborador a las instalaciones, debe pasar a la estación de lavado antes de ingresar a las instalaciones. Una vez que se aproxima a su estación de trabajo, debe llevar a cabo la limpieza y desinfección de la misma antes de iniciar su jornada.
- 3.6.2. El procedimiento de lavado de manos es el siguiente:
  - Mójese las manos y el antebrazo con agua
  - Coloque el jabón antibacterial en las palmas de las manos.
  - Limpie y desinfecte las palmas de sus manos
  - Frote el dorso de la mano
  - Limpie y desinfecte entre los dedos
  - Limpie y desinfecte la parte posterior de los dedos
  - Limpie y desinfecte los pulgares y yemas de los dedos
  - Lávese minuciosamente las manos después de estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, mostrador, etc.)
  - La frecuencia de lavado de manos será antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de la interacción con un cliente, después de tocar objetivos que han sido manipulados por los clientes, entre otros.
- 3.6.3. El procedimiento para el enjuague y secado de manos
  - Enjuague las manos y los antebrazos con agua
  - Seque las manos y el antebrazo utilizando toalla de papel o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos y luego disponerlo en un basurero
  - Coloque alcohol en gel
- 3.6.4. El procedimiento para la desinfección con productos eficaces contra el virus
  - Siempre trate cualquier fluido corporal como si fuera infeccioso
  - Si trabaja con equipo reutilizable, limpiarlos y desinfectarlos después de utilizarlos



- Asegurar la limpieza y desinfección de los artículos que ingresan.
- 3.6.5. Se establece un plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones el cual está publicado en las distintas áreas de trabajo y pizarra central de colaboradores. Toda limpieza y desinfección será registrada en la bitácora respectiva
  - 3.6.6. LQSL asegura la limpieza minuciosa de nuestras instalaciones, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratamos superficies con productos comerciales autorizados y que cumplen con las estipulaciones del MS.
  - 3.6.7. En áreas públicas contamos con un colaborador designado que se encarga de la supervisión de superficies e alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, mostradores, entre otros; así como asegurar de que el resto de las áreas también sean atendidas.
  - 3.6.8. Tenemos definido un horario de limpieza y desinfección de las distintas áreas, de acuerdo a la operación y al tránsito de personas.
  - 3.6.9. El plan de divulgación para el personal de limpieza, mantenimiento y colaboradores en general, se lleva a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas y registros entre otros.
  - 3.6.10. La gerencia está a cargo de dirigir el programa de limpieza, desinfección, manejo de residuos y uso de EPP. La gerencia está a cargo de verificar el uso de bitácoras para registro.
  - 3.6.11. Los colaboradores en LQSL, son responsables de la limpieza e higiene en sus puestos de trabajo. Los colaboradores de los departamentos que requieren algún tipo de acreditación como Manejo de Piscinas y Manipulación de Alimentos, están al día con sus permisos y acreditaciones según lo establecido por el MS.
  - 3.6.12. LQSL es responsable de contar con los procedimientos correspondientes en donde se mantiene el control de las tareas asignadas.
  - 3.6.13. LQSL tiene asignado un colaborador como responsable de la labor de manejo de residuos. Hemos capacitado al personal con los procedimientos y riesgos implícitos en dicha labor así como velar por el uso adecuado del EPP.
  - 3.6.14. Se llevan registros por medio de bitácoras

### 3.7. Productos de limpieza y desinfección

- 3.7.1. Desinfectantes, implementos y limpiadores comerciales recomendados por las autoridades sanitarias, escobas, limpia pisos, guantes mascarillas entre otros.
- 3.7.2. Cuando es necesario, se utiliza también una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua).
- 3.7.3. Para superficies contaminadas con fluidos, se prepara una disolución con cloro con una concentración de 15;100
- 3.7.4. Para los servicios sanitarios y para los pisos se utiliza una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo a la recomendación del MS.



- 3.7.5. Los elementos residuales descartables, son eliminados en un recipiente que presenta pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos son: guantes, pañuelos, mascarillas y otros elementos de un solo uso.
- 3.7.6. Los elementos de higiene que se reutilizan, son lavados con agua caliente y jabón
- 3.7.7. Para mayor seguridad, les dejaremos en una disolución sanitizante y desinfectante, recomendada por el MS.

