

ICT-P-005 PROTOCOLOS SECTOR TURISMO DE AVENTURA MONTEVERDE EXTREMO PARK

Versión: 001

Fecha de elaboración: 13-Julio-2020

Elaborado por:

John Porras

Gestor Ambiental y Turismólogo

Certificado WFR-Puente en Medicina Rural (Widelner's Medical Associates International)

Aprobado por:

Monteverde Extremo Park Ltda.

Ministerio de Salud

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 para establecer los elementos con los que debe cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores 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.

El presente documento corresponde a una plantilla que contiene los requisitos mínimos para la elaboración de un protocolo sectorial, sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia. Para mayor detalle de la información contenida en este documento, consultar el documento guía: **INTE/DN-MP-S-19:2020 “Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19”.**

Cada sector o subsector debe completar la información que se solicita siguiendo el mismo formato, color, tamaño y tipo de letra utilizado en esta plantilla.

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

En el protocolo elaborado colaboraron en la elaboración de este protocolo:

Participantes	Organización
Olger Vega Mejías Oscar Villalobos Vega	Monteverde Extremo Park

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este documento va dirigido al subsector actividades temáticas en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud, para atender la pandemia del COVID-19.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DEREFERENCIA

- . 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)
- . Directriz N°082-MP-S DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y DESCENTRALIZADA "SOBRE LOS PROTOCOLOS PARA LA REACTIVACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SECTORES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR 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).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Definiciones

Protocolo sectorial: Acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el Entre Rector de Salud. Para fines prácticos de este documento, se utilizará la palabra protocolo para referirse a los protocolos sectoriales. **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo las medidas indicadas en el protocolo sectorial, de manera que se pueda evidenciar como la organización las pone en práctica.

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: 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 dilución 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.

Actividades Temáticas: Son actividades turísticas temáticas todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento y que por estar relacionada con el turismo, tengan como finalidad ofrecer al turista una experiencia vivencial, incluyendo aquellas que los ponen en contacto con manifestaciones históricas, culturales, fincas agropecuarias demostrativas, áreas naturales dedicadas a la protección y aprovechamiento de los recursos, balnearios, zoo criaderos, zoológicos, acuarios y parques de diversión y acuáticos.

Equipo de protección personal (EPP): Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19.

Desinfección: Se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, 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 la superficie luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.

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)

Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

Coronavirus 2019 (COVID-19)

Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)

Asociación Costarricense de la Industria de Cruceros (ACIC)

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:

- a) Rendición de cuentas
- b) Transparencia
- c) Comportamiento ético
- d) Construcción colectiva con las partes interesadas
- e) Respeto al principio de legalidad
- f) Respeto a los derechos humanos

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN (LS-CS-003. Lineamientos específicos para el Sector Turismo).

5.1 Disposiciones para personal administrativo (FRONT):

El personal administrativo debe:

- a) Velar por el cumplimiento de las medidas definidas para la prevención y contención del COVID-19, de los empleados y huéspedes.
- b) Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo.
- c) Informar a los turistas los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo, las personas que seguirán realizando sus labores normales deben aplicar los protocolos de distanciamiento social.
- d) Atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto, tales como con cita previa, correo electrónico o video llamada.
- e) Restringir el número de personas a la hora de utilizar el ascensor y transporte interno (esto según el tamaño del ascensor y considerando una distancia de 1,8 metros entre

- las personas)
- f) Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, botoneras de ascensor, pomos de puertas, equipo de cómputo, datafonos, entre otros
 - g) 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. (Ver anexos de este documento).
 - h) 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
 - i) Garantizar equipo de protección personal (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal de cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza y seguridad, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón).
 - j) Mantener informado a su personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social.
 - k) 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.

5.2 Disposiciones generales para personal no administrativo (BACK) del sector turístico

- . a) Notificar a sus jefaturas, o a quien estos designen en caso de presentar síntomas relacionados con el COVID-19.
- . b) Identificar, analizar y modificar, aquellos servicios que faciliten la interacción entre el empleado y el turista para reducirlos al mínimo, sin mermar la calidad de la atención.
- . c) Hacer uso obligatorio del equipo de protección personal que les facilite la administración.
- . d) Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores.
- . e) Aplicar los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar. (Ver anexos)

5.3. Disposiciones sobre el uso de espacios comunes

Áreas comunes	Normas de limpieza	Nivel de ocupación
Souvenir	Después del paso de cada grupo (4 veces al día)	50%
Restaurante	Después del paso de cada grupo (4 veces al día)	50%
Sala de personal	Después del paso de cada grupo (4 veces al día)	50%
Recepción	Después del paso de cada grupo (4 veces al día)	50%
Baños	Después del paso de cada grupo (4 veces al día)	50%
Sala de equipos	Después del paso de cada grupo (4 veces al día)	50%
Oficinas	Después del paso de cada grupo (4 veces al día)	50%

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1 Medidas de limpieza, higiene y desinfección.

