



STD-P-001. Protocolo Sanitario Covid-Safe Monteverde Destino Seguro.

Versión: 001

Fecha de elaboración: 27/05/2020

Elaborado por:

Erick Zúñiga Jiménez.

Revisado por:

Aprobado por:

Indice

PRÓLOGO	3
1. Objetivo y campos de aplicación	5
2. Documentos y lineamientos de referencia	6
3. Definiciones y abreviaturas	9
3.1 Definiciones	9
3.2 Abreviaturas	11
4. Principios	12
5. Recomendaciones generales para visitantes y población	13
6. Procedimientos de higiene y desinfección de cada actividad	14
6.1 Protocolo para el desarrollo del funcionamiento de las Operadoras turísticas:	14
6.1.2 Logística de desarrollo de actividades	14
6.1.2.1 Activación de protocolo Sanitario en Oficina, Áreas Comunes, Atracciones Turísticas (Para el desarrollo del funcionamiento de las operadoras turísticas)	14
6.1.2.2 Medidas de Verificación del Protocolo Covid-Safe Monteverde Destino Seguro:	18
6.1.3 Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras y clientes en el área de oficina, áreas comunes, atracciones turísticas (Para el desarrollo del funcionamiento de las operadoras turísticas).	19
6.2 Protocolo que deben de seguir los encargados del transporte de turistas con los vehículos: .	23
6.2.2 Logística de desarrollo de actividades de higiene y desinfección.	23
6.2.2.1 Medidas que la empresa y los encargados del transporte de turistas deben de seguir...	23
Superficies comúnmente tocadas que se usan para acceder y controlar el vehículo y las cuales se debe de enfocar mayormente la limpieza y desinfección.	26
6.2.3 Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras y clientes, en el área de transporte de turistas.	27
6.3 Protocolo que se debe de seguir para poder ofrecer un correcto funcionamiento del sector turismo, sub sector hospedaje	30
6.3.1 Logística de desarrollo de actividades y desinfección.	30
6.3.2 Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras y clientes en el sector o área de hospedaje.	45
Comunicación en general en los sectores de los tres enfoques de este protocolo; Tour Operator, Servicio de Transporte y Hospedaje	46
Aprobación, seguimiento y evaluación	47
Anexos	48

PRÓLOGO

Con respecto al marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante el 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 para establecer los elementos con los que deben de cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores, en el ámbito turístico, para elaborar sus propios protocolos, como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

Este lineamiento ha sido desarrollado en cumplimiento con los criterios técnicos establecidos en la normativa jurídica, las normas técnicas institucionales y aquellas que se han definido mediante los decretos emitidos por el Poder Ejecutivo en los preparativos y respuesta ante la emergencia por COVID-19.

El Protocolo, que se desarrolla en este documento, se enfoca en tres áreas de turismo que serían tour operador, servicio de transporte y hospedaje, donde tiene como referencia los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y el Instituto Costarricense de Turismo y aprobados por el Ministerio de Salud- Despacho Ministerial, Consejo de Transporte Público y la señora Ministra de Turismo, de los protocolos: LS-SP-001. Lineamientos Generales para propietarios, administradores y usuarios de transporte público de personas a nivel nacional. (Autobuses, servicios especiales de turismo y traslado de estudiantes, así como, lanchas, trenes y similares) en el marco de la alerta sanitaria por COVID-19 (Emitido por el Ministerio de Salud) y los emitidos por el Instituto Costarricense de Turismo como lo son; ICT-P-006. Protocolo para Agencias de Viajes y Tour Operadores. Sector Turismo, ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo, Actividades de Hospedaje. Sector Turismo ICT-P-01.

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

A continuación, se mencionan las personas, instituciones y empresas que colaboraron en la elaboración de este protocolo.

Participante	Erick Zúñiga Jiménez
Instituciones	Ministerio de Salud Instituto Costarricense de Turismo
Empresa	Sinwatours Dreams

1. Objetivo y campos de aplicación

El objetivo de este documento es establecer los requisitos que, ante el margen de la situación actual del COVID-19 y la reactivación del funcionamiento turístico en la República de Costa Rica, se enfoque en el aseguramiento de un disfrute sano, limpio y seguro de los servicios o productos turísticos que esta empresa ofrece al mercado turístico nacional e internacional mediante protocolos que establecen el Ministerio de Salud y el Instituto Costarricense de Turismo, en la alerta por COVID-19, específicamente las actividades que ofrece esta empresa que están relacionadas a sectores como lo son: serían Tour Operador, Servicio de Transporte y Hospedaje. Esto busca que estos sub sectores puedan ser capaces de ir de forma gradual, brindando el servicio a los clientes, tomando en consideración las disposiciones que se brindan, para evitar cadenas de contagio y asegurar la más alta calidad de seguridad y disfrute de las actividades turísticas que se ofrecen.

La aplicación de los lineamientos, presentes en este documento, van dirigidos al sector turismo, subsector transporte, operadora turística y hospedaje en el famoso polo turístico de Monteverde, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta por COVID-19. Además, el alcance de este protocolo aplica a todos los colaboradores de SinwaTours, Monteverde Express y SinwaTours House Bed & Breakfast así como a los visitantes nacionales e internacionales que visiten cada rincón del País, con el fin de colaborar en la contención y atención de personas que presenten COVID-19.

Por otro lado, la implementación de esta estrategia estará a cargo de todo el Equipo de trabajo de SinwaTours Operador turístico SA. Enfocado en los lineamientos que rigen los protocolos emitidos por el Instituto Costarricense de Turismo que, como Ente Rector del Turismo, es el encargado de la elaboración de protocolos por los que se rige esta empresa y en caso de incumplimiento se tomarán las sanciones disciplinarias correspondientes.

Además, nuestra representante le garantiza a todos los clientes una comunicación fluida y oportuna, materiales y equipos de protección personal para salvaguardar la integridad de todas las personas con base en las directrices oficiales emitidas por el Ministerio de Salud.

2. Documentos y lineamientos de referencia

Algunos de los lineamientos sanitarios vinculantes al sector turismo, para el correcto funcionamiento de este protocolo, vigentes al momento de su aprobación y debidamente emitidos por el Ministerio de Salud, para propietarios, administradores y usuarios de transporte público de personas a nivel nacional. (Autobuses, servicios especiales de turismo y traslado de estudiantes, así como, lanchas, trenes y similares) en el marco de la alerta sanitaria por COVID-19.