### 3.8. Identificación de puntos críticos para la desinfección

- 3.8.1. Las siguientes superficies se limpian rigurosamente: interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, controles remotos, lavamanos, llaves de agua, superficies de escritorio, manijas de cajones, superficies horizontales, secadora de cabello, controles de luz y aire acondicionado, entre otros.
- 3.8.2. Cada material tiene requisitos de limpieza específicos, lo cual se verifica en los manuales o cajas de empaque del producto, así como también en el sitio web del fabricante.
- 3.8.3. Los dispositivos electrónicos se limpian como sigue:
  - Apagar el equipo
  - Desconectar las fuentes de alimentación, los dispositivos y los cables externos.
  - Usar solo un paño suave y sin pelusa
  - Mantener los líquidos alejados del producto, a menos que se indique lo contrario para productos específicos.
  - No dejar que entre humedad por ninguna abertura
  - No usar aerosoles, blanqueadores ni sustancias abrasivas
  - No rociar ningún limpiador directamente sobre el dispositivo
  - No utilice productos que contengan acetona, pues puede dañar el equipo
  - Finalmente, lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón siguiendo los correspondientes protocolos.
- 3.8.4. Este procedimiento aplica para la limpieza de todos los objetos usados en la atención del público tales como: vitrinas, ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos entre otros.
- 3.8.5. Se intensifica la frecuencia de la limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.
- 3.8.6. Se utiliza una solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades.
- 3.8.7. Se mantiene en áreas públicas dispensadores de alcohol en gel

### 3.9. Equipo de protección personal (EPP)

- 3.9.1. El área de recepción ha sido reacondicionada colocando ventanillas para respetar las distancias y eliminar el contacto entre colaboradores y visitantes. Los colaboradores



que están brindando servicios tanto maleteros, comedor o limpieza de habitaciones, utilizan EPP.

- 3.9.2. LQSL está comprometida a proveer de EPP a colaboradores o visitantes que lo soliciten.

3.10. Manejo de residuos

Los residuos peligrosos son aquellos que por su reactividad química ó su naturaleza biológica puedan causar daños a la salud y al ambiente. En caso de presentarse una circunstancia en la que debamos manejar este tipo de residuos, nuestro protocolo será:

- 3.10.1. LQSL adoptará todas las medidas necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos y residuos peligrosos.
- 3.10.2. LQSL velará para que el empacado, embalado y etiquetado de los residuos peligrosos se realicen conforme a los reglamentos que sean emitidos por el MS, e indique la clasificación del riesgo, precauciones ambientales y sanitarias, así como de manejo y almacenamiento.
- 3.10.3. La acumulación de residuos deberá realizarse de conformidad con el artículo 6 del Reglamento para el manejo de desechos peligrosos.
- 3.10.4. La responsabilidad integral de LQSL será hasta que el residuo peligroso sea valorado o dispuesto con carácter definitivo, con una compañía avalada por el MS.
- 3.10.5. Estos residuos serán recogidos para su desecho en bolsa de color rojo a prueba de fugas, de grosor moderado, para evitar pinchazos y deben ser limpiados de inmediato para que no ocurran accidentes y contaminación de otras personas.
- 3.10.6. La bolsa deberá estar etiquetada con el símbolo de riesgo biológico.
- 3.10.7. Los desechos infectocontagiosos no se revolverían con los desechos normales del establecimiento
- 3.10.8. Se registran en bitácora la frecuencia de la limpieza y la desinfección.
- 3.10.9. Los elementos residuales descartables son eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos elementos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas o cualquier otro elemento que se emplee para minimizar el contagio del COVID-19.
- 3.10.10. Los contenedores de basura son de apertura de pedal o vaivén con una bolsa de residuos; que es sellada antes de ser retirada.
- 3.10.11. La persona a cargo utiliza EPP
- 3.10.12. Se retiran dos veces al día los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo al finalizar cada turno.
- 3.10.13. Para hacer el retiro de los residuos se utilizan guantes, las bolsas deben estar cerradas antes de retirarlas y no se presionan para hacer más espacio en la bolsa.
- 3.10.14. Después del descarte de las bolsas, se procede al lavado de manos.