Acceso de desinfección en áreas comunes	Las áreas comunes anteriormente descritas están garantizadas con acceso a Jabón antibacterial, alcohol en gel y líquido al 60% y toallas desechables.
Marcas de distancias en seguridad en áreas	En cada área común habrán marcas en el piso de color rojo con el logo de la empresa, indicando el distanciamiento de 1.80 metros
Rol de desinfección de dispensadores	La desinfección de dispensadores se realiza 4 veces al día, después del paso de cada grupo y antes y al terminar las jornadas laborales.
Superficies de mayor contacto y tiempos de desinfección	Se realiza cada hora (ver anexo 5)
Productos de limpieza	Jabón, alcohol,, cloro, desinfectantes y toallas marca Florex (biodegradables)
Registros de limpieza y productos usados	Se realizan por departamentos y áreas, en supervisión de una coordinación del departamento de limpieza
Áreas de información de protocolos del ministerio de salud	En todas las construcciones y estaciones se encuentran las hojas de información

	actualizadas (ver lineamientos nacionales en el sitio de internet del ministerio)
Control diario del estado de salud de trabajadores	La administración lleva el control diario del estado de salud de los colaboradores. Para esto a la entrada de la empresa, se les toma la temperatura y se llena el registro diario de su estado de salud (ver anexo 3)
EPP por área y departamento	-Todos los colaboradores usan caretas y mascarilla -El personal de limpieza usa gabacha, gorro, careta, gafas y guantes no quirúrgicos

6.2 Medidas de información para con los colaboradores

Tipo de información	-Se realizan capacitaciones individuales -Infografías por whatsapp -Infografías pegadas en sus áreas de trabajo
Medios de desinfección de manos	Todos los colaboradores hacen uso de las estaciones de desinfección de cada departamento o área de trabajo
Tiempos de desinfección personal	-Antes de ingresar a las instalaciones -Después de cada tour -Antes de ingresar a la sala del personal -Al terminar la jornada laboral
Equipos compartidos y pautas de limpieza y desinfección	-EPI's, desinfección cada vez que se usa con su respectiva cuarentena -Herramientas por departamento, desinfección 4 veces al día
Desinfección de equipos reutilizables	-EPI's, desinfección cada vez que se usa con su respectiva cuarentena

6.3 Comunicación de las medidas basadas en los lineamientos

Información al cliente	-Web site antes de realizar una reserva -Correos a puntos locales -Correos a agencias -Redes sociales
Tipo de pago	Pagos con tarjetas datafonos inalámbricos y prepago con transferencias
Marcas en tierra o piso por zonas	En todas las áreas comunes a 1.80 metros una marca roja en X con los logos de la empresa e información puntual
Implementación de toma de temperatura	-Los choferes la realizan cuando existe el primer contacto con el cliente en la recogida de sus puntos de encuentro.

	-La recepción la realiza a la llegada de clientes directos o proveedores a la empresa -La administración la realiza para con sus colaboradores a la entrada diaria de cada jornada laboral
EPP del cliente y proveedores	Mascarillas o caretas y gafas
Horarios de atención a proveedores	Lunes a Viernes 9 am a 12 am
Reporte de colaboradores con síntomas	Se activa el protocolo de aviso a las autoridades mediante el registro diario realizado por la administración sobre el estado de sus colaboradores. (ver anexo 3 y 4)

6.4 Procedimiento de limpieza y desinfección

Lugares para colaboradores de desinfección	-Pila de lavado en el exterior de las oficinas de administración -Sala de personal -En todas las estaciones y áreas comunes -Cada sitio tiene el protocolo establecido por el MS
Lugares para clientes de desinfección	-En la entrada del tour -En la recepción -En las estaciones durante el tour -En todas las áreas comunes
Recipientes de desechos de toallas	En cada estación de desinfección, los mismos están preparados con el símbolo de desechos bioinfecciosos y bolsas rojas, además de su respectivo manejo posterior
Horarios por área de desinfección	(ver anexo 1 y 2 para el departamento de limpieza)

