



CALA LODGE
MONTEVERDE - COSTA RICA

CALA LODGE

**PROTOCOLO PREVENTIVO POR CONTAGIO DEL
COVID-19**





INTRODUCCIÓN

Basados en las premisas de seguridad, exclusividad, descanso, disfrute y conexión con la naturaleza hemos ajustado cada aspecto de nuestra gestión a ésta nueva realidad para que cada visitante goce de una experiencia única.

Cala Lodge ha identificado, analizado y modificado los procesos de interacción entre las personas colaboradoras, proveedoras y turistas, para reducirlas al mínimo sin que esto signifique cambios en la calidad de la atención.

Nuestros protocolos están apegados al ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo y a los lineamientos del Ministerio de Salud de Costa Rica. El presente protocolo pretende comunicar las acciones implementadas por la organización y las indicaciones para nuestras partes interesadas.



NUESTROS CLIENTES

- Respetar en todo momento los lineamientos de las autoridades de salud y recomendaciones del personal colaborador del Hotel.
- Lavar bien sus manos antes de ingresar a la recepción.
- Identificar cuáles son las superficies que pueden representar un mayor riesgo y evitar el contacto.
- Cumplir en todo momento el protocolo de distanciamiento social, mantener la distancia de al menos 1,80 metros entre personas clientes o personal colaborador.
- Acatar los protocolos de tos y estornudo, saludo, lavado de manos; además, evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Completar la información solicitada vía whatsapp para su debido registro, entre otras solicitudes.



RECEPCIÓN Y RESERVAS

Con el fin de mejorar el proceso de reservaciones y recepción, la Gerencia se compromete a:

- Ofrecer distintas plataformas para la reservación de hospedaje en línea.
- Facilitar el registro digital y comunicación 24/7 vía whatsapp.
- Elaborar versiones online de menús, encuestas, tours u otros y comunicarlas vía digital.
- Tomar y registrar la temperatura de todas las personas para garantizar un ingreso seguro.
- Solicitar un contacto de whatsapp para cada reservación.
- Comunicar los protocolos de interacción, notificar los medios de comunicación oficiales, así como los servicios ofrecidos a través de estos medios.
- Fomentar el pago electrónico, de preferencia sin contacto.
- Realizar la desinfección de las llaves de las habitaciones antes y después de ser entregadas y/o recibidas.



INSTALACIONES

Para garantizar la seguridad de las personas que visiten el Hotel, nos comprometemos a:

- Intensificar las medidas de higiene de espacios comunes, lugares de trabajo, así como de las habitaciones.
- Garantizar que todos los productos de limpieza utilizados son eficaces para la desinfección y aprobados por las entidades pertinentes.
- Realizar la desinfección de los espacios entre la atención de un cliente y el otro.
- Velar por la adecuada circulación de aire en todo momento.
- Registrar mediante bitácoras la limpieza y desinfección de las áreas comunes y habitaciones.
- Garantizar el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables.
- Difundir información relacionada a la prevención del contagio al menos en dos idiomas.

HABITACIONES

Garantizamos a nuestros visitantes que pueden estar seguros en nuestras habitaciones a través de las siguientes medidas:



- Desinfectar todas las habitaciones cuidadosamente.
- Brindar el servicio de arreglo diario de las habitaciones únicamente previa solicitud solamente cuando sea estrictamente necesario.
- Velar por la adecuada circulación de aire.
- Actualizar el registro de la limpieza y desinfección de las habitaciones.
- Lavar toda la ropa de cama y paños con detergente común utilizando el equipo de protección personal y evitando el contacto directo con manos y cara.
- Secar las prendas a una temperatura mínima de entre 60°C y 90°C y dejar que se seque completamente.

RESTAURANTE

- Utilizar horarios de desayuno para garantizar las medidas sanitarias y la calidad que nos caracteriza.
- Entregar en presentaciones individuales alimentos como azúcar, mantequilla, u otros y desechar los que no fueron utilizados.
- Limpiar las superficies de mesas y sillas con alcohol líquido o solución desinfectante.
- Lavar las manos al levantar vajillas de las mesas o antes de preparar una nueva mesa.



- Cambiar los individuales de las mesas para cada cliente y al finalizar, lavar con abundante agua y jabón.
- Realizar la desinfección de los contenedores de condimentos, sal, pimienta, chileros u otros que se mantienen en las mesas.
- Lavar y desinfectar utensilios que no fueron usados, pero pudieron haber estado en contacto con clientes.
- Velar porque la distribución de las mesas en el restaurante permanezca cumpla con la normativa del distanciamiento social.

EQUIPO DE TRABAJO

- Capacitar a todo el equipo de equipo con los protocolos correspondientes.
- Evitar el contacto y manipulación de pertenencias de otras personas.
- Hacer uso obligatorio y adecuado del equipo de protección personal facilitado por la organización.
- Cumplir con el protocolo de saludo y lavado o desinfección de manos con alcohol gel al ingresar y abandonar las instalaciones.
- Respetar las medidas de distanciamiento con el equipo de trabajo y demás huéspedes.



- Reportar a la recepción cualquier caso sospechoso, si presenta síntomas deberá informar inmediatamente y acatar el protocolo correspondiente.
- Mantener informado al personal de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social.

PROVEEDORES

- Realizar el correcto lavado de manos o desinfección con alcohol gel al ingresar al establecimiento.
- Facilitar pedidos y consultas a través de canales digitales.
- Utilizar el equipo de protección personal y seguir el protocolo de lavado de manos y distanciamiento social.
- Limpiar y desinfectar con frecuencia todos los contenedores utilizados para el transporte de insumos.
- Realizar la entrega de insumos en el área asignada según indicaciones de la administración procurando cumplir con el distanciamiento social, uso del equipo de protección personal y evitar el ingreso innecesario de personas a las instalaciones especialmente al área de manipulación de alimentos.
- Garantizar el cumplimiento de las medidas de limpieza y desinfección establecidas.
- Limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos.



- Cumplir estrictamente las medidas mínimas de higiene a todo nivel.
- Coordinar los horarios de entrega para que se realicen uno a la vez e indicar mediante rotulación el proceso de recepción de productos.

SOSTENIBILIDAD

Nos esforzamos en ofrecer un hospedaje seguro, sostenible con conciencia social y ambiental. Al elegirnos se aseguran de obtener una experiencia segura, auténtica e inolvidable que a la vez impacta de forma positiva a la comunidad y al país.

