



SEGURIDAD PLUS PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E HIGIENE COVID-19

MAYO 2020



INDICE

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2. DISPOSICIONES GENERALES DE PREVENCIÓN	6
2.1 Disposiciones generales de prevención para el personal administrativo de las empresas	6
2.2 Disposiciones generales de prevención para el personal no administrativo de las empresas	8
2.3 Protocolo de viajes internacionales y domésticos para colaboradores	9
3. DISPOSICIONES SOBRE EL USO DE ESPACIOS	10
3.1 Restaurantes en general	10
3.2 Unidades de transporte en general	10
3.3 Recepciones y tiendas en general	10
3.4 Oficinas administrativas en general	10
3.5 Tiroleras parques temáticos	11
3.6 Senderos y puentes parques temáticos	11
3.7 Góndolas de teleféricos parques temáticos	11
3.8 Área de tour de cacao Estukurú	11
3.9 Áreas de piscina y jacuzzi Hotel Fonda Vela	12
4. DISPOSICIONES SOBRE HIGIENE Y DESINFECCIÓN	12
4.1 Medidas generales	12
4.2 Medidas aplicables a las unidades de transporte en general	13
4.3 Medidas aplicables al proceso de proveeduría en general	14
4.4 Medidas aplicables a los visitantes y huéspedes en general	14
4.5 Medidas aplicables a los colaboradores en general	15
4.6 Medidas aplicables al equipo de protección individual y demás elementos usados durante el desarrollo de los tours de aventura en parques temáticos	16
4.7 Medidas aplicables al proceso de limpieza de las habitaciones Hotel Fonda Vela	16
4.8 Medidas aplicables al servicio de lavandería Hotel Fonda Vela	17
4.9 Medidas aplicables al área de producción y tour Estukurú	17



5. PUNTOS CRÍTICOS DE INTERACCIÓN Y MEDIDAS ESPECÍFICAS	18
5.1 Parques Temáticos Sky Adventures	18
5.1.1 Equipaje y desequipaje de turistas	18
5.1.2 Conexión y desconexión de turistas a los sistemas	18
5.1.3 Rescates en tirolesa, rappel, tubings y senderos	18
5.2 Hotel Fonda Vela	19
5.2.1 Recepción de huéspedes y equipaje	19
5.2.2 Servicio de restaurante	19
5.3 Chocolatería Estukurú	19
5.3.1 Momento de brindar muestras de chocolate	19
5.3.2 Momento de hacer el temperado y moldeado durante el tour	20
6. PUNTOS CRÍTICOS DE DESINFECCIÓN	20
7. PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN AUTORIZADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD	21
7.1 Productos para lavado de superficies	21
7.2 Productos para la desinfección de superficies	21
7.3 Equipos y utensilios utilizados en el proceso de limpieza y desinfección	22
8. MANEJO DE RESIDUOS	23
9. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	23
9.1 Turnos y horarios	23
9.2 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo	24
10. ACTUACIÓN ANTE CASOS SOSPECHOSOS, NEGATIVOS Y CONFIRMADOS DE PERSONAS COLABORADORAS Y EXTERNAS	24
11. PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE ORDEN SANITARIA GENERAL PARA COLABORADORES	26
12. COMUNICACIÓN	26
13. ANEXOS	27



PRÓLOGO

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 según los elementos con los que deben cumplir los protocolos para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud, y contiene los requisitos básicos de prevención y medidas adicionales que establecerá en las operaciones de sus empresas Grupo Valverde para atender eficientemente la pandemia ocasionada por la enfermedad COVID-19.

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



1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer las medidas de prevención a implementarse en todas las empresas del Grupo Valverde según las Directrices emitidas por Casa Presidencia y Lineamientos sanitarios emitidos por el Ministerio de Salud de Costa Rica, para atender la pandemia del COVID-19.

Este protocolo pretende establecer el camino para brindar el servicio a nuestros clientes de manera segura y así evitar cadenas de contagio.

La aplicación del lineamiento va dirigido al sector turismo, estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del Ministerio de Salud, así como del Instituto Costarricense de Turismo, de igual manera nuestra organización actualizará los protocolos internos cuando sea necesario.

Aplica para las siguientes unidades de negocio:

- Costa Rica Sky Adventures Arenal
- Costa Rica Sky Adventures Monteverde
- Serpentario Monteverde
- Costa Rica Sky Adventures Vandará
- Fonda Vela Hotel Boutique
- Chocolatería Estukurú



2. DISPOSICIONES GENERALES DE PREVENCIÓN

2.1 Disposiciones generales de prevención para el personal administrativo de las empresas:

El personal administrativo debe:

- Velar por el cumplimiento de las medidas definidas para la prevención y contención del COVID-19, de los colaboradores, huéspedes y visitantes.

Los jefes de área serán los encargados de velar por el cumplimiento diario de estas medidas por parte del personal que tienen a cargo y los visitantes que circulan por su área, estos enviarán semanalmente un informe a los jefes de operaciones donde se registrará el cumplimiento o problemáticas que se han presentado durante la semana, los jefes de operaciones convocarán a

una reunión a jefes de área, promotor de seguridad y encargado de salud ocupacional para analizar los hallazgos de estos informes y se dejarán registrados en un minuta junto a las nuevas medidas aplicables durante la siguiente semana.

- Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo.

El gerente de RRHH será el responsable de documentar semanalmente el estado de salud de los trabajadores, para esto los jefes de área llenarán un control digital diario y pasarán esta información a los jefes de operaciones de cada empresa, los jefes de operaciones enviarán esta información al gerente de RRHH

semanalmente para analizar los datos y ejecutar nuevas estrategias en caso de ser necesarias.

- Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, pomos de puertas, equipo de cómputo, datáfonos, entre otros.

Se capacitará a los responsables de limpieza de cada área sobre el proceso correcto que se aplicará para la desinfección de superficies de contacto frecuente.

Se aplicarán las recomendaciones sobre productos de desinfección autorizados por el Ministerio de Salud y modo de empleo según la superficie a desinfectar mencionados en el punto 4 de este documento.

- Colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, medidas generales de prevención, y poblaciones en riesgo en los idiomas más comunes de atención a los turistas.

Diseñaremos y colocaremos infografías con esta información en nuestras instalaciones (recepción, áreas comunes, restaurante, servicios sanitarios y lavatorios).

- Garantizar el acceso a papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y que estén debidamente desinfectados.

Verificaremos la presencia de estos elementos en los servicios sanitarios y lavatorios de todas las instalaciones diariamente durante la mañana.

- Garantizar equipo de protección personal (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal de cocina, mantenimiento, operaciones, limpieza, transporte y seguridad, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores.

Se adquirirá el equipo de protección personal necesario.

Se capacitará al personal en el uso correcto del equipo.

Se supervisará al personal para garantizar el uso correcto del equipo.

- Mantener informado a su personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud.

Se seguirán los canales de información oficiales para estar al día con la situación y los nuevos lineamientos.

Se informará al personal a través de comunicaciones por WhatsApp, correo electrónico y reuniones cuando sea necesario, el jefe de operaciones pasará la información a los jefes de área y los jefes de área a su personal a cargo.



- Establecer un canal de comunicación verbal y por escrito (en los idiomas más comunes de atención) con los turistas, en caso de que alguno presente algún síntoma relacionado con una enfermedad respiratoria o ha estado cerca de un contacto sospechoso, para coordinar con las instancias de salud correspondientes y comunicarse con la línea 1322.

Se diseñará y presentará esta información en rótulos o pantallas de edificio principal.

Se informará sobre estas medidas a los turistas verbalmente en la recepción y antes del inicio de cada tour.

- Atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto, tales como con cita previa, correo electrónico o video llamada.

Se informará a los proveedores sobre los nuevos mecanismos que implementaremos para atenderlos, evitaremos de esta manera visitas innecesarias de proveedores y organizaremos las visitas que son necesarias de manera que evitemos aglomeraciones y cumplamos con los lineamientos establecidos.

2.2 Disposiciones generales de prevención para el personal no administrativo de las empresas:

El personal no administrativo debe:

- Notificar a sus jefaturas, o a quien estos designen en caso de presentar síntomas relacionados con el COVID-19.

Se capacitará y concientizará al personal sobre esta medida.

Se presentará esta información en rótulos y pantallas de edificio principal

- Hacer uso obligatorio del equipo de protección personal que les facilite la administración.

Se informará y supervisará al personal para garantizar el cumplimiento de esta medida:

·Guías y fotógrafos:

Mascarilla y gafas

·Personal de recepción:

Mascarilla y careta acrílica

·Personal de mantenimiento:

Mascarilla y gafas

·Personal de limpieza:

Mascarilla, careta acrílica y guantes

·Personal de cocina:

Mascarilla, careta acrílica y guantes

·Conductores, saloneros, operador de teleférico y bodeguero:

Mascarilla

- Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores.

Se capacitará al personal de cada área sobre el protocolo correcto que se aplicará para la desinfección de superficies de contacto frecuente incluidas en el punto 4 de este documento.



- Aplicar los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar.

Se capacitará al personal en la correcta aplicación de estos protocolos.

Se supervisará la correcta aplicación de estos protocolos.

2.3 Protocolo de viajes internacionales y domésticos para colaboradores:

- Los viajes domésticos o internacionales deben realizarse solo si son estrictamente necesarios, los jefes de operaciones deben concientizar a sus colaboradores sobre este punto y tratar de disminuir al mínimo estos viajes, sobre todo en temporadas de alta afluencia de visitantes en los parques y demás instalaciones.
- Todo colaborador que requiera realizar un viaje doméstico o internacional debe

informar al jefe de operaciones de su respectiva unidad de negocios antes del mismo, y confirmar luego los lugares que este visitó durante el viaje para que la empresa tome las medidas que considere convenientes.

- Es obligación del colaborador conservar todas las medidas de prevención anti-contagio durante el viaje:

Portar mascarilla en todo momento durante el viaje.

Velar por mantener el distanciamiento social durante el viaje (en especial durante viajes en unidades de transporte públicos como buses y aviones).