- Association of Cities and Regions for Sustainable Resource Management
<https://www.acrplus.org/en/municipal-waste-management-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud (20 enero 2020). Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados por el nuevo coronavirus (nCoV) que tengan síntomas leves y gestión de los contactos.
- Disponible en:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/330673/9789240000872-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). Protocolo de limpieza y desinfección de ambientes Covid-19. (Excluidos los centros de salud), 27 de abril del 2020.
- INTE S71 “Ropa de protección contra productos químicos líquidos. Requisitos de prestaciones para la ropa de protección química que ofrece protección limitada contra productos químicos líquidos (equipos del tipo 6”
- INTE S75 “Guantes de protección. Requisitos generales y métodos de ensayo”

A continuación, se encuentran los documentos y lineamientos en donde se basó el reglamento de protocolo para Agencias de viaje y Tour operadores, sector turismo:

Los lineamientos sanitarios vinculantes al sector turismo, para el correcto funcionamiento de este protocolo, vigentes al momento de su aprobación y debidamente emitidos por el Ministerio de Salud son:

- Versión 4- 11 de Abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición por Coronavirus (COVID-19)
- Versión 2- 03 de Abril 2020. Lineamientos generales para servicios de alimentación debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 11- 01 de Abril 2020. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID19.
- Versión 2- 12 de Marzo 2020. Lineamientos generales para propietarios y administradores de Servicios Turísticos por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 2- 12 de Marzo 2020. Lineamientos Generales para Establecimientos, Actividades y Eventos de Concentración Masiva de Personas en el marco de la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- LS-CS-001. Lineamientos generales para establecimientos comerciales y servicios con permiso sanitario de funcionamiento.
- INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- Ley Reguladora de las Agencias de Viajes; Ley No. 5339, del 23 de agosto de 1973. Versión 1- 17 de marzo 2020. Lineamientos generales para transportes públicos formales e informales debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)
- Material Gráfico de Apoyo, ICT
- Material Gráfico de Apoyo, Ministerio de Salud
- Lineamientos generales para Propietarios (as) y Administradores (as) de Transporte Público de Personas a Nivel Nacional

Por otro lado, se encuentran los documentos y lineamientos en donde se basó el reglamento de protocolo para actividades de hospedaje:

A continuación, se enumeran los lineamientos sanitarios vinculantes al sector Turismo para el correcto funcionamiento de este protocolo. Así como también, los Lineamientos generales y específicos del sector y del Ministerio de Salud que correspondan.

- Versión 4- 11 de Abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición por Coronavirus (COVID-19)
- Versión 2- 03 de Abril 2020. Lineamientos generales para servicios de alimentación debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 11- 01 de Abril 2020. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- Versión 2- 12 de Marzo 2020. Lineamientos generales para propietarios y administradores de Servicios Turísticos por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 2- 12 de Marzo 2020. Lineamientos Generales para Establecimientos, Actividades y Eventos de Concentración Masiva de Personas en el marco de la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- LS-CS-001. Lineamientos generales para establecimientos comerciales y servicios con permiso sanitario de funcionamiento.
- INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19

3. Definiciones y abreviaturas

3.1 Definiciones.

- 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-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.
- Tipos de Coronavirus: Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus humanos endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2 que produce la enfermedad llamada COVID-19.
- COVID-19: es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada 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 (OPS/OMS, 2020). Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la disolución recién preparada de cloro (concentración de cloro 1 g/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.
- Empresas de Hospedaje: Todas aquellas que se dediquen permanentemente un servicio de hospedaje remunerado, que cuenten con otros servicios complementarios y que sean clasificados dentro de las tipologías que establece el Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N°11217 del 25 de febrero de 1980 y sus reformas.

- Agencia de Viajes: Conforme al artículo 1 de la Ley Reguladora de las Agencias de Viajes, Ley N. ° 5339 del 23 de agosto de 1973 y su reforma, se consideran agencias de viajes todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas a servir de intermediarios entre los 4 viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos
- Desinfectantes: destruyen diferentes gérmenes, éstos sólo se aplican a objetos inanimados. Además de su actividad, se debe revisar en detalle la compatibilidad con los equipos y para ello es importante conocer las recomendaciones de sus fabricantes. Para su elección también se deben tener en cuenta la toxicidad, el olor, la compatibilidad con otros compuestos y su posible efecto residual.
- Antisépticos: son compuestos antimicrobianos que se usan sobre tejidos vivos.
- Desinfección: se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados por el Ministerio de Salud de Costa Rica, para eliminar los virus y bacterias presentes en las superficies. Este proceso no necesariamente limpia las superficies sucias, pero al combatir los virus y bacterias adheridos a las superficies luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.
- Gel hidroalcohólico desinfectante: solución líquida o en gel con un alto porcentaje de alcohol (entre el 60 % y el 95 %) y que permite desinfectar de manera rápida la piel. Aunque es una buena alternativa si no se dispone de agua y jabón para lavarse las manos, hay que tener en cuenta que no tienen la misma efectividad para combatir el coronavirus.
- Hipoclorito de sodio: disolución en agua conocida como cloro) es un compuesto químico, fuertemente oxidante de fórmula NaClO. Contiene cloro en estado de oxidación +1, es un oxidante fuerte y económico. Debido a esta característica se utiliza como desinfectante; además destruye muchos colorantes por lo que se utiliza como blanqueador.
- Jabón: solución soluble al agua compuesta por la combinación de un álcali unido a los ácidos del aceite u otro cuerpo graso. Al llevar a cabo el lavado de manos, el jabón disuelve la membrana lipídica que rodea el coronavirus, inactivándolo y evitando su poder infeccioso.

- Limpieza: se refiere a la eliminación de suciedad e impurezas de las superficies. Este proceso no elimina los virus y bacterias que se encuentren adheridos a las superficies.

3.2 *Abreviaturas*

- Ministerio de Salud (MS)
- Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)
- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Organización Panamericana de la Salud (OPS)
- Consejo de Transporte Público (CTP)
- Equipo de Protección Personal (EPP)
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- Cámara Nacional de Turismo (CANATUR).
- Cámara Costarricense de Hoteles (CCH).
- Coronavirus 2019 (COVID-19).
- Equipo Protección Personal (EPP).
- Pasajeros/turistas/clientes(Pax)

4. Principios

El sector o subsector se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

- Rendición de cuentas.
- Transparencia.
- Comportamiento ético y moral.
- Construcción colectiva con las partes interesadas.
- Respeto al principio de legalidad.
- Respeto a los derechos humanos.
- Ofrecer los más altos estándares de calidad y seguridad a los clientes.
- Brindar el mejor apoyo posible a la clientela.
- Ejecutar con profesionalismo los protocolos sanitarios en cada actividad.
- Ser un Operador Turístico muy comprometido en el servicio y trato a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, socios comerciales, aliados, la niñez, la adolescencia y el medio ambiente.
- Desempeñar lo mejor de la compañía en cada servicio.
- Superar las expectativas de nuestros clientes.
- Destacando nuestro esfuerzo, dedicación, compromiso y responsabilidad al ejecutar nuestra labor en cada una de nuestras actividades
- Armonía con el Ambiente

5. Recomendaciones generales para visitantes y población.

Como bien se conoce, actualmente no existe una vacuna para prevenir la enfermedad por Coronavirus (COVID19). Por lo tanto, la mejor manera de prevenir enfermedades es evitar exponerse a este virus y, en caso de desarrollar cualquier actividad, seguir los protocolos y lineamientos establecidos por los entes rectores de salud y/o turismo.

Sin embargo, como recordatorio, se recomiendan acciones diarias para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades respiratorias, que se ven presente acciones como:

- Evitar el contacto cercano con personas que están enfermas.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Quedarse en casa cuando esté enfermo.
- Cubrirse cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
- Limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol o paño de limpieza doméstico.
- Lavarse las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño; antes de comer y después de sonarse la nariz, al toser o estornudar.
- Si no hay agua y jabón disponibles, procurar usar un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70°.
- Procure, siempre, lavar sus manos con agua y jabón si las manos están visiblemente sucias.
- Siempre informarse de fuentes oficiales y no difunda información falsa o de fuentes no confiables.

6. Procedimientos de higiene y desinfección de cada actividad

6.1 Protocolo para el desarrollo del funcionamiento de las Operadoras turísticas:

6.1.1 Políticas generales: número de personas en cada Tour.

- Cada guía llevará mínimo dos pax en cada Tour
- Cada guía llevará Máximo ocho pax en cada Tour
- Si se tratara de un grupo grande, el grupo se dividirá en pequeños grupos de ocho personas por guía de turismo.

