

## PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA

Limpiar una propiedad de alquiler vacacional no es una tarea fácil, incluso cuando no nos enfrentamos a una pandemia global. Se espera que el personal doméstico tome una propiedad en desorden de los huéspedes anteriores y que la reinicie, erradicando los microbios y bacterias que han quedado en la propiedad y creando una experiencia completamente nueva para los próximos huéspedes. Los profesionales de alquileres vacacionales entienden que limpiar una propiedad efectivamente requiere un entrenamiento y capacitación específica, suministros apropiados y un proceso sistemático.

A la luz de la pandemia de COVID-19, Tekoa Vacation Rental ha implementado su protocolo con base en los lineamientos y regulaciones internacionales de la organización de profesionales de alquileres vacacionales “**Vacation Rental Housekeeping Professionals (VRHP)**” y la asociación de la administración de alquileres vacacionales “**Vacation Rental Management Association (VRMA)**”, quienes recomiendan que se aumenten los programas de limpieza actuales para incluir protocolos de desinfección y sanitización aún más rigurosos.

Todo el personal incluyendo, personal doméstico, técnicos u otros empleados deberían de completar la capacitación sobre técnicas de limpieza adecuadas, seguras y sobre la seguridad de la propiedad.

Es importante que los equipos entiendan como usar productos químicos de forma segura (por ejemplo, productos como germicidas para limpiar los baños). También es importante que comprendan como desecharse de la basura, los suministros de limpieza y peligros biológicos de manera apropiada.

## PROTOCOLO LIMPIEZA Y SEGURIDAD DE LA OFICINA

- Las oficinas es nuestro primer punto de reunión diaria por lo que la protección de los colaboradores y los clientes inicia en este punto.
- Se debe de contar con los implementos necesarios para una debida limpieza y desinfección. Jabón de mano, toallas de papel, alcohol en gel, limpiador doméstico lysol y desinfectante.
- Como ritual diario se debe implementar la desinfección de todos los artículos de contacto como Superficies de: Muebles, Piso, Cielo raso, Puertas, ventanas, perillas, Mesas, Sillas, Computadoras, Escritorios, Apagadores, Teléfonos, Impresora, Artículos varios (lapiceros, calculadora, datáfono, radios, llaves y mapas).
- Se debe mantener los lugares de trabajo lo más ventilados posibles.
- Mantener la separación entre los cubículos o escritorios.
- Cada colaborador con su propio equipo de protección (Guantes y mascarilla).
- Mantener Rotulación visible del buen lavado de manos, de cómo toser o estornudar y de mantener la distancia.
- Lavado de manos al menos cada hora, o cada vez que se amerite.
- Basurero con tapa y bolsa para el debido tratamiento de los desechos.

### Medidas de Control:

- Se verifica que el personal de la empresa cumpla con las responsabilidades y protocolos asignados.
- Se identifica e indica a los miembros del personal de la empresa que presenten síntomas de “gripe” o “resfrío” que deben:
  - ✓ Asistir a un servicio de salud o llamar a los números de emergencia para instrucciones 911 y 1322.
  - ✓ Evitar el estar en contacto con los compañeros y clientes.
  - ✓ No se permite la presencia de colaboradores enfermos en el lugar de trabajo.

## PROTOCOLO LIMPIEZA EN PROPIEDADES RENTA

- La desinfección es un paso separado que debe venir después de la limpieza. Si las superficies están sucias, deben limpiarse antes de la desinfección.  
Desinfección versus sanitización: estas dos actividades no son lo mismo. La sanitización se refiere a la reducción de la cantidad de gérmenes a un nivel seguro mediante la limpieza. Según los CDC, la desinfección se refiere a matar a casi 100% de los gérmenes en superficies u objetos.
- La casa o villa debe ventilarse después de cada uso, abriendo puertas y ventanas mientras se realiza la limpieza.
- Si una propiedad grande requiere más que una persona para limpiar la propiedad, el personal debe asegurarse de que se sigan las reglas apropiadas de distanciamiento social (permaneciendo al menos a 1.8 metros de distancia en todo momento y usando mascarillas y guantes).
- Se debe contar con los implementos necesarios para una debida limpieza y desinfección: agua, jabón, Jabón de mano, toallas de papel, alcohol en gel, limpiador doméstico, Lysol y desinfectante.
- Cada Persona debe tener sus propios implementos de limpieza, en cada unidad se debe utilizar los implementos solo de esa propiedad (escobas, ganchos, basureros, entre otros)
- Desinfectar superficies suaves y tapicería usar un rociador con bomba presurizada para distribuir un producto desinfectante en todas las superficies blandas.
- Ropa de cama: La ropa de cama no debe agitarse para no dispersar las partículas virales en el aire.
- La ropa de cama sucia se puede colocar en una bolsa de lavandería para llevar a la zona de lavandería. Si lo desea, puede aplicar un producto desinfectante aprobado para superficies y telas suaves a las sábanas sucias en bolsas.
- Se debe aplicar desinfectante para manos y ponerse guantes nuevos antes de poner la ropa limpia sobre la cama.
- No colocar la ropa de cama limpia hasta que la habitación este completamente desinfectada.
- Asegúrese de que todas las almohadas tengan protectores de almohadas y que el colchón tenga una almohadilla que lo cubra. Estos artículos se pueden cambiar con la frecuencia que sea necesaria o según le parezca razonable.