Aplicar las medidas de aseo personal antes, durante y después de usar transporte público (lavar manos y usar alcohol en gel frecuentemente).



- En caso de realizarse viajes internacionales el colaborador deberá someterse a los lineamientos actualizados del Ministerio de Salud en cuanto a la necesidad de presentar o no prueba negativa de COVID 19 para ingresar al país y en cuanto al tiempo de cuarentena necesario que el Ministerio designe para el colaborador.

3. DISPOSICIONES SOBRE EL USO DE ESPACIOS

Para el uso de áreas en general mantendremos un nivel de ocupación igual o menor al 50% de la capacidad de personas que compartan en estos espacios en seguimiento al distanciamiento social y garantizaremos la distancia de 1.8 metros entre burbujas sociales.

3.1 Restaurantes en general:

- En el salón se definirá el límite de personas permitidas y se separarán las mesas como mínimo 3 metros entre ellas, 2 metros en el caso de las sillas del bar.
- Los encargados de restaurante deberán velar por mantener la correcta distribución de sillas y mesas para garantizar la distancia apropiada.

3.2 Unidades de transporte en general:

- Se ubicarán las burbujas sociales en las unidades de transporte de tal forma que cada burbuja se ubique en distintas filas de asientos.
- Se ubicará a los usuarios primeramente en los asientos de atrás y posteriormente en los de adelante para favorecer el distanciamiento al momento de entrar y salir de las unidades.
- Los conductores velarán por mantener el distanciamiento estipulado entre las burbujas sociales durante el recorrido.

- No está permitido bajo ningún punto de vista que los usuarios de las unidades de transporte vayan de pie durante el recorrido.
- Se organizará la logística de transporte de acuerdo con el número de burbujas sociales y cantidad de asientos de la unidad de transporte, no está permitido subir pasajeros que no estén previamente contemplados en la bitácora de transporte del día.

3.3 Recepciones y tiendas en general:

- Se instalarán marcas de piso en las líneas de espera a una distancia de 1.8 metros entre ellas.
- Los recepcionistas, encargados de tienda y encargados de showroom velarán por mantener el distanciamiento social entre las personas que están en la línea de espera.
- No se permitirá el ingreso de personas al espacio si este se encuentra en su límite de capacidad.

3.4 Oficinas administrativas en general:

- Se controlará el ingreso a la oficina para no exceder la capacidad máxima de la misma.
- Se velará por mantener el distanciamiento social entre los colaboradores presentes.



- Se organizarán los espacios de trabajo dentro de la oficina para respetar la medida de distanciamiento social de 1.8 metros.

3.5 Tirolesas parques temáticos:

- Se instalarán marcas de piso en las plataformas a una distancia de 1.8 metros entre ellas.
 - Se instalarán marcas de piso en las líneas de espera hacia las plataformas que lo ameriten y hacia firma de waiver a una distancia de 1.8 metros entre ellas.
 - Los guías velarán por mantener el distanciamiento social ubicando a las burbujas sociales en las distintas marcas de piso durante el desarrollo del tour y nunca sobrepasando el límite de burbujas sociales permitido por plataforma, si la burbuja social es igual o mayor a 4 personas se dejará libre una marca de piso de por medio para ubicar a la siguiente burbuja social.
 - Al momento de equipar, desequipar, conectar y desconectar a los visitantes de los sistemas se mantendrá la mayor distancia posible y se realizará esta actividad siempre usando el equipo de protección.
 - Se organizará la logística de cada tour en dependencia de la cantidad de guías disponibles y cantidad de burbujas sociales para siempre respetar esta medida.
- El guía velará por mantener el distanciamiento social ubicando a las burbujas sociales en las distintas marcas de piso en los miradores y puntos de descanso, si la burbuja social es igual o mayor a 4 personas se dejará libre una marca de piso de por medio para ubicar a la siguiente burbuja social.
 - Durante el paso por los puentes y caminatas por los senderos el guía velará por que los visitantes respeten esta medida.
 - Se organizará la logística de cada tour en dependencia de la cantidad de guías disponibles y cantidad de burbujas sociales para siempre respetar esta medida.

3.6 Senderos y puentes parques temáticos:

- Se instalarán marcas de piso en los miradores y puntos de descanso a una distancia de 1.8 metros entre ellas (estas serán conos pequeños o banderines).

3.7 Góndolas de teleféricos parques temáticos:

- En caso de las góndolas con personas que no pertenezcan a la misma burbuja social, el uso de mascarillas será de carácter obligatorio dentro de estas.
- Se instalarán marcas de piso a una distancia de 1.8 metros en las líneas de espera del teleférico en ambas direcciones y se velará por que se respete la medida de distanciamiento social.

3.8 Área de tour de cacao Estukurú:

- El límite máximo de burbujas sociales por tour será de 2, esto para permitir al guía controlar fácilmente al grupo durante el



tour y garantizar el distanciamiento en todas las áreas.

- El guía velará por mantener el distanciamiento de 1.8 metros entre las burbujas sociales que asistan al tour.
- En el área de secado del cacao se restringirá el ingreso a una burbuja social por turno.