6.1.2 Logística de desarrollo de actividades

6.1.2.1 Activación de protocolo Sanitario en Oficina, Áreas Comunes, Atracciones Turísticas (Para el desarrollo del funcionamiento de las operadoras turísticas)

Acción	Responsables
<p><u>Información Sanitaria Covid-Safe Monteverde Destino Seguro,</u> <u>Antes de Brindar el Servicio:</u></p> <p>Paso.1. Presentarse debidamente, brindar la bienvenida al cliente de manera cordial y, a su vez, explicarle de manera amable la razón por la que no se debe dar la mano a visitantes, como medida de seguridad para prevenir el contagio, brindarle otras alternativas de saludos que él pueda implementar en sus preciadas vacaciones en Costa Rica.</p> <p>Paso.2. Mostrarle al cliente los afiches informativos que SinwaTours & Monteverde Express han colocado de manera visible por ejemplo “Cómo lavarse las manos con agua y jabón” y “Forma correcta de</p>	<p>Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista Conductor Acompañante o Líder Guía turístico</p>

toser y estornudar” tendientes a la incorporación de prácticas saludables.

Paso.3. Mostrar e informar del Kit Sanitario al cliente, y seguidamente invitar al cliente a lavarse o desinfectarse las manos.

Paso.4. Informar al cliente que como medida sanitaria SinwaTours & Monteverde Express en su operación diaria desempeña un servicio distinguido y personalizado, por lo que no combina de ningún modo clientes , todas las reservaciones y servicios se brindan por separado (Covid-Free)como una medida Sanitaria para brindar seguridad .

<p>Paso.4. Solicitar información personal, y completa del cliente, lugar de procedencia para la boleta de registro del servicio.</p>	Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista Conductor Acompañante o Líder Guía turístico
<p>Paso.5. Velar que nuestros clientes no estén en aglomeraciones, mantenerlos aislados y vigilar que guarden y mantengan la distancia en áreas comunes tales como (oficinas, recepciones, atracción turística, parqueo etc.). Y velar que todos los servicios de la cadena turística del cliente ,cumplan con Todos los Lineamentos Sanitarios Covid-Safe Monteverde Destino Seguro.</p>	Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista Conductor Acompañante o Líder Guía turístico
<p>Paso.6. Antes de ingresar a cualquier vehículo, o a la llegada a cualquier atracción turística , hotel y restaurante invitar a los clientes pasar al baño para realizar el adecuado lavado o desinfección de manos como parte del protocolo interno de prevención.</p>	Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista Conductor Acompañante o Líder Guía turístico
<p>Paso.7. Verificar que los baños públicos (hotel, restaurante, atracción turística, parqueo, gasolinera, etc.) que vayan a utilizar los clientes estén limpios, tengan suficiente papel higiénico, toallas sanitarias, toallas para manos, jabón líquido, y alcohol en gel.</p>	Conductor Acompañante o Líder Guía turístico
<p>Paso.8. Nuestro personal debe utilizar alcohol en gel después de cada interacción y lavarse las manos cada 30 minutos como mínimo y 1 hora como máximo aproximadamente.</p>	Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista Conductor Acompañante o Líder Guía turístico
	Gerente de Operaciones

<p>Paso.9. Mantener los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire.</p>	<p>Director Comercial Recepcionista Conductor</p>
<p>Paso.10. Asegurarse de que todos los productos de limpieza, desinfección, antisépticos y Kit Sanitarios estén disponibles en todas las instalaciones y lugares de nuestra operación.</p>	<p>Acompañante o Líder Guía turístico</p>

<p>Paso.11. Cuidar al cliente en todo momento en que se le esté brindando nuestros servicios , y vigilar que se ejecute eficientemente nuestro protocolo sanitario en todo Tiempo (antes, durante y después de la operación de servicio).</p>	<p>Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista Conductor Acompañante o Líder Guía turístico</p>
--	---

<p><u>Limpieza y desinfección en la oficina:</u></p> <p>Paso.1. La limpieza deberá realizarse con agua y jabón, la desinfección cloro, alcohol, pediluvio y spray antibacterial.</p> <p>Paso.2. La limpieza deberá realizarse mínimo tres veces al día, o después de haber atendido a un cliente.</p> <p>Paso.3. Los instrumentos y equipos de trabajo de la empresa (teléfonos, teclados, mouse, materiales y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente, sillones o sillas de espera mínimo cada 3 horas.</p> <p>Paso.4. Las perillas de las puertas, manillas de los laboratorios, inodoros deberán desinfectarse cada vez que se utiliza.</p> <p>Además, de que todos los productos utilizados son Certificados, biodegradables y amigables con el ambiente .</p>	<p>Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista</p>
--	--

6.1.2.2 Medidas de Verificación del Protocolo Covid-Safe Monteverde Destino Seguro:

1	Verificar que el personal de la empresa cumpla con las responsabilidades asignadas.	Gerente de Operaciones
2	Tomar la temperatura a los miembros del equipo de trabajo de SinwaTours & Monteverde Express y a los proveedores de la empresa que presenten síntomas de “gripe” o “resfrío” síntomas respiratorio (sensación febril, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y que además hayan visitado áreas de riesgo, llenar la boleta de registro e indicarles que deben asistir al centro de salud y no venir al trabajo, descansar hasta su recuperación para evitar el contacto con compañeros de trabajo y clientes.	Gerente de Operaciones
3	Si el cliente está “resfriado” síntomas respiratorio (sensación febril, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y en la boleta de registro refiere que ha estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados de Coronavirus (COVID-19) o que 14 días antes visitaron áreas de riesgo de transmisión de este virus, según la lista oficial de países con casos autóctonos de enfermedad COVID-19, la cual se encuentra disponible en la página web del Ministerio de Salud, se le debe tomar la temperatura e indicar y llevar al centro médico público o privado más cercano para hacerse la valoración médica respectiva o llamar al 911. De la manera más amigable posible sin mostrar Hexenofobia.	Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista Conductor Acompañante o Líder Guía turístico
4	Verificar que el protocolo sanitario sea ejecutado correctamente en cada atracción turística o cadena de valor turística en el cual se	Gerente de Operaciones Director Comercial Recepcionista

<p>encuentre el cliente realizando alguna actividad, velando que se cumpla con las responsabilidades asignadas.</p> <p>Si alguno de nuestros colaboradores llegara a confirmar que alguna empresa no cumple con los protocolos sanitarios, se denunciara con el Ministerio de Salud del cantón o distrito correspondiente.</p>	<p>Conductor</p> <p>Acompañante o Líder</p> <p>Guía turístico</p>
--	---

6.1.3 Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras y clientes en el área de oficina, áreas comunes, atracciones turísticas (Para el desarrollo del funcionamiento de las operadoras turísticas).

La manera en que las Agencias de Viajes y Tour Operadores, en caso de confirmar un caso de un colaborador positivo a COVID-19, deberán:

En primera instancia, deberán de notificar al Área Rectora del Ministerio de Salud, que le corresponda, para que esta implemente las acciones de control y seguimiento según los lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.