- Las ropas de cama deben lavarse profesionalmente, usando agua caliente en temperaturas que oscilan los 60 a 90 grados y el correspondiente desinfectante de telas, para una limpieza y desinfección adecuadas.
- Minimizar las decoraciones en la medida de lo posible, evitando de alguna forma la contaminación.
- Eliminación de basura: Tanto para la recolección de basura dentro de la propiedad como para la basura exterior debe hacerse en contenedores con tapa, cada bolsa debe que haya en la casa debe ser cerrada y depositada en una sola bolsa plástica más grande.
- Debe usarse guantes y máscaras en todo momento. Al recoger la basura, uno siempre debe estar atento a objetos punzantes y piezas de vidrio o metal dentados que podrían cortar al individuo mientras transporta la bolsa.
- Nunca debe usarse la mano para empujar “compactar” las bolsas de basura en el contenedor de basura para que se puedan agregar más bolsas. Esto siempre debe hacerse con un dispositivo de ingeniería como un palo, una pala, un rastrillo, etc.
- Use un producto desinfectante en el barril de basura o en la papelera y coloque un forro o bolsa nuevos dentro.
- Todas las superficies deben ser sometidas a limpieza y desinfección: cocina, Pisos, Mesas de trabajo, cubiertos, cristalería, cuchillos, vajillas, Mueble, utensilios, cámaras frío, congelación o refrigerador, plancha, Teléfonos Botellas con productos, Tablas de picar, Cielo raso, Puertas, ventanas, perillas, Mesas, Sillas, controles del aire y TV, Escritorios, televisores, Apagadores, entre otros.
- Use productos desinfectantes en todas las superficies principales y preste atención a todas las áreas de alto contacto, incluidas las perillas de las puertas (interiores y exteriores), cajas de seguridad o paneles de cerraduras electrónicas, botones de elevadores, barandas de escaleras, teléfonos, interruptores de luz, controles remotos, brazos de sillas, manijas de puertas de refrigerador, manijas de puertas correderas, inodoros, grifos y perillas, perchas, pantallas táctiles y juegos / juguetes, por nombrar algunos.
- Se deben colocar afiches en un lugar visible en cada unidad de la forma correcta de “Cómo lavarse las manos con agua y jabón” y “Forma correcta de toser y estornudar”

## PROTOCOLO LIMPIEZA PERSONAL

- Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
- Se verifica que todo el equipo (máscaras, guantes desechables y en algunos casos, gafas de protección contra salpicaduras) a utilizar se encuentre en buenas condiciones de uso, de no ser así se sustituye.
- No se utiliza joyería (anillos, relojes o pulseras).
- Las uñas se deben de llevar cortas y limpias.
- Recoger el pelo largo en moño bajo o cola.
- Uniforme limpio, zapatos cerrados.
- Contar con su propio equipo de limpieza.
- No se debe consumir alimentos, bebidas o fumar mientras se realiza la limpieza y desinfección. Solo debe realizarse estas actividades en las zonas y tiempos específicos.
- Todo el personal debe continuar con los protocolos adecuados de lavado de manos durante todo el día y debe evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca con las manos sin lavar o con los guantes.
- Los guantes deben cambiarse entre propiedades y también entre ciertas tareas dentro de la propiedad.
- Las manos deben lavarse lo antes posible después de quitarse los guantes.
- Lávese siempre bien las manos, durante al menos 20 segundos, durante todo el día, pero especialmente cuando se quiten los guantes.
- Una vez que una mascarilla está húmeda o mojada, ya no es efectiva y ya no debe usarse.
- Deshagase de las mascarillas desechables adecuadamente. Para una mascarilla de tela que se puede reutilizar o lavar, colóquela con cuidado en una bolsa con cremallera (como Ziploc®) para desinfectarla más tarde.
- Las gafas protectoras contra salpicaduras brindan la mejor protección contra el movimiento del aire a través de los ojos. Las gafas de protección contra salpicaduras son diferentes de las gafas de seguridad normales, ya que proporcionan un sello que protege sus ojos del aire y/o líquidos.