3.9 Áreas de piscina y jacuzzi Hotel Fonda Vela:

- Se aplicará el método de reserva para uso de instalaciones, el tiempo de uso se definirá cada día dependiendo de la ocupación.
- Se definirá el límite de burbujas sociales permitidas.

4. DISPOSICIONES SOBRE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

4.1 Medidas generales:

- Las unidades de negocio garantizarán el acceso a jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 70% y toallas desechables para el secado de manos en los espacios comunes.
- Los dispensadores de papel, alcohol en gel con una composición de al menos 70% y jabón se desinfectarán periódicamente, atendiendo al nivel de uso.
- La empresa intensificará las medidas de limpieza e higiene, principalmente en superficies donde existe mayor contacto tanto de áreas en edificio principal (recepción, áreas comunes, tiendas, etc) como de estructuras tours (Góndolas de teleférico, plataformas, puentes colgantes, etc.)

La frecuencia de desinfección de los espacios estará sujeta al flujo de visitación diaria, de esta manera se aplicará en todos los espacios la siguiente política:

Se desinfectarán los puntos de contacto frecuente cada hora como mínimo si el flujo de visitantes es constante o después del uso de cada espacio por parte de un grupo de visitantes si el flujo es periódico.

- La empresa dispondrá de registros diarios de la limpieza realizada, así como el registro de los productos utilizados.
- Se implementará el proceso de pago mediante medios electrónicos o tarjetas de crédito/débito sin contacto.
- Se dispondrá de basureros o recipientes para el desecho de las toallas de papel, el mismo contará con tapa y con una apertura de accionamiento no manual evitando el contacto con las manos.
- Se utilizarán productos de limpieza eficaces contra el virus y autorizados por el ministerio de salud, para garantizar la mayor desinfección de todas las áreas.
- Se establecerán horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal y atención de visitantes. Como mínimo se desinfectarán todos los objetos (muebles, utensilios, equipos, etc.) con que una persona haya hecho contacto antes de ser usados por otra persona.
- Se dispondrá en todas las estaciones de trabajado vinculadas con la atención de turistas, solución de alcohol en gel con una composición de al menos 70%.

- Todos los equipos y materiales utilizados en la limpieza y desinfección serán lavados y desinfectados al terminar el proceso.

4.2 Medidas aplicables a las unidades de transporte en general:

- Las unidades de transporte serán desinfectadas después de cada viaje con personal abordo con productos autorizados por el ministerio de salud, se hará énfasis en asientos, respaldares, ventanas, picaportes de puertas, palancas para reclinar el asiento, etc.
- Los conductores contarán en sus unidades de transporte con mascarillas desechables, alfombras desinfectantes, termómetros laser y dispensadores de alcohol en gel que deberán aplicar a todos los visitantes antes del ingreso a la unidad en el siguiente orden:
 - Toma de temperatura
 - Desinfección de zapatos
 - Desinfección de manos
- Los conductores deben garantizar que los visitantes abordo porten como mínimo mascarillas, de no ser así el conductor le ofrecerá al visitante una mascarilla desechable.



4.3 Medidas aplicables al proceso de proveeduría en general:

- Se establecerá un horario de atención a proveedores según los requerimientos del espacio físico, para que no coincida con los horarios de atención al público.
- La recepción de mercadería o de proveedores se mantendrán en espacios separados de donde se lleva a cabo la actividad turística.
- Los accesos para proveedores serán diferentes a los que utilizan los visitantes y colaboradores.
- Los proveedores deberán pasar por control de temperatura corporal, desinfección de manos y zapatos antes de ingresar a las instalaciones, de igual manera es obligatorio el uso de equipo de protección personal.
- Los pedidos se recibirán hasta las 2:30 pm.
- Los productos pasarán por el proceso de desinfección antes de ser colocados en el lugar correspondiente.
- El encargado de recibir los productos deberá contar con el equipo de protección personal.
- Los cuartos de comida deben pasar por un riguroso proceso de limpieza frecuentemente y tener bitácora de control de limpieza.
- En la medida de lo posible solo debe bajarse un proveedor a hacer entrega o recibir pedidos, solo en caso de ser artículos pesados se hará la excepción.
- Se demarcará las áreas de descarga de productos.
- No está permitido que los proveedores ingresen a la cocina.

4.4 Medidas aplicables a los visitantes y huéspedes en general:

- Se tomará la temperatura al cliente al momento de registrarse en las instalaciones o al momento del “pick up” según corresponda, si la temperatura es mayor a los 37.5 grados centígrados no se permitirá el ingreso a las instalaciones.
- El lavado de manos será obligatorio al ingreso del cliente a las instalaciones, para esto se dispondrá de lavatorios en las áreas de recepción.
- El uso de alcohol en gel será obligatorio al ingreso del cliente a las unidades de transporte, para esto los conductores dispondrán de alcohol en gel en sus unidades y lo brindarán a los visitantes.
- El uso de mascarillas no es obligatorio para los visitantes pero sí recomendable, se les informará de esta medida durante el proceso de reservación, el cliente deberá traer su propia mascarilla desde casa si desea usarla.
- El cliente no debe presentarse al sitio o actividad si presenta síntomas del virus tales como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.
- Se informará al cliente de las opciones que tiene en caso de presentar los síntomas para reprogramar o cancelar su visita.