Adicionalmente, deberá seguirse las siguientes recomendaciones, al momento de que se detecte un caso sospechoso de COVID-19:

1. Realizar una valoración primaria del visitante o colaborador, con uso del EPP indicado previamente.
2. Promover que la persona con signos y síntomas, sugerentes de COVID-19, permanezca físicamente aislada.
3. Una vez realizada la valoración, el establecimiento realizará una llamada telefónica a la oficina del Ministerio de Salud más cercano, cuyo número debe tenerse visiblemente disponible en áreas administrativas, y este gestionará la visita del equipo que, oportunamente, evaluará la condición de salud del caso sospechoso y nos brindará los pasos a seguir con el

local donde estuvo y, si utilizó, algún medio de transporte de la empresa para su desinfección y tratamiento.

4. Si se recomienda acudir al centro de salud, el traslado, en lo posible, deberá ser realizado a través de un medio que involucre el menor contacto con personas, en este caso esperamos a el Ministerio de Salud gire indicaciones a seguir.

5. Para el traslado deberá usarse mascarilla; si no posee mascarilla avise al llegar al centro de salud y ellos le brindarán los implementos correspondientes.

6. Hay que recordar que la mascarilla es útil solamente hasta que se ensucie o humedezca; si eso ocurre, debe ser cambiada y desechada.

7. Sin indicación médica, no se recomienda la administración de medicamentos para el alivio sintomático.

8. En caso de indicarse aislamiento domiciliario o habitacional, se deben continuar las medidas preventivas y de aislamiento para evitar la aparición de nuevos casos, aplicar y dar continuidad a las indicaciones entregadas por el equipo de salud que otorgó la atención de salud para el manejo domiciliario o de la habitación donde se encuentre la persona.

9. Realizar las acciones necesarias para mantener un buen autocuidado de la salud, tales como: hidratación adecuada, alimentación saludable, cepillado dental, sueño reparador, bajo consumo de sal y azúcar, y actividad física (dentro de lo posible) dentro de la habitación.

El personal de las Agencias de Viaje y Tour Operadoras deberán de seguir las indicaciones del Ministerio de Salud ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un contacto sospechoso. Deberán brindar la colaboración que esté a su alcance para facilitar el trabajo y la investigación que realiza el Ministerio de Salud. Adicionalmente, deberá llevar en una bitácora o registro la información de los colaboradores que consultan por síntomas relacionados con una enfermedad respiratoria, o con riesgos potenciales de contraer la enfermedad: mayores de 60 años, hipertensos, con afecciones respiratorias, diabetes, o que estén en tratamiento por cáncer u otra enfermedad que comprometa su sistema inmunológico. También si ha estado cerca de un contacto sospechoso.

Además, en caso de que un colaborador sea confirmado con COVID-19 se deberá implementar lo siguiente:

- 1- Como acción inicial y que es de suma importancia, se debe de cerrar el establecimiento y realizar el procedimiento de limpieza y desinfección de las instalaciones. Esto en caso de detectar personal confirmado COVID-19.
- 2- Deberá de comunicar a los colaboradores del caso para que les realicen un análisis de COVID-19 en el EBAIS o Área Rectora del Ministerio de Salud que corresponda. Debería comunicar a sus clientes la situación.
- 3- Debe abrir el servicio al público cuando confirme que ningún colaborador este positivo a un análisis de COVID-19, con el visto bueno de la entidad de salud cercana.

En caso de que un cliente, que sea transportado por la unidad de transporte terrestre de turismo, sea confirmado con COVID-19. Durante los traslados de sus itinerarios, se deberá implementar lo siguiente:

a) En caso de tener un caso sintomático de COVID-19, el chofer o guía de turismo, deberá coordinar con el Centro de Comunicaciones CCSS, o sea, comunicarse via telefónica a alguno de los teléfonos:

2290-0513

2290-1893

2103-1500

2220-3510 o mediante el Sistema 9-1-1 ó 1-1-2-3

Éste deberá informar al centro médico que corresponda para la debida preparación y espera del paciente.

b) El chofer o guía de turismo, deberá informar a las autoridades sanitarias, los lugares y personas con que el cliente sospechoso de COVID-19 ha entrado en contacto durante el itinerario.

d) Una vez remitido el cliente para la atención de los síntomas por el COVID-19, el chofer y guía de turismo, deberá reportar a la jefatura de la Agencia de Viajes y Tour Operador, del contacto que mantuvo con un caso sospechoso de COVID-19, y deberá informarlo a las autoridades sanitarias, para que se valore las medidas sanitarias a implementar.

e) Una vez terminado la operación de la unidad de transporte, se deberá desinfectar la unidad, conforme a los procedimientos establecidos para la desinfección de unidades de transporte de turismo.

6.2 Protocolo que deben de seguir los encargados del transporte de turistas con los vehículos:

6.2.1 Políticas generales: Número de personas por vehículo.

- Hyundai H-1: de uno a cinco pax máximo.
- Toyota Hiace techo alto: de cinco a ocho pax máximo.
- Coaster ó County: de diez a dieciocho pax máximo.

6.2.2 Logística de desarrollo de actividades de higiene y desinfección.

6.2.2.1 Medidas que la empresa y los encargados del transporte de turistas deben de seguir.

- La empresa puede disponer de registros diarios de limpieza realizada, así como el registro de los productos utilizados.
- La empresa establecerá horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal.
- Se deben colocar en espacios visibles, tanto para conocimiento del turista, así como de los colaboradores; los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (Ver anexos).
- Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo.
- Ningún colaborador puede permanecer en el lugar de trabajo si presenta síntomas y es obligación del colaborador informarlo.
- Limpiar y desinfectar las superficies que se tocan continuamente, dando especial énfasis en manijas, barandas, cinturones, asientos, cabina del chofer, tableros, espejos y otros. Se deben de limpiar frecuentemente antes y al finalizar el traslado correspondiente de personas, con una solución a base de alcohol de al menos 70° y desinfectante o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus.
- Proteger con guantes y mascarilla/careta acrílica al personal responsable de realizar las labores de limpieza e higiene. Una vez que termine debe desechar los guantes de forma segura y aplicar el protocolo de lavado de manos.

- Favorecer la ventilación natural en los vehículos terrestres. En caso del uso de aire acondicionado los mismos deben tener el mantenimiento adecuado (limpieza de filtros) y es importante no recircular el aire.
- Asegurar que los productos de limpieza estén disponibles en el vehículo, incluyendo una solución de alcohol de al menos 70° y desinfectante o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus.
- Facilitar a los turistas alcohol en gel para mantener óptimas condiciones de higiene
- Los vehículos deben de limpiarse internamente al inicio y al final de cada jornada de trabajo, dando especial énfasis a las superficies de apoyo de los vehículos (manijas, volante, tablero, botones o perillas de las ventanas), utilizando soluciones desinfectantes aprobadas que cumplan con el Protocolo de limpieza y desinfección de ambientes COVID-19, (Ej. Hipoclorito de sodio al 0,1% o alcohol entre 60° y 70°).
- Debe vigilarse, por los encargados de los grupos, que las personas accedan al transporte respetando filas y el distanciamiento social de 1,8 metros previo y durante el abordaje.
- Los vehículos de más de 30 pasajeros y con trayectos de más de 3 horas, se deben de limpiar y desinfectar cada vez que lleguen a su destino final. Se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies que se tocan con frecuencia, tales como, cerraduras de las ventanas, barras de sujeción, timbres, asientos, estas medidas se deben realizar cada vez que llegue a su destino final o antes de realizar un nuevo recorrido.
- La limpieza y desinfección deberá realizarse, con jabón regular o detergente, un desinfectante o una composición de alcohol de al menos entre 60° y 70°.
- Favorecer en los vehículos la ventilación natural si las condiciones climáticas lo permiten.
- Minimizar el uso del aire acondicionado. Si se utiliza el aire acondicionado, este debe de hacerse con recambio de aire y no recirculando.
- Colocar avisos para los pasajeros, que informen sobre el protocolo de lavado de manos, protocolo higiene adecuada de las manos, el protocolo de estornudo, no tocarse la cara y otras formas de saludar.