6.5 Plan y horario de limpieza y desinfección

Horarios de limpieza	(ver anexo 1 para el departamento de limpieza)
Rol de limpieza	(ver anexo 2 para el rol por departamentos)
Desinfección de baños	(ver anexo 1 y 2 para el departamento de limpieza)
Bitácoras	Se llevan por cada departamento y una bitácora general del departamento de limpieza para la supervisión de todas las áreas (ver anexo 1 y 2)

Reuniones de información	- Virtuales para administración - Por departamento, grupos de menos de 5 personas - Individuales
--------------------------	--

6.6 Personal responsable de limpieza, desinfección, manejo de residuos,

Listado oficial	Candy Fernández (Supervisora de limpieza)
Procesos y temas de capacitación	- Inocuidad en alimentos y limpieza de cocina y menaje - Limpieza y desinfección de insumos para consumo - Ética ambiental en el turismo - Medidas de higiene y desinfección en centros de trabajo

6.7 Productos de limpieza y desinfección autorizados que se utilizan

Producto de limpieza/desinfección	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
Alcohol etílico (etanol) al 70%	Desinfección de superficies y equipos. Concentración: 70%	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada.	Ministerio de Salud
Hipoclorito de Sodio al 0.5%	Desinfección de superficies no metálicas. Concentración: 0.5% Equivalente 5000 ppm	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada.	Ministerio de Salud
Desinfectantes	Desinfección de superficies no metálicas y metálicas, pisos,	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada.	Ministerio de Salud

	paredes, madera.	losas,		
--	---------------------	--------	--	--

6.8 Equipo de protección personal (EPP)

EPP	Indicaciones de uso
Caretas protectoras	En todo momento por colaboradores y clientes en la jornada de operación
Mascarillas	En todo momento por colaboradores y clientes en la jornada de operación
Guantes	Personal de limpieza para la desinfección de puntos críticos
Gabachas protectoras	Personal de limpieza para la desinfección de puntos críticos
Gorros protectores	Personal de limpieza para la desinfección de puntos críticos
Gafas de protección	Personal de limpieza para la desinfección de puntos críticos

6.9 Manejo de residuos bioinfecciosos

Separación	Almacenamiento	Transporte	Disposición final	Desinfección
En cada estación de desinfección se tiene un recipiente de separación	En el centro de acopio, en el área específica de almacenamiento	Mediante la empresa encargada de recoger el material bioinfeccioso en Monteverde	Mediante la empresa encargada de recoger el material bioinfeccioso en Monteverde	-El recipiente se desinfecta 4 veces al día. -Cada vez que se recoge la bolsa de residuos se desinfecta la misma

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

Identificación de amenazas	Análisis de impacto en el establecimiento	Manejo de crisis	Comunicación en la crisis	Proceso de recuperación

7.2 Turnos y horarios

Horario de trabajo	Horario de desinfección de colaboradores
De 7:45 am a 5:00 pm	-Antes de ingresar a la empresa -Después de cada tour -Al finalizar la jornada laboral -Al menos 8 veces al día

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

Horarios/roles en los comedores	-Apertura de 11:00 am a 2:00 PM -Se manejan por roles de entrada y de departamento -Se mantiene el comedor a un 50% de la capacidad con horarios cada hora en el establecido.
Teletrabajo	Aplicable para puestos outsourcing
Reuniones de trabajo	-Virtuales -Por departamento máximo 5 personas y 15 minutos -Individuales y 15 minutos
Viajes de trabajo	Quedan excluidos durante la pandemia

7.4 Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo

Toma de la temperatura	-Al ingreso a su turno de trabajo en la administración
Lavado de manos	-Al ingreso a su turno de trabajo en la administración - 8 veces al día como mínimo para colaboradores -Al ingreso de cada área común
Procedimiento para el uso correcto del uniforme de trabajo	-Se le proveerá un uniforme exclusivo para uso en el trabajo -Una vez pase por el registro y la toma de temperatura en la administración puede pasar a la sala de personal y tomar su uniforme en el locker -Al terminar su jornada laboral puede ponerlo en una bolsa de características bioinfecciosas para ser lavado correspondientemente. - El colaborador no podrá salir de las instalaciones con el uniforme en horarios de trabajo y fuera de horarios de trabajo a excepción de choferes y administración con previo aviso a sus jefaturas.
Restricción de la asistencia de los colaboradores	-Se restringe la asistencia de los colaboradores que presenten síntomas de gripe o bien, enfermedad con síntomas respiratorios. -Su estado de salud en caso de tener síntomas debe ser informado con una llamada telefónica antes de salir de su casa -Al pasar por registro y toma de temperature se determinará la asistencia a su lugar de trabajo.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