## Personal de Mantenimiento

- En caso de reparaciones o mantenimiento urgente en las casas o villas, el personal deberá presentarse con debido equipo de seguridad (mascarilla, lentes y guantes desechables) y utilizarlos en todo momento.
- Si la reparación no es de carácter urgente se debe tratar de compensar al cliente y concientizar que por seguridad debe esperarse a su salida.
- La política más segura es llamar solo a un técnico de mantenimiento o un proveedor externo si el problema es realmente algo que debe manejarse de inmediato, mientras el huésped aún se encuentra en la residencia. Las visitas no esenciales deben ser severamente limitadas o restringidas.
- Se recomienda que todos los huéspedes desalojen la propiedad para que ingrese el técnico de mantenimiento.
- La entrada cuando los invitados están presentes debe ser desaconsejada para el ingreso del personal.

## PROTOCOLO LIMPIEZA Y SEGURIDAD DURANTE CHECK IN Y CHECK OUT

- La persona encargada de recibir a los clientes contará con el equipo de seguridad adecuado (mascarilla, lentes y guantes desechables)
- En el ingreso debe evitar contacto físico y ofrecer desinfectante de manos. Implementar la desinfección de todos los artículos de contacto como: mapas, lapiceros, llaves entre otros.
- La entrega de las llaves de la casa o villa se le entregaran al cliente selladas y previamente desinfectadas.
- Toda información relacionada al destino como restaurantes, atractivos turísticos se facilitará de forma digital, vía correo electrónico o celular, evitando así folletos de uso común.
- Para ingresar a cualquier propiedad luego de la limpieza se esperará al menos tres horas para asegurar la desinfección efectiva.
- Como parte de las responsabilidades de salida de los huéspedes, si se les puede pedir a los invitados que enciendan todos los ventiladores de techo y el sistema de ventilación y climatización, sería ideal. Cuando llega el personal de limpieza, puede abrir algunas ventanas para ventilar la propiedad si no es posible usar el ventilador. Asegúrese de que las ventanas estén cerradas cuando el personal abandone la propiedad.
- Durante el check out el encargado usará guantes y mascarilla.
- Desinfectará las llaves recibidas para devolverlas a la oficina.
- Evitará el contacto físico con el cliente.

## PROTOCOLO LIMPIEZA VEHICULOS

- Antes de ingresar a nuestro vehículo, debemos habernos lavado las manos con agua y jabón y utilizar los implementos de seguridad mascarillas en este caso.
- Desinfectar con productos alcoholizados: el volante, manillas, palanca, cinturones y alfombras antes y después de cada uso, en caso de no haber agua y jabón, utilizar alcohol con un grado superior a 70 grados.
- Mantener la ventilación dentro del vehículo, ventanas abajo y no aire acondicionado durante la desinfección interna, esto debe darse al final de cada jornada.
- Tener a mano dentro del vehículo alcohol en spray o en gel para el uso personal y de los pasajeros.
- Deseche adecuadamente los guantes y use desinfectante para manos cuando termine, ANTES de ingresar a su vehículo y especialmente antes de tocar el volante.

## PROTOCOLO LIMPIEZA COMPRAS PARA LOS CLIENTES

- En caso de compras previas para los clientes, estas serán desinfectadas con alcohol líquido en spray sobre cada producto.
- Los productos lavables tendrán su proceso con agua y jabón y se ubicarán en el respectivo sitio antes del ingreso del huésped.
- Para el pago de compras o intercambio de dinero se estará desinfectando con alcohol líquido en spray monedas, billetes o tarjetas de crédito antes y después de recibida.

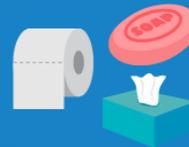
## Afiches:

### ¡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.



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

Ministerio  
de Salud  
Costa Rica



# ¡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.

# 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)