- Promover y sugerir que los pasajeros usen de forma voluntaria mascarilla o pantalla facial en el transporte público mediante rotulación al efecto.
- No deben transportar pasajeros de pie, excediendo la capacidad de personas sentadas en ningún momento. Los vehículos deben de transportar como máximo la totalidad de pasajeros sentados.

Para el mantenimiento y limpieza deberán de seguir estos lineamientos o protocolos:

<p><u>Limpieza y desinfección en el vehículo antes del servicio:</u></p> <p>El conductor antes de que el cliente aborde el vehículo deberá realizar la desinfección de manillas y superficies como respaldares, asientos, ventanas, puertas u otros con un paño limpio y alcohol líquido o desinfectante, pediluvio y utilizar el spray ambiental.</p> <p>Y deberá de forma eficaz brindarle la información Sanitaria Covid-Free y mostrarle el Kit Sanitario al cliente, y seguidamente invitar al cliente a lavarse o desinfectarse las manos.</p>	<p>Conductor Acompañante o Líder Guía turístico</p>
<p><u>Limpieza y desinfección en el vehículo durante el servicio:</u></p> <p>El conductor cada vez que el cliente se baje del vehículo deberá realizar la desinfección de manillas y superficies en constante uso como respaldares, asientos, ventanas, puertas u otros con un paño limpio y alcohol líquido o desinfectante, y utilizar el spray ambiental.</p> <p>Y deberá de manera eficaz brindarle la información Sanitaria Covid-Free y mostrarle el Kit Sanitario al cliente, pediluvio y seguidamente invitar al cliente a lavarse o desinfectarse las manos.</p>	<p>Conductor Acompañante o Líder Guía turístico</p>

<p><u>Lavado y desinfección del vehículo al finalizar el servicio:</u></p> <p>El conductor deberá lavar y desinfectar totalmente y rigurosamente por dentro y por fuera del vehículo después del servicio.</p> <p>En los vehículos deben de favorecerse la ventilación natural.</p> <p>Si se utiliza el aire acondicionado, este debe de hacerse con recambio de aire y no recirculando.</p>	<p>Conductor</p>
---	-------------------------

<p>Superficies comúnmente tocadas que se usan para acceder y controlar el vehículo y las cuales se debe de enfocar mayormente la limpieza y desinfección.</p>			
<p>Agarraderas exteriores</p>	<p>Agarraderas interiores</p>	<p>Panel de Instrumentos Manivela Palanca de Cambios, Cinturones Asientos Cielos del Vehículo Descansabrazos Pasamanos Portaequipaje Puertos USB</p>	<p>Aparatos Electrónicos dentro del vehículo: Mobile Tablets (Micrófono) Radio A/C</p>

6.2.3 Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras y clientes, en el área de transporte de turistas.

Todo colaborador o cliente, que presente síntomas de “resfrío” o síntomas similares 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 por medio del servicio médico de empresa, en caso que exista el servicio en el establecimiento, o bien acudir al centro médico que corresponda.

Además, el personal de la empresa de transporte de turismo seguirá las indicaciones del Ministerio de Salud ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un contacto sospechoso. Deberán brindar la colaboración que esté a su alcance para facilitar el trabajo y la investigación que realiza el Ministerio de Salud.

La empresa deberá llevar en una bitácora o registro la información de los colaboradores que consultan por síntomas relacionados con una enfermedad respiratoria, o con riesgos potenciales de contraer la enfermedad: mayores de 60 años, hipertensos, con afecciones respiratorias, diabetes, o que estén en tratamiento por cáncer u otra enfermedad que comprometa su sistema inmunológico. También si ha estado cerca de un contacto sospechoso.

En caso de que un colaborador o cliente sea confirmado con COVID-19 se deberá implementar lo siguiente:

- Debe cerrar el establecimiento y realizar el procedimiento de Limpieza y desinfección de las instalaciones y las unidades de transporte en caso de detectar personal confirmado COVID-19.
- Debe comunicar a los colaboradores del caso para que les realicen un análisis de COVID-19 en el EBAIS o Área Rectora del Ministerio de Salud que corresponda.
- Debería comunicar a sus clientes la situación.
- Debe abrir el servicio al público cuando confirme que ningún colaborador este positivo a un análisis de COVID-19.
- En caso de que un cliente, que sea transportado por la unidad de transporte terrestre de turismo y este sea confirmado con COVID-19 durante los traslados de sus itinerarios, se deberá implementar lo siguiente:
- En caso de tener un caso sintomático de COVID-19, el chofer o guía de turismo, deberá coordinar con el Centro de Comunicaciones CCSS o a alguna de las líneas telefónicas establecidas por las autoridades sanitarias:
2290-0513
2290-1893
2103-1500
2220-3510 o mediante el Sistema 9-1-1 ó 1-1-2-3.
Éste deberá informar al centro médico que corresponda para la debida preparación y espera del paciente.
- El chofer o guía de turismo, deberá informar a las autoridades sanitarias, los lugares y personas con que el cliente sospechoso de COVID-19 ha entrado en contacto durante el itinerario.
- Los síntomas más comunes que un cliente podría presentar por contagio del COVID-19 son:
 - Fiebre
 - Cansancio

- Tos seca
 - Algunos pacientes podrían presentar los siguientes síntomas:
 - Dolores
 - Congestión nasal
 - Rinorrea (mucosidad líquida)
 - Dolor de garganta
 - Diarrea
 - Pérdida del gusto
 - Perdida del olfato.
- Una vez remitido el cliente para la atención de los síntomas por el COVID-19, el chofer y guía de turismo, deberá reportar a la jefatura de la empresa de transporte de turismo, del contacto que mantuvo con un caso sospechoso de COVID-19, y deberá informarlo a las autoridades sanitarias, para que se valore las medidas sanitarias a implementar.
 - Una vez terminado la operación de la unidad de transporte, se deberá desinfectar la unidad, conforme a los procedimientos establecidos para la desinfección de unidades de transporte de turismo.
 - Se deberá cambiar inmediatamente los filtros del Aire Acondicionado, en caso de que alguien se compruebe positivo por COVID-19.
 - Se recomienda el uso de guantes protectores (guantes de Nitrilo) desechables al tocar las pertenencias o los desechos de un pasajero con síntomas.
 - En un autobús u otro modo de transporte, una persona que tosa intensamente debe estar claramente separada (preferiblemente a una distancia de 2 metros) de otros pasajeros.
 - Los pasajeros deben traer consigo máscaras faciales como parte de sus efectos personales, especialmente en el transporte de larga distancia.
 - Se dispondrá de toallas de papel a mano, de modo que los pasajeros puedan toser o estornudar en el papel si no hay máscaras faciales disponibles o si la persona no puede usar uno. Si es necesario, pídale al pasajero que tosa en un pañuelo desechable o en su propia manga.