4.5 Medidas aplicables a los colaboradores en general:

- Se realizará la toma de la temperatura de todos los colaboradores al ingreso del turno de trabajo, si la temperatura es mayor a los 37.5 grados centígrados no se permitirá el ingreso a las instalaciones y se informará inmediatamente al departamento de RRHH.
- El lavado de manos será obligatorio al ingreso del colaborador a las instalaciones y el mismo deberá considerar la frecuencia recomendada según la afluencia y contacto con turistas.
- Los colaboradores deberán realizar el protocolo de lavado de manos, posterior al contacto con los clientes, después del contacto con superficies o equipos contaminados y luego de quitarse el EPP (guantes, mascarillas, etc.). En cuanto a las manos, las uñas deben estar cortas.
- No permitiremos la asistencia de los colaboradores que presenten síntomas de gripe o bien, enfermedad con síntomas respiratorios.
- No está permitido compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, se establecerán pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Es obligatorio portar diariamente la ropa de trabajo limpia, y utilizar los implementos de protección personal dados por la administración para el desarrollo de las funciones.



- Se realizarán procesos de capacitación constante en temas como desinfección, manejo de productos de limpieza, manejo de equipos de protección personal, manejo de desechos, etc. Y se mantendrán registros de dichas capacitaciones para garantizar la actualización del 100% del personal.

4.6 Medidas aplicables al equipo de protección individual y demás elementos usados durante el desarrollo de los tours de aventura en parques temáticos:

- El equipo de protección individual de turistas (arneses, cascos, mosquetones, líneas de conexión, poleas, guantes, etc) será desinfectados después de cada uso según su ficha técnica y recomendación del fabricante de la siguiente manera:

Arneses, guantes y líneas de sujeción textiles: Se aplicará lavado a mano con agua y jabón de pH neutro, proceso de secado en cuartos cerrados con deshumidificadores y proceso de desinfección con vaporizadores antes de entregar nuevamente el equipo al guía para equipar a los visitantes.

Cascos: Se aplicará desinfección a carcasa con solución desinfectante autorizada por el fabricante, se aplicará desinfección a elementos textiles por medio de atomizadores con solución desinfectante autorizada por el fabricante.

Mosquetones y demás elementos metálicos: Se aplicará desinfección usando solución de alcohol al 70%.

- El equipo de protección individual de colaboradores será desinfectado diariamente según su ficha técnica y recomendación del fabricante siguiendo el protocolo arriba expuesto.

- Los tubings utilizados en las actividades acuáticas serán desinfectados después de cada uso con productos autorizados por el ministerio de salud.
- El equipo de cabalgata será desinfectado después de cada uso según la recomendación del fabricante o con productos autorizados por el ministerio de salud.
- Los focos utilizados en el serpentario serán desinfectados después de cada uso con productos oficiales autorizados por el ministerio de salud.
- Las cámaras fotográficas, cámaras gopro y demás elementos de fotografía se desinfectarán sistemáticamente durante el día según la recomendación del fabricante.

4.7 Medidas aplicables al proceso de limpieza de las habitaciones Hotel Fonda Vela:

- Se sigue el protocolo de limpieza habitual, pero se hace énfasis en desinfectar áreas de contacto frecuente (inodoros, cadenas, picaportes, controles de tv y aire, teléfono, respaldar de la cama, llaves de duchas y lavamanos, cómodas, barandas, sillas, puerta del baño, etc).
- Es obligación del personal limpieza pasar por un área de desinfección completa antes de ingresar a las habitaciones.



- No está permitido usar ningún tipo de joyería al momento de realizar la limpieza (pulseras, anillos, collares, entre otros).
- No está permitido consumir alimentos ni bebidas mientras se realizan operaciones de limpieza.
- El personal de limpieza debe portar siempre el equipo protección personal y cada colaborador tendrá su propio kit de limpieza debidamente rotulado.
- Se eliminarán elementos no esenciales de las habitaciones como cojines de más, revistas, libros, floreros entre otros.
- Las habitaciones contarán con dispensadores de alcohol o desinfectante toallas de papel para que los huéspedes puedan hacer uso y limpiar artículos personales como celulares, tabletas, computadora, cámaras, cuando gusten.
- Al finalizar el proceso de limpieza se dejarán las ventanas abiertas y para garantizar una mejor circulación de aire.

4.8 Medidas aplicables al servicio de lavandería Hotel Fonda Vela:

- La persona encargada de lavandería portará siempre el equipo de protección personal: máscara protectora o lentes, guantes altos de goma, cubre bocas, delantal impermeable o enterizo y zapatos únicamente para el oficio.
- Se organizará la ropa sucia en canastas con tapa evitando contacto con la ropa limpia, Se usarán recipientes lo suficientemente grandes con tapa y rodines para mover la ropa fácilmente de las habitaciones.
- Separaremos el área de secado y planchado del área de lavado.