3.10.15. La limpieza se registra en una bitácora.

#### 4. *Logística en el centro de trabajo*

##### 4.1. Plan de continuidad del servicio

- 4.1.1. Identificación de Amenazas. Este protocolo asegura que en el centro de trabajo estamos capacitados para detectar un caso sospechoso de contagio que activará lo establecido en el punto 3.1.41
- 4.1.2. Análisis de Impacto en el establecimiento. Una vez cumplido el punto 3.1.41 se procederá con el análisis de impacto con el fin de aplicar las medidas pertinentes de aislamiento, limpieza y desinfección.
- 4.1.3. Manejo de Crisis. Se establecerá de acuerdo al Análisis de Impacto
- 4.1.4. Respuesta en la Emergencia de acuerdo al protocolo emitido por el MS
- 4.1.5. Comunicación en la crisis tanto interna como externamente.
- 4.1.6. Proceso de recuperación según el Impacto recibido

##### 4.2. Turnos de Trabajo

- 4.2.1. Los horarios de trabajo son establecidos semanalmente dependiendo de la ocupación del hotel.
- 4.2.2. LQSL diseña horarios de trabajo acordes a la necesidad de la operación de forma tal que se logre el distanciamiento social a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal.
- 4.2.3. LQSL utiliza turnos escalonados para que el ingreso, tiempos de descanso y salidas, sean ordenados y se logre identificar, si fuera el caso, alertas en la salud de los colaboradores.
- 4.2.4. Los horarios regulares con variación de minutos para cumplir con el distanciamiento social van de 6 am a 2 pm, de 1 pm a 9pm, de 2pm a 10pm y de 10pm a 6am.
- 4.2.5. Todos estos horarios están establecidos en concordancia con las disposiciones del Ministerio de Trabajo.
- 4.2.6. Los horarios de trabajo incluyen el tiempo para que el colaborador se lave las manos al ingreso, cada 60 minutos y al egreso por aproximadamente 40 segundos como mínimo, o según se considere necesario.

##### 4.3. Distanciamiento en el lugar de trabajo

- 4.3.1. En nuestro caso, no tenemos opción de teletrabajo por ser una empresa de servicio presencial.
- 4.3.2. En las áreas comunes para los colaboradores tales como: comedor, área de cambiadores, casilleros, entre otros, hay rotulación con los horarios de uso para cada



- turno y puesto de trabajo de forma tal, que siempre se cumple la regla del distanciamiento social y evitar las aglomeraciones.
- 4.3.3. Se realizan reuniones de colaboradores solamente en caso estrictamente necesario. En estas reuniones se respeta el distanciamiento de 1.8 metros entre colaborador y colaborador.
  - 4.3.4. Toda reunión de colaboradores cumple con esta medida. Para evitar reuniones las indicaciones se emiten por medio de notificaciones o memos que circulan entre los colaboradores.
  - 4.3.5. LQSL procura que todos los colaboradores se encuentren seguros en todo momento, fomentando por medio de política interna, memo, pizarra informativa el uso de EPP durante la jornada laboral.
  - 4.3.6. LQSL vela por el uso indicado del EPP y sanciona en caso de incumplimiento de conformidad con la normativa aplicable.
  - 4.3.7. LQSL recuerda al colaborador la obligación de cumplir con los protocolos establecidos por el MS durante su desplazamiento hacia y desde el centro de trabajo.
  - 4.3.8. LQSL revisa las restricciones vehiculares o de movimiento en general, que el Ministerio de Salud y las autoridades competentes indiquen, previo a la elaboración de horarios y traslados de los colaboradores.
  - 4.3.9. Los proveedores y visitantes son atendidos a través de ventanilla para evitar el contacto entre personas
  - 4.3.10. LQSL lleva bitácora del ingreso a las instalaciones registrando a proveedores y visitantes.
  - 4.3.11. LQSL ha colocado en el área de registro de los visitantes y proveedores, los afiches sobre los lineamientos que el MS ha indicado, tales como: lavado de manos, distanciamiento social, procedimiento para estornudo, tos, saludo, entre otros.
  - 4.3.12. LQSL ha establecido marcación en áreas de trabajo que por tema de espacio lo requieren, para garantizar el distanciamiento mínimo de 1.8 metros establecido por el MS, entre colaboradores
  - 4.3.13. LQSL cumple con la obligación de garantizar el distanciamiento entre colaboradores
  - 4.3.14. LQSL capacita, promueve y supervisa el distanciamiento entre colaboradores
  - 4.3.15. LQSL ha instruido a sus colaboradores para que, en caso de tomar descansos juntos, estos sean tomados en espacio abiertos donde se respete el distanciamiento exigido.
  - 4.3.16. LQSL coordina con sus colaboradores los tiempos y áreas de descanso de cada turno, para que el distanciamiento social recomendado, sea cumplido.
  - 4.3.17. LQSL no cuenta en sus instalaciones con escaleras, bandas eléctricas, ni pasillos cerrados por lo que no amerita crear un instructivo de utilización para este tipo de área.
  - 4.3.18. LQSL establece que en las áreas cerradas como habitaciones, solo podrá haber un colaborador a la vez.
  - 4.3.19. LQSL ha reacondicionado su recepción para atender a visitantes y colaboradores a través de ventanillas de vidrio.