6.3 Protocolo que se debe de seguir para poder ofrecer un correcto funcionamiento del sector turismo, sub sector hospedaje

6.3.1 Logística de desarrollo de actividades y desinfección.

En primera instancia, el establecimiento debe garantizar el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos, en los espacios comunes, así como su reposición y limpieza. Además, el establecimiento debe intensificar las medidas de limpieza e higiene, en las áreas públicas, donde debe haber una persona responsable asignada por la Administración, quien se encargue de la vigilancia de superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botoneras de elevadores, mostradores, entre otros; así como, asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.

Por otro lado, las medidas generales que se debe de seguir son las siguientes:

- Cada establecimiento debe contar con la documentación que avale la periodicidad de chequeos, ejecución de limpieza y desinfección en áreas.
- La empresa debe garantizar la utilización de productos de limpieza y desinfección comerciales autorizados.
- Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse.
- La empresa debe disponer de registros diarios de la limpieza y desinfección realizada.
- Se deberá colocar en espacios visibles, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas.

En el caso de las áreas comunes o contacto, se deben de seguir con estos lineamientos:

- En las áreas comunes o de contacto se debe contar con alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos para la higiene y desinfección.
- Asegurarse que el personal cuente con los EPP o implementos en caso de ser necesario.
- Se debe evitar compartir bolígrafos. En caso de requerir prestarlo, se debe desinfectar tras su uso.
- El establecimiento debe fomentar el pago electrónico, de preferencia sin contacto.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse de forma constante, tomando en cuenta el tránsito de personas.
- Si en el momento de atención al público se cuenta con una cantidad considerable de personas, se debe asegurar el distanciamiento social establecido de 1.8 metros, para ello pueden demarcar el área.
- En el momento de la entrega de tarjetas o llaves, éstas deben entregarse limpias y desinfectadas. A la salida, las mismas deberán ser nuevamente limpiadas y desinfectadas por el personal de recepción.
- Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, deberá realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispondrá de equipo de protección autorizado.
- En cuanto al servicio de estacionamiento, se debe evitar la manipulación de vehículos de clientes por parte del personal.
- Se recomienda evitar el contacto y manipulación de las pertenencias de los huéspedes, visitantes, proveedores, entre otros.

Para el caso de las habitaciones de huéspedes, los lineamientos a seguir serían:

- El establecimiento debe velar por las condiciones de limpieza e higiene de las habitaciones.
- Se recomienda informar sobre las normas de limpieza e higiene que deberán de seguir para asegurar su disfrute dentro de las instalaciones.
- En las habitaciones, la mucama debe utilizar EPP (guantes, mascarillas, uniforme, entre otros) en el proceso de limpieza y desinfección haciendo especial énfasis en las superficies de mayor contacto, tales como: control remoto, auricular, botonera de marcación de teléfono, manijas de puertas, closets y cajones, panel de control de las unidades de A/C, interruptores de luces, lámparas, cafetera. En el sector del baño se debe considerar el inodoro, lavamanos, regadera, puertas, entre otros.
- Dejar a voluntad del huésped, la decisión de realizar o no la limpieza diaria de su habitación durante la estadía.
- Defina las medidas de información a los colaboradores sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio.
- Facilitar el tiempo y los medios para la correcta higiene de manos al ingreso del lugar de trabajo y durante la jornada laboral.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso, así como los elementos del puesto de trabajo.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso, para la reducción del riesgo de contagio.
- Portar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- Proveer y garantizar el uso de EPP por el personal, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.
- El establecimiento debe, en la medida de lo posible, atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto o interacción personal, tales como: cita

programada, correo electrónico o video llamada. En caso de requerir atención presencial, deberá realizarse cumpliendo con los lineamientos establecidos.

- En caso de que el establecimiento cuente con consultorio médico, la persona a cargo, deberá estar atenta a las actualizaciones de los lineamientos sobre la atención de casos y contactos, según las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud.
- El médico de la empresa será el responsable de informar al jefe inmediato si el colaborador presenta síntomas de riesgo.
- La oficina de RRHH, seguirá las indicaciones del Ministerio de Salud ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un contacto sospechoso; de lo contrario, llevarlo a cabo a través de su superior inmediato.
- Realizar acciones informativas y educativas con el personal de la empresa, los proveedores y los clientes, tendientes a la incorporación de prácticas saludables.

En el caso de los colaboradores, ellos deberán:

- La empresa deberá de nombrar a una persona responsable de la comunicación relacionada para la protección individual y colectiva.
- Recopilar la información en la página web del Ministerio de Salud, escogiendo la mejor estrategia para difundir la información, ya sea a través de medios electrónicos y/o gráficos; manteniendo puntos estratégicos de información tales como: comedor, baños, pizarra informativa o cualquier otro lugar de tránsito.

Los lineamientos que deben de seguir los colaboradores y los proveedores serían:

- Los proveedores deberán cumplir con las medidas de limpieza y desinfección determinadas por el establecimiento.
- Se sugiere el uso de EPP para la atención de los proveedores.
- El establecimiento deberá llevar un registro de los proveedores que indique fecha, hora y datos de la persona atendida, en caso de ser requerido por el Ministerio de Salud, para que en un eventual estudio epidemiológico, se brinde la información.
- Permanecer en el establecimiento, únicamente el tiempo necesario de la gestión.
- Los proveedores deben acatar los lineamientos sanitarios definidos por el establecimiento.
- El personal del establecimiento debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos y mercadería con frecuencia.

Para la atención al cliente, es necesario seguir estas indicaciones:

- Se recomienda informar al cliente, las condiciones de servicio y medidas de prevención, al momento de confirmar la reservación.
- Se recomienda divulgar a través de la página web de cada establecimiento, los protocolos que se están llevando a cabo, para garantizar la salud tanto de los huéspedes como de los que lo atienden.
- Como protocolo de bienvenida, se debe hacer un proceso de información al huésped de los procedimientos y normas que se están llevando a cabo y que, si durante su estancia presenta síntomas relacionadas al COVID 19, comunicarlo de forma inmediata, para que se garantice un tratamiento pronto y oportuno según los lineamientos del Ministerio de Salud.
- Las instrucciones deberán de estar escritas y presentadas al público en lugares de excelente visibilidad, donde se ponen a disposición de los colaboradores y huéspedes los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar, así como realizar un reporte a las personas colaboradoras en caso de presentar síntomas.

- Los documentos que se emitan, deben estar en el idioma oficial y al menos una lengua extranjera (inglés), para acato y entendimiento de todos.
- Utilizar los afiches informativos donde se especifican los pasos para la correcta desinfección de manos, la forma correcta de toser o estornudar, las otras formas de saludar, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.
- Deben estar ubicados en áreas públicas, baños públicos, comedor de colaboradores, baños de colaboradores y cualquier otro lugar que el establecimiento considere oportuno.
- Velar 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 Ministerio de Salud.

Procedimiento de limpieza y desinfección.

<p>Actividades para el lavado de manos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
---	---

	<p>estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, mostrador, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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.
<p>b) Actividades para el enjuague y secado de manos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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.
<p>c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Siempre trate cualquier fluido corporal como si fuera infeccioso.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Si trabaja con equipo reutilizable, limpiarlos y desinfectarlos después de utilizarlos. ● Asegurar la limpieza y desinfección de los artículos que ingresan.
--	---

El sitio de hospedaje debe de seguir otra serie de lineamientos como:

Acatar el plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones. Así como la forma de divulgación de dicho plan para todo el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general en el sitio de trabajo.