- Se desinfectará sistemáticamente el área con productos autorizados por el Ministerio de Salud.

4.9 Medidas aplicables al área de producción y tour Estukurú:

- La maquinaria del área de producción y todos los elementos y utensilios de contacto frecuente serán desinfectada diariamente por la mañana según la recomendación del fabricante o usando productos autorizados por el ministerio de salud.
- Los elementos utilizados en el tour como Tijeras de poda, molinos, metate, picheles, cucharas, tazas, espátula plana, mesa de temperado, manga para moldear, platos de degustación se desinfectarán después de cada uso con productos autorizados por el ministerio de salud.



5. PUNTOS CRÍTICOS DE INTERACCIÓN Y MEDIDAS ESPECÍFICAS

5.1 Parques Temáticos Sky Adventures:

5.1.1 Equipaje y desequipaje de turistas

- Al momento de equipar y desequipar a los visitantes, el colaborador deberá usar el equipo de protección personal y arrodillarse para mantener la mayor distancia posible de la cabeza del visitante.

5.1.2 Conexión y desconexión de turistas a los sistemas

- Al momento de conectar y desconectar a los turistas de los sistemas, el colaborador deberá reducir al mínimo posible estos espacios de tiempo solicitando al visitante que suba a la plataforma de tiro hasta que el cable se encuentre libre y sea momento de enviar, es decir posterior a haber

recibido la señal de envío seguro del guía en la siguiente plataforma, de igual manera se mantendrá en este momento la mayor distancia posible entre cabeza y cabeza.

5.1.3 Rescates en tirolesa, rappel, tubings y senderos

- Al momento de realizar los rescates en tirolesa se usará una línea de conexión de 2 metros para garantizar la distancia apropiada entre guía y visitante.
- Al momento de realizar rescates en rappel se usarán sistemas de anclajes desembragables controlados por el guía para evitar el rescate uno a uno.
- Al momento de realizar un rescate en senderos se usará el equipo de protección personal completo y se procederá a la extracción de manera rápida.



- Al momento de realizar un rescate en tubing se mantendrá la mayor distancia posible entre el guía y el visitante sin comprometer el proceso de rescate.

5.2 Hotel Fonda Vela:

5.2.1 Recepción de huéspedes y equipaje

- Al momento de recibir a los huéspedes y su equipaje se procederá a desinfectar maletas antes de ser enviadas a las habitaciones, de igual manera el huésped deberá pasar por una estación de desinfección para lavar sus manos, desinfectar calzado y realizarse la toma de temperatura.

5.2.2 Servicio de restaurante

- Al momento de preparar los alimentos se seguirán los lineamientos establecidos específicamente para el proceso de manipulación de alimentos desde la

adquisición y preparación de estos hasta que son servidos en la mesa, tanto el personal de cocina como los meseros deben mantener una distancia razonable entre ellos y entre los comensales y usar siempre el equipo de protección personal, los utensilios usados en la preparación de los alimentos deberán desinfectarse sistemáticamente (más información en el protocolo de prevención COVID-19 para alimentos y bebidas).

5.3 Chocolatería Estukurú:

5.3.1 Momento de brindar muestras de chocolate

- Al momento de brindar muestras de chocolates se cambiará la cucharilla cada vez que el visitante use una para tomar la muestra, de igual manera se desinfectará la mesa de muestras sistemáticamente durante el día.



5.3.2 Momento de hacer el temperado y moldeado durante el tour

- Al momento del proceso de temperado y moldeado se usará siempre el equipo de protección personal (guantes de látex, mascarillas y caretas acrílicas), y se desinfectarán los utensilios relacionados con la preparación siempre antes y después de su uso.

6. PUNTOS CRÍTICOS DE DESINFECCIÓN

- La empresa velará por la desinfección y limpieza continúa de las siguientes superficies y áreas.
 - Área destinada para la recepción de turistas
 - Servicios sanitarios visitantes
 - Servicios sanitarios del personal
 - Áreas comunes
 - Área del comedor del personal
 - Área de descanso de los colaboradores
 - Estructuras tours
 - Unidades de transporte
 - Góndolas de teleférico
 - Equipos de protección individual
 - Áreas de piscina y jacuzzi
 - Habitaciones
 - Área de proveeduría
 - Bodega para guardar los equipos de protección individual
 - Área de restaurante
 - Mostradores
 - Barandas
 - Interruptores de luz
 - Manijas
 - Pasamanos
 - Cerraduras
 - Controles remotos
 - Lavamanos
 - Llaves de agua
 - Teléfonos
 - Superficies de escritorios
 - Lockers

7. PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN AUTORIZADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD



7.1 Productos para lavado de superficies

Producto de limpieza	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
Jabón o detergente	Lavado de superficies previo a la desinfección. Seguir las instrucciones de uso del fabricante	Fricción sobre la superficie a ser lavada, enjuagar	Ministerio de Salud