- 4.3.20. LQSL ha identificado las áreas de servicio y alta concurrencia mas importantes como recepción y otras y ha colocado barreras de protección con vidrio o en los casos en que no es posible, los colaboradores utilizan pantalla facial y EPP.
- 4.3.21. LQSL garantiza que las barreras de protección son efectivas y seguras.
- 4.3.22. LQSL provee transporte a algunos de sus colaboradores según el turno de trabajo
- 4.3.23. LQSL garantiza la limpieza y desinfección del vehículo antes y después de cada viaje.
- 4.3.24. Los colaboradores usuarios de este servicio deben portar el EPP durante el trayecto.
- 4.3.25. Los colaboradores reciben indicaciones e informaciones pertinentes sobre el contagio de manera que puedan identificar síntomas y realizar el reporte respectivo.
- 4.3.26. LQSL ofrece capacitación permanente sobre el tema a sus colaboradores.
- 4.3.27. El colaborador debe informar si presentara síntomas desde su casa de habitación a la gerencia de LQSL para acordar el paso a seguir.

#### 4.4. Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo

- 4.4.1. LQSL promueve los buenos hábitos de higiene de sus colaboradores a través de rotulación o capacitación permanentemente.
- 4.4.2. LQSL ha colocado los afiches del MS en las áreas donde los colaboradores transitan. Lugar de ingresar y salir, comedor, zonas de descanso, oficinas, cocina, lavandería, etc.
- 4.4.3. LQSL realiza sesiones de refrescamiento una vez cada quince días, para promover el lavado de manos, higiene en general y los protocolos del MS y otras entidades gubernamentales.
- 4.4.4. El establecimiento promueve por medio de charlas, conversatorios, mensajes por medios electrónicos, afiches internos, entre otros, el lavado diario de uniformes. Provee también la posibilidad de lavarlos en sitio.

### 5. *Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras*

El deber de protección de LQSL al brindar los servicios de hospedaje es de garantizar la seguridad de las personas trabajadoras a nuestro servicio, huéspedes y demás visitantes. Ello en todos los aspectos relacionados con el trabajo y servicios que ofrecemos debiendo procurar procedimientos que velen por la seguridad física y de salud de todos los que se encuentren bajo su ámbito de dirección, es decir, bajo nuestra capacidad de control.

Todo colaborador o cliente que presente síntomas de resfrío del COVID-19 y que ha estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados, deben ser sometidos a una valoración médica en el centro médico que nos corresponde.

En el caso que existan casos sospechosos, LQSL seguirá estas recomendaciones:



- Brindar a la persona EPP y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos de Salud.
- En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, se esperará las instrucciones del MS.

Si la persona trabajadora ha sido diagnosticada como “caso sospechoso” de Coronavirus (COVID-19) por un médico, debe:

- 5.1. Cumplir con las indicaciones de la CCSS o el MS.
- 5.2. En caso de los clientes externos se deberá coordinar lo que corresponda de acuerdo a los lineamientos que dicte el MS o CCSS
- 5.3. LQSL levantará un listado del caso y contactos directos de la persona colaboradora para documentación y facilitación al MS.
- 5.4. Si un colaborador califica como “caso probable” o “caso confirmado”, se debe seguir las instrucciones suministradas por el establecimiento de salud o el protocolo definido por el MS para cada caso y comunicarlo de manera inmediata a los encargados del establecimiento.
- 5.5. LQSL asegura la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
- 5.6. El reintegro del colaborador afectado se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS. Asimismo, en caso de existir, el Departamento de Salud Ocupacional, le dará la vigilancia correspondiente.

## **6. *Comunicación***

- 6.1. LQSL cuenta con un canal escrito, confiable y oficial para compartir la información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del MS. Pizarra informativa, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, entre otros.
- 6.2. Se proporciona al persona, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19
- 6.3. Se coloca en espacio visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones de riesgo, en los idiomas inglés y español.
- 6.4. La administración proporciona información de los servicios, así como las disposiciones sobre el acceso, uso de instalaciones y los horarios, en caso de ser necesario, así como los protocolos relacionados con el COVID-19.
- 6.5. Nuestro Gerente General será la persona responsable de mantener y actualizar la información de manera oficial, o en su defecto designará a la persona que considere pertinente para el cargo y hará del conocimiento de todos (colaboradores y proveedores), quién será el encargado de la comunicación proveniente del MS.



6.6. Este protocolo se publica en nuestra página web.