Cuando se presente el caso de un colaborador positivo con COVID-19, le empresa deberá notificar a la Dirección de Área Rectora del Ministerio de Salud que le corresponda, para que este implemente las acciones de control y seguimiento según los lineamientos nacionales para la vigilancia de la enfermedad COVID-19.

El colaborador deberá seguir los siguientes pasos:

- Asegurarse de utilizar una mascarilla, y dirigirse a su casa de habitación con la indicación de contactar al Ministerio de Salud mediante la línea telefónica 1322.
- No suministrarse ningún medicamento, el centro de salud se encargará de brindar las indicaciones correspondientes.
- Seguir las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud.
- La empresa iniciará el levantamiento de los contactos directos, que contengan al menos, nombre completo, número de teléfono y correo electrónico, para ser enviado al Ministerio de Salud.
- La empresa cuando se encuentre ante un caso confirmado o sospechoso de COVID-19 de cliente externo, deberá coordinar lo que corresponda según los lineamientos que establece el Ministerio de Salud o la CCSS.
- El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
- La empresa deberá activar el procedimiento de limpieza y desinfección inmediatamente en el puesto de trabajo del colaborador confirmado, así como aquellas áreas comunes y sitios que haya visitado en el centro de trab
- 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.

9. COMUNICACIÓN

Canal de comunicación	-Whatsapp-Email-Teléfono -Afiches y Boletines en pizarras de información
Información	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, todos están pegados en las áreas comunes.
Espacios visibles los protocolos generales	Todos están pegados en las áreas comunes y en las zonas de desinfección
Responsable de actualizaciones	John Porras, creador de éste documento.

ANEXO #1

Registro de Desinfección por Departamentos y Áreas de Trabajo		
Recepción	Souvenir	Restaurante
7:00 am	7:00 am	7:00 am
7:30 am	7:30 am	7:30 am
8:00 am	8:00 am	8:00 am
8:30 am	8:30 am	8:30 am
9:00 am	9:00 am	9:00 am
9:30 am	9:30 am	9:30 am
10:00 am	10:00 am	10:00 am
10:30 am	10:30 am	10:30 am
11:00 am	11:00 am	11:00 am
11:30 am	11:30 am	11:30 am
12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm
12:30 pm	12:30 pm	12:30 pm
1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm
1:30 pm	1:30 pm	1:30 pm
2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm
2:30 pm	2:30 pm	2:30 pm
3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm
3:30 pm	3:30 pm	3:30 pm
4:00 pm	4:00 pm	4:00 pm
4:30 pm	4:30 pm	4:30 pm
5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm
5:30 pm	5:30 pm	5:30 pm
6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm
Oficinas	Tostador	Baños
7:00 am	7:00 am	7:00 am
7:30 am	7:30 am	7:30 am
8:00 am	8:00 am	8:00 am
8:30 am	8:30 am	8:30 am
9:00 am	9:00 am	9:00 am
9:30 am	9:30 am	9:30 am
10:00 am	10:00 am	10:00 am
10:30 am	10:30 am	10:30 am
11:00 am	11:00 am	11:00 am
11:30 am	11:30 am	11:30 am
12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm
12:30 pm	12:30 pm	12:30 pm
1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm
1:30 pm	1:30 pm	1:30 pm
2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm
2:30 pm	2:30 pm	2:30 pm
3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm

3:30 pm	3:30 pm	3:30 pm
4:00 pm	4:00 pm	4:00 pm
4:30 pm	4:30 pm	4:30 pm
5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm
5:30 pm	5:30 pm	5:30 pm
6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm
<i>Estaciones</i>	<i>Taller (mantenimiento)</i>	<i>Chocolatería</i>
7:00 am	7:00 am	7:00 am
7:30 am	7:30 am	7:30 am
8:00 am	8:00 am	8:00 am
8:30 am	8:30 am	8:30 am
9:00 am	9:00 am	9:00 am
9:30 am	9:30 am	9:30 am
10:00 am	10:00 am	10:00 am
10:30 am	10:30 am	10:30 am
11:00 am	11:00 am	11:00 am
11:30 am	11:30 am	11:30 am
12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm
12:30 pm	12:30 pm	12:30 pm
1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm
1:30 pm	1:30 pm	1:30 pm
2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm
2:30 pm	2:30 pm	2:30 pm
3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm
3:30 pm	3:30 pm	3:30 pm
4:00 pm	4:00 pm	4:00 pm
4:30 pm	4:30 pm	4:30 pm
5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm
5:30 pm	5:30 pm	5:30 pm
6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm
<i>Cafetería</i>	<i>Sala de personal</i>	
7:00 am	7:00 am	
7:30 am	7:30 am	
8:00 am	8:00 am	
8:30 am	8:30 am	
9:00 am	9:00 am	
9:30 am	9:30 am	
10:00 am	10:00 am	
10:30 am	10:30 am	
11:00 am	11:00 am	
11:30 am	11:30 am	
12:00 pm	12:00 pm	
12:30 pm	12:30 pm	
1:00 pm	1:00 pm	
1:30 pm	1:30 pm	

2:00 pm	2:00 pm	
2:30 pm	2:30 pm	
3:00 pm	3:00 pm	
3:30 pm	3:30 pm	
4:00 pm	4:00 pm	
4:30 pm	4:30 pm	
5:00 pm	5:00 pm	
5:30 pm	5:30 pm	
6:00 pm	6:00 pm	

ANEXO #2

Registro de Limpieza por Departamento						
Departamento	Cumple		Observaciones	Productos Utilizados		
	Si	No		Cloro	Alcohol	Desinfectante
Recepción						
Souvenir						
Restaurante						
Oficinas						
Tostador						
Baños						
Estaciones						
Taller						
Chocolatería						
Cafetería						
Sala de personal						

ANEXO #3

Registro Estado de Salud de Trabajadores									
Datos del Trabajador						Número de Identificación:			
Nombre y Apellidos:						Nacionalidad:			
Sexo:	M	F	Fecha de nacimiento: / /			Edad:	Años:	Meses:	
Provincia:			Cantón:			Distrito:			
Dirección Exacta:			Teléfono:			Nombre de madre/padre/encargado:			
Ocupación:									
Antecedentes									
Antecedentes del Cuadro Infeccioso									
Síntomas que presenta:									
☐ Fiebre					☐ Disnea/ dificultad respiratoria				
☐ Dolor de garganta					☐ Diarrea		☐ Dolor (marque las que apliquen)		
☐ Secreción/congestión Nasal					☐ Náuseas/vómitos		Muscular ()	Pecho ()	
☐ Debilidad					☐ Dolor de cabeza		Abdominal ()	Articulaciones ()	
☐ Tos					☐ Irritabilidad/confusión				
Signos que presenta:									
Temperatura:									
☐ Exudado Faríngeo			☐ Auscultación pulmonar anormal						
☐ Infección conjuntival			☐ Hallazgos anormales en los rayos X						
☐ Convulsiones			☐ Otros, especifique:						
☐ Coma									
☐ Disnea/taquipnea									
¿Ha tenido contacto con personas enfermas de infección de vías respiratorias en los últimos 14 días previos al inicio de síntomas?									
☐ Si			☐ No			☐ NS/NR			

ANEXO #4

FICHA DE REGISTRO DE CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO	
Datos	Detalle
Nombre de la persona trabajadora con caso sospechoso o confirmado Covid-19	
Número de Identificación	
Número de celular	
Área en la que labora	
Departamento	
Nombre del jefe directo	
Nombre completo de los compañeros de trabajo con quienes tuvo contacto directo (menos de 2 metros). El supervisor debe solicitar los números de teléfono de compañeros con los que tuvo contacto directo	
Lista de equipos o herramientas utilizadas en las labores que ejecutaba	
Lugares donde estuvo dentro de las instalaciones (baños, salas, cafetines, comedor, oficinas, etc)	