- Se debe asegurar la limpieza minuciosa de sus instalaciones, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratar superficies con productos comerciales autorizados y que cumpla con las estipulaciones del Ministerio de Salud.
- En áreas públicas, se asignará una persona responsable, quien se encargará de la supervisión de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botones de elevadores, mostradores, entre otros; así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.
- El plan de divulgación para el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general, se llevará a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas, medios electrónicos, registros, entre otros.
- Enumerar las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal, defina las capacitaciones a realizar asociadas a estas tareas y declare los registros respectivos.
- Los colaboradores en el establecimiento, deben ser responsables de la limpieza e higiene en sus puestos de trabajo. En los Departamentos en donde se requiere algún tipo de acreditación, el establecimiento será el responsable de que el personal cuente con lo establecido por el Ministerio de Salud.

- Cada establecimiento será el responsable de contar con los procedimientos correspondientes en donde pueden mantener el control de las tareas asignadas.
- El establecimiento deberá asignar a un colaborador, la labor del manejo de residuos. Asegurando brindar capacitación para que el personal conozca los procedimientos y riesgos implícitos en dicha labor, así como velar por el uso adecuado del EPP.
- Se recomienda llevar registros por medio de bitácoras o formatos de control.

Productos de limpieza y desinfección.

Para poder asegurar la correcta erradicación y prevención de contagios del virus Covid-19, es necesario contar con elementos de limpieza y desinfección que cuenten con características como:

- Desinfectantes, implementos y limpiadores comerciales recomendados por las autoridades sanitarias, escobas, limpia pisos, guantes, mascarillas, entre otros.
- En caso de requerirse, se deberá preparar una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua).
- En caso de que se trate de superficies contaminadas con fluidos, se deberá preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100.
- Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo a la recomendación del Ministerio de Salud.
- Los elementos residuales descartables, deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso.
- Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo se lavará con agua caliente y jabón.
- Para mayor seguridad, se recomienda dejarlos en una disolución sanitizante y desinfectante, recomendada por el Ministerio de Salud.

Identificación de puntos críticos para la desinfección.

- Enfocarse en las superficies y lugares donde hay más contacto, rose, manipulación y tránsito por los colaboradores y huéspedes.
- Las siguientes superficies deben limpiarse rigurosamente: interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, controles remotos, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, tazas, superficies de escritorio, manijas de cajones, reloj despertador, superficies horizontales, cafeteras, secador de cabello, controles de luz y aire acondicionado, entre otros.
- Describir la forma y los productos utilizados para la limpieza de elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros).
- Cada material puede tener requisitos de limpieza específicos, por lo que se recomienda compruebe estos en el manual o caja del producto, así como también consultando en el sitio web del fabricante.

Pasos para limpiar/desinfectar dispositivos eléctricos de uso común:

- 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 podría dañar los equipos.
- Finalmente, lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón siguiendo los correspondientes protocolos.
- Si corresponde, describa la forma y los productos empleados en la limpieza de objetos usados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, entre otros.

- Intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.
- Se debe utilizar una solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades.
- Se sugiere mantener en áreas públicas dispensadores de alcohol en gel

Equipo de protección personal (EPP)

El EPP (mascarillas o cubre bocas, caretas, protección visual, guantes) y otros desechos contaminados, necesitan un manejo especial y una eliminación adecuada.

Al momento de la adquisición de los EPP, se recomienda validar su calidad tomando como base las normas nacionales de Costa Rica e internacionales.

El establecimiento debe asegurar el suministro del EPP que se requiera según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

Manejo de residuos.

Debe de seguir los procedimientos para el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote, según lineamientos del Ministerio de Salud. Además de que hay que cerciorarse que se sigan lineamientos como:

- Los residuos peligrosos son aquellos que por su reactividad química o su naturaleza biológica puedan causar daños a la salud y al ambiente.
- Adoptar todas las medidas necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.
- Velar que el empaçado, embalado y etiquetado de los residuos peligrosos se realicen conforme a los reglamentos que sean emitidos por el Ministerio de Salud, e indique la clasificación del riesgo, precauciones ambientales y sanitarias, así como de manejo y almacenamiento.
- La acumulación de residuos deberá realizarse de conformidad con el artículo 6° del Reglamento para el manejo de los desechos peligrosos.
- La responsabilidad integral del establecimiento se da hasta que el residuo peligroso sea valorado o dispuesto con carácter definitivo, con una compañía avalada por el Ministerio de Salud.
- Deberá recoger para su desecho en una bolsa 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, la misma deberá ser de color rojo.
- La bolsa deberá estar etiquetada con el símbolo de riesgo biológico.
- Los desechos infectocontagiosos no deberán revolveerse con desechos normales del establecimiento.
- Es necesario registrar la frecuencia de la limpieza y la desinfección.
- Los elementos residuales descartables deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas o cualquier otro elemento que se emplee para minimizar el contagio del COVID-19.

- Indicar el tipo de contenedor de basura empleado dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.
- El contenedor debe ser de apertura de pedal con una bolsa para residuos; la misma antes de ser retirada deberá sellarse.
- La persona a cargo deberá utilizar EPP.
- Declare la forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.
- Para hacer el retiro de los residuos se utilizarán guantes, las bolsas deberán estar cerradas y no se deberán presionar para hacer más espacio.
- Después del descarte de las bolsas, se procede al lavado de manos.
- La limpieza debe ser registrada, ya sea, en un formato o en una bitácora y será definida según el área y la presencia de alto tránsito de usuarios.

Turnos y horarios.

- El establecimiento deberá diseñar horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación de forma tal que se logre el distanciamiento social a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal.
- El establecimiento utilizará 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.
- El establecimiento definirá los horarios de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Trabajo vigentes.
- Los horarios de trabajo deberán incluir, el tiempo para que el colaborador se lave las manos por lo menos una vez cada 60 minutos, por aproximadamente 40 segundos como mínimo, o según se considere necesario.
- Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo.
- Realizar un mapeo de las personas colaboradoras que pueden realizar sus actividades por medio el teletrabajo y así cómo mantener la práctica de reuniones virtuales, aun estando en las mismas instalaciones.
- En las áreas comunes para los colaboradores tales como: comedor, área de cambiadores, casilleros, entre otros, se debe colocar un rótulo con los horarios de uso

para cada turno y/o puestos de trabajo de forma tal, que siempre se cumpla la regla del distanciamiento social y evite aglomeraciones.

- Toda reunión de colaboradores deberá cumplir con el distanciamiento social aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.
- Si la reunión supera los 60 minutos, se deberá realizar una pausa, para que el personal se lave las manos por 40 segundos como mínimo.
- El lugar dónde se realiza la reunión, deberá estar desinfectado y sanitizado antes y después de la reunión.
- El establecimiento deberá procurar que, los colaboradores se encuentren seguros en todo momento, para esto debe fomentar por medio de política interna, memorándum, pizarra informativa, medios electrónicos, entre otros, que se utilice el equipo de protección necesario durante la jornada.
- El establecimiento velará por el uso indicado del EPP y sancionará en caso de incumplimiento, de conformidad de la normativa aplicable.
- El establecimiento recordará al colaborador la obligación de cumplir con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, durante el viaje.
- El establecimiento revisará con el colaborador, las restricciones vehiculares o de movimiento en general, que el Ministerio de Salud y las autoridades competentes indiquen, previo al viaje.
- Indique la forma en la que se permite el ingreso a las instalaciones de visitantes, proveedores y los canales de comunicación establecidos que eviten el contacto entre personas.
- El establecimiento llevará una bitácora al ingreso de sus instalaciones, donde registre a los proveedores y visitantes.
- El establecimiento colocará en el área de registro de los visitantes y proveedores, los afiches sobre los lineamientos que el Ministerio de Salud ha indicado, tales como: lavado de manos, distanciamiento social, procedimiento para estornudo, tos, saludo, entre otros.
- El establecimiento deberá cumplir en todas sus áreas de trabajo que, los colaboradores se ubiquen dentro de la distancia mínima recomendada por el Ministerio de Salud.