7.2 Productos para la desinfección de superficies

Producto de desinfección	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
Alcohol etílico (etanol) al 70%	Desinfección de superficies y equipos	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud
Hipoclorito de Sodio al 0.5%	Desinfección de superficies no metálicas	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud
Amonio cuaternario (quinta generación)	Desinfección de superficies y equipos. Concentración: 450ppm	Aplique la solución con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión	Lista N: Productos antimicrobianos registrados por la EPA eficaces contra SARS-CoV-2

7.3 Equipos y utensilios utilizados en el proceso de limpieza y desinfección



Superficie que se va a limpiar y Equipo recomendado desinfectar

Pisos	Máquinas lavadoras y extractores Máquinas de lavado con inyección automática de solución Mopa, baldes, exprimidores.
Paredes	Escaleras, extensiones, paños.
Marcos de ventanas, vidrios y cielo rasos	Escaleras, extensiones, paños.
Muebles, equipos	Paños exclusivos por área, deben ser descartables. En caso de que no lo sean, deberá usarse en solución desinfectante.
Servicios sanitarios	Equipo exclusivo para limpieza de baños (esponjas, cepillos, etc). Debe estar identificado (código de color, rotulación). Toallas de papel desechable. En caso de que no lo sean, deberán usarse en solución desinfectante.
General	Recipiente para transporte de residuos con bolsa recomendadas para los desechos.



8. MANEJO DE RESIDUOS

- Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, serán clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud, Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.
- Se adoptarán todas las medidas higiénicas y de protección necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación de residuos, tanto en la fuente generadora, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.
- Los desechos serán recogidos para su desecho en una bolsa roja, a prueba de fugas, de grosor moderado para evitar pinchazos y será desinfectada de inmediato, para que no ocurran accidentes y contaminación en su traslado.
- Dispondremos de un contenedor con su tapa respectiva, para el desecho de residuos peligrosos.
- Se establecerá un horario de limpieza de los contenedores de los desechos, y se registrará en una bitácora de control.

9. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

9.1 Turnos y horarios:

- Estableceremos un plan de distribución de horarios y turnos, tomando en consideración las recomendaciones de las autorizadas sanitarias, la modalidad de operación del establecimiento y el distanciamiento de los colaboradores a la hora de ingreso.



9.2 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo:

- Se establecerán horarios/roles en los comedores y lugares de alimentación de la organización, con el fin de evitar la aglomeración de los colaboradores y así mantener un aforo del 50% en estas instalaciones.
- Se aplicará el teletrabajo como medida para promover el distanciamiento social entre las personas, en los puestos considerados tele-trabajables que no son críticos en la parte administrativa y operativa de la organización.
- Las reuniones de trabajo se realizarán en la medida de lo posible mediante plataformas virtuales, en caso de no ser posible se asegurará el distanciamiento mínimo de 1.80 metros y se reducirá el tiempo de estas al mínimo posible.

10. ACTUACIÓN ANTE CASOS SOSPECHOSOS, NEGATIVOS Y CONFIRMADOS DE PERSONAS COLABORADORAS Y EXTERNAS

- Casos sospechosos:
Se considera un caso como sospechoso cuando la persona en cuestión presenta al menos uno de los siguientes síntomas:
 - Fiebre superior a los 37.5 °C
 - Tos seca
 - Dificultad para respirar
 - Dolor o presión en el pecho
 - Incapacidad para moverse o cansancio excesivo
- Procedimiento para casos sospechosos en colaboradores:
 - Aislarlo inmediatamente y enviarlo al centro de salud de la CCSS.

Anotar en las bitácoras del protocolo interno los síntomas y temperatura del colaborador, y así mismo realizar la investigación del caso para confirmación de Riesgo del Trabajo.

Desinfectar inmediatamente el centro de trabajo y reforzar medidas sanitarias.

Esperar el comunicado del Ministerio de Salud.

El colaborador deberá aportar incapacidad o documento de orden sanitaria.

- Procedimiento para casos sospechosos en visitantes:

Aislarlo inmediatamente del grupo y conducirlo a un lugar abierto.

Contactar al Ministerio de Salud a mediante la línea telefónica 1322.

Acatar las indicaciones del Ministerio de Salud.

- Casos Negativos:
Procedimiento para casos negativos en colaboradores posterior a recibir el diagnóstico:

Comunicar al patrono inmediatamente.

Presentar incapacidad o alta médica.



No se realiza “aviso de accidente o enfermedad” al INS.

Los primeros 3 días de incapacidad el patrono debe tomar en cuenta el pago de medio salario base.

A partir del 4 día de incapacidad se deberá tramitar por la CCSS para el pago del subsidio.

Dada el alta médica, el trabajador debe reincorporarse a sus labores.

En caso de presentar nuevos síntomas deberá acudir nuevamente al centro médico para su diagnóstico y posteriormente presentar incapacidad u orden sanitaria.

- Casos positivos:
Procedimiento para casos positivos en colaboradores posterior a recibir el diagnóstico.

Comunicar al patrono inmediatamente.

Confirmación o descarte de Riesgo del Trabajo, si se descarta que la enfermedad se dio en el centro de trabajo NO se realiza reporte ante el INS.