ANEXO #5 EJEMPLO DE RUTINA DE LIMPIEZA SUGERIDA

No.	Descripción	Frecuencia	Responsable
1	Agarraderas en general (puertas principales de ingreso, baños, ingreso a comedor, puertas de oficinas y salas de reuniones, etc.)	Cada 2 horas	Contratista o personal de Limpieza
2	Servicios Sanitarios	Cada 3 horas	Contratista o personal de Limpieza
3	Grifos de lavamanos y palanca de servicios sanitarios	Cada 3 horas	Contratista o personal de Limpieza
4	Escritorios	Al menos 2 veces al día	Contratista o personal de Limpieza
5	Teclado de personal, mouse – mouse pad y teléfono (especialmente auricular y celular)	Al menos 3 veces al día	Todo el personal
6	Fotocopiadora e impresora compartida	Al menos 4 veces al día	Contratista o personal de Limpieza
7	Máquinas de café y dispensador de agua	Al menos 4 veces al día	Contratista o personal de Limpieza
9	Controles inalámbricos de proyectores, aires acondicionados u otros dispositivos	Al menos 3 veces al día	Contratista o personal de Limpieza
10	Sillas (respaldares y descansa brazos) y mesas de recepción, sala de reuniones	Al menos 3 veces al día	Contratista o personal de Limpieza
11	Divisiones de cubículos	Al menos 2 veces al día	Contratista o personal de Limpieza
12	Comedor: sillas, mesas y microondas	Antes y después del tiempo de desayuno y almuerzo	Contratista o personal de Limpieza

13	Desinfectar con aerosol las salas después de realizar reuniones	Cuando aplique	Contratista o personal de Limpieza
14	Desinfectar el área de recepción. Uso constante del dispensador de alcohol en gel.	Al menos 3 veces al día	Contratista o personal de Limpieza
15	Capacitar a los oficiales de seguridad respecto a la higiene personal, higiene de las casetas de seguridad y áreas de recepción. Además, se les puede asignar la función de prevención y detección de las personas trabajadoras, proveedores y visitas con síntomas de gripe. Informar al Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de Salud Ocupacional cuando sea detectado un caso antes de que la persona entre a las instalaciones.	Permanentemente	Personal de seguridad

Monteverde Extremo Park Ltda.
Monteverde
www.monteverdeextremo.com
→Derechos reservados

ICT-P-005 ADVENTURE TOURISM SECTOR PROTOCOLS MONTEVERDE EXTREMO PARK

Version: 001

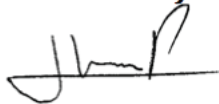
Date of elaboration: July - 13- 2020

Elaborated by:

John Porras

Environmental manager and tourism expert

Certificate in WFR-Puente en Rural Medicine (Widelnerss Medical Associates International)



Approved by:

Monteverde Extremo Park Ltda.

Ministerio de Salud – Ministry of health

FOREWORD

Within the framework of the declaration of the national state of emergency in all Costa Rica, officially made by the Executive Decree 42227-MP-S as a product of COVID-19 and given to the characteristics of the pandemic and the diverse ways of contagion of the virus, many preventative sanitary measures have been defined by the Ministry of health, as the governing body in the context of this response phase in an eventual contagion in a company.

This document has been elaborated to establish the elements with which the protocols to be developed by the sectors and subsectors to elaborate their own protocols, as an agreement between the actors that share common elements to implement the health guidelines established by the Ministry of Health.

The present document corresponds to a template that contains the minimum requirements for the elaboration of a sectoral protocol, however, it is not limited to organizations to implement additional measurements, more efficient and effective to attend the pandemic. For more detailed information contained in this document, consult the guide document: **INTE/DN-MP-S-19:2020 “Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19”.**

Each sector o subsector must complete de information requested, following the same format, color, size and font used in this document.

This document can be permanently updating in order to respond at all times the needs and guidelines.

In the elaborated protocol, the people which collaborated are:

Participants	Organization
Olger Vega Mejías Oscar Villalobos Vega	Monteverde Extremo Park

1. PURPOSE AND FIELD OF APPLICATION

The application of this document is for the subsector of thematic activities in all the national territory, as part of the preventive actions and mitigation dictated by the Ministry of Health to attend the pandemic COVID-19.

2. DOCUMENTS AND REFERENCE GUIDELINES

- . 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)
- . Directriz N°082-MP-S DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y DESCENTRALIZADA "SOBRE LOS PROTOCOLOS PARA LA REACTIVACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SECTORES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR 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).

3. DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

3.1 Definitions

Sectoral protocol: An agreement between the actors that share common elements typical of a sector to implement the guidelines established by the Ministry of Health. For practical purposes of this document, the word