- El establecimiento, por medio de la capacitación interna, promoverá y supervisará que el distanciamiento sea cumplido.
- El establecimiento coordinará con sus colaboradores los tiempos y áreas de descanso de cada turno, para que el distanciamiento social recomendado, sea cumplido.
- El establecimiento definirá la cantidad de personas que pueden transitar en pasillos, escaleras, entre otros sitios, al mismo tiempo, evitando en todo momento las aglomeraciones.
- El establecimiento debe identificar las áreas de servicio y alta concurrencia más importantes tales como recepción, consejería, oficina de tours, entre otros, con el objetivo de instalar barreras de protección tales como pantallas acrílicas o pantalla facial del colaborador y el uso del EPP.
- El establecimiento procurará que las barreras de protección sean efectivas y seguras.
- Valorar la posibilidad de implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible.
- En caso de que el establecimiento ofrezca transporte para el personal, deberá desinfectar y sanitizar el vehículo, antes y al final de cada viaje.
- El personal del establecimiento deberá portar el EPP durante el trayecto.
- El establecimiento ofrecerá capacitación a los colaboradores con la información oficial del Ministerio de Salud.
- El colaborador deberá comunicar al establecimiento su condición de salud, por los medios establecidos por su patrono y acordarán el paso a seguir.
- Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo.
- El establecimiento deberá colocar los afiches del Ministerio de Salud o similares en las áreas donde los colaboradores los vean. Ejemplo: lugar de marcas al ingresar y salir, comedor, zonas de descanso, oficinas, entre otros.
- El establecimiento realizará sesiones de refrescamiento al menos una vez cada quince días, para promover el lavado de manos, higiene en general y los protocolos del Ministerio de Salud y otras entidades gubernamentales.
- El establecimiento promoverá por medio de charlas, conversatorios, mensajes por medios electrónicos, afiches internos, entre otros, el lavado frecuente de los uniformes.

6.3.2 Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras y clientes en el sector o área de hospedaje.

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 por medio del servicio médico de empresa, en caso que exista el servicio en el establecimiento, o bien acudir al centro médico que corresponda

- Brindar a la persona EPP y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.
- En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, se esperará las instrucciones del Ministerio de Salud.
- Si la persona trabajadora ha sido diagnosticada como “caso sospechoso” de Coronavirus (COVID-19) por un médico debe:
- Cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.
- En caso de los clientes externos se deberá coordinar lo que corresponda de acuerdo los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud o CCSS.
- Indique la forma en la que van a ser registrados los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora, para su documentación e información al Ministerio de Salud.
- Si un colaborador califica como caso “probable” o “confirmado”, se debe seguir las instrucciones suministradas por el establecimiento de salud o el protocolo definido por el Ministerio de Salud
- El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
- 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.
- Detalle en caso de que se presenten casos confirmados la manera de accionar la organización y la forma de cumplir.

Comunicación en general en los sectores de los tres enfoques de este protocolo; Tour Operador, Servicio de Transporte y Hospedaje.

El establecimiento deberá definir 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, entre otros).

- Se proporcionará al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19.
- Se deberá colocar en espacios 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 más comunes de atención a los turistas. (Ver anexos).
- La administración proporcionará 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.
- La persona a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar la información.
- Habrá una 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 de conocimiento de todos (colaboradores y proveedores), quién será el encargado de la comunicación proveniente del Ministerio de Salud.

Aprobación, seguimiento y evaluación

En cuanto a la revisión del presente documento para la posible implementación en la empresa Sinwatours Dreams Operador Turístico S.A.

Sr. Wady Barquero Rodríguez	Gerente General
Sra. Sindy Brown Sequeira	Directora Comercial

En cuanto a la aprobación de este documento, titulado: STD-P-001. Protocolo Sanitario Covid-Safe Monteverde Destino Seguro.

Le corresponde a:

Anexos

Anexo 1 Como lavarse las manos correctamente

¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



1
Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2
Aplique suficiente jabón



3
Frote sus manos palma con palma



4
Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



5
Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



6
Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos



7
Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa



8
Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa



9
Enjuague abundantemente con agua



10
Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable



11
Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio de **Salud**

Anexo 2 Cuando hay que lavarse las manos

¿Cuándo hay que lavarse las manos?



 <p>Antes de tocarse la cara</p>	 <p>Antes de preparar y comer los alimentos</p>	 <p>Después de ir al baño</p>
 <p>Antes y después de cambiar pañales</p>	 <p>Después de toser o estornudar</p>	 <p>Después de visitar o atender una persona enferma</p>
 <p>Después de tirar la basura</p>	 <p>Después de utilizar el transporte público</p>	 <p>Después de estar con mascotas</p>
 <p>Luego de estar en zonas públicas</p>	 <p>Después de tocar dinero o llaves</p>	 <p>Después de tocar pasamanos o manijas de puertas</p>

Anexo 3 Prevenga el Coronavirus en seis pasos



Prevenga el coronavirus en 6 pasos



1 Lavado de manos



2 No se toque la cara si no se ha lavado las manos



3 Limpiar las superficies de alto contacto



4 Protocolo de estornudo y tos



5 Distanciamiento social



6 Quedate en casa



INFORMATE PRIMERO
POR MEDIOS OFICIALES
DEL MINISTERIO DE SALUD.

VISITA WWW.MINISTERIODESALUD.GC.CR

Anexo 4 Forma correcta de estornudar

 **Forma correcta de toser y estornudar**



CUBRA SU BOCA Y NARIZ CON LA PARTE SUPERIOR DEL BRAZO, HACIENDO UN SELLO PARA EVITAR SALIDA DE GOTITAS DE SALIVA



O CÚBRASE CON UN PAÑUELO DESECHABLE



DEPOSITE EL PAÑUELO EN EL BASURERO, NO LO LANCE AL MEDIO AMBIENTE



NUNCA SE TOQUE LA CARA SI NO SE HA LAVADO LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN

¡DETENGA EL CONTAGIO!

Hay otras formas de saludar no lo hagas de mano, beso o abrazo



CON EL PIE



JUNTANDO LAS MANOS



AGITANDO LAS MANOS



CON EL PUÑO DE LEJOS



CON ELCODO

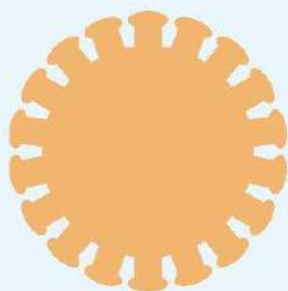


Ministerio
de **Salud**
Costa Rica

Anexo 6 Tipos de personas que pueden desarrollar complicaciones en caso de adquirir COVID-19

Las personas con factores de riesgo pueden desarrollar complicaciones de salud en caso de adquirir el COVID-19

Si sos:



- Diabético.
- Cardiópata.
- Hipertenso.
- Persona mayor.
- Tienes padecimientos pulmonares, cáncer o alguna enfermedad que comprometa tu sistema inmune.

Necesitamos cuidarte más:



Lavado de manos frecuente.



Nada de besos o abrazos.



Lejitos de personas con síntomas respiratorios.