Si se confirma Riesgo del Trabajo, el patrono debe realizar el reporte ante el INS “aviso de accidente o enfermedad”

Si el colaborador se encuentra en aislamiento, deberá cumplir con las medidas de prevención.

Si el colaborador se encuentra hospitalizado, la incapacidad se emite una vez dada el alta del centro médico.

Para cobro de incapacidad, el departamento de Recursos Humanos coordinará con el INS para el pago de la incapacidad del colaborador.

En caso de recibirse la orden sanitaria para los colaboradores que tuvieron contacto con la persona positiva, se convocará a reunión con la jefatura involucrada para ejecutar el plan de contingencia.

En cualquiera de estos casos aseguraremos la confidencialidad de la información y protegeremos la identidad de la persona en cuestión.

11. PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE ORDEN SANITARIA GENERAL PARA COLABORADORES

- En caso de recibirse una orden sanitaria general para todos o varios de los colaboradores de la empresa, se convocará inmediatamente a reunión de junta directiva para definir las medidas específicas que se aplicarán.
- La unidad de negocio en cuestión deberá sustituir los puestos afectados con personal de otros turnos o con personal de otras “unidades de negocios hermanas”, en caso de no ser posible se deberá contratar personal temporal mientras dure la cuarentena u orden sanitaria.

12. COMUNICACIÓN

- Definiremos un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, etc).
- Proporcionaremos al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se establecieron para la emergencia del COVID-19.

- Colocaremos en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, medidas generales de prevención, no tocarse la cara y poblaciones de riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas.

Medidas generales de prevención y poblaciones de riesgo en la recepción.

Cuando y como lavarse las manos en servicios sanitarios y lavatorios.

Forma correcta de toser y estornudar en restaurante y algunos espacios de edificio principal.

- Proporcionaremos la información de los servicios, así como las disposiciones sobre el acceso, uso de instalaciones, horarios y protocolos relacionados con el COVID-19.

13. ANEXOS



COVID-19 PREVENTION PREVENCIÓN DEL COVID-19



1

Wash your hands

Lave sus manos



2

Don't touch your face

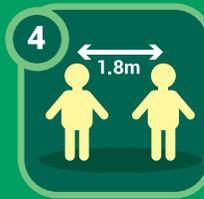
No toque su cara



3

**Cover your coughs
and sneezes**

Cubra su tos y
estornudos



4

Keep social distancing

Mantenga el
distanciamiento social

COVER YOUR COUGHS AND SNEEZES CUBRA SU TOS Y ESTORNUDOS



1

**Cover your nose and mouth
with your forearm**

Cubra su nariz y boca
con el antebrazo



2

**Or cover your nose and
mouth with a tissue**

O cúbrase con un
pañuelo desechable



3

**Throw the used tissue
in a waste basket**

Tire el pañuelo
en el basurero



4

**Wash your hands
with water and soap**

Lave sus manos con
agua y jabón





1

Wash your hands

Lave sus manos



2

Don't touch your face

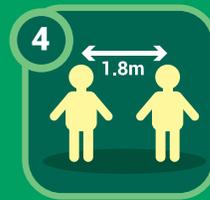
No toque su cara



3

Cover your coughs
and sneezes

Cubra su tos y
estornudos



4

Keep social distancing

Mantenga el
distanciamiento social

RISK FACTORS FOR COVID-19

FACTORES DE RIESGO PARA COVID-19

- ✓ Diabetic / Diabético
- ✓ Cardiac patient / Cardiópata
- ✓ Hypertensive patient / Hipertenso
- ✓ Senior citizen person / Persona mayor
- ✓ Have any illness / Tiene algún padecimiento

COVER YOUR COUGHS AND SNEEZES

CUBRA SU TOS Y ESTORNUDOS

1



Cover your nose and mouth with your forearm

Cubra su nariz y boca con el antebrazo

2



Or cover your nose and mouth with a tissue

O cúbrase con un pañuelo desechable

3



Throw the used tissue in a waste basket

Tire el pañuelo en el basurero

4



Wash your hands with water and soap

Lave sus manos con agua y jabón



HOW TO WASH YOUR HANDS COMO LAVARSE LAS MANOS



1
Apply soap on wet hands
Aplique jabón a sus manos mojadas



2
Rub palm to palm
Frote palma con palma



3
Focus on the back of your hands
Concéntrese en el dorso de sus manos



4
Interlace your fingers
Entrelace sus dedos



5
Clean your thumbs
Limpie sus pulgares



6
Rub nails and fingertips
Frotar las uñas y las yemas de los dedos



7
Rinse your hands
Enjuague sus manos



8
Dry with a paper towel
Secar con una toalla desechable

WHEN TO WASH YOUR HANDS CUANDO LAVARSE LAS MANOS



Before touching your face
Antes de tocarse la cara



After using the bathroom
Después de ir al baño



When you touch money or keys
Luego de tocar dinero o llaves



After sneezing or coughing
Después de toser o estornudar



After visiting public spaces
Luego de visitar zonas públicas



Before preparing or eating food
Antes de comer o preparar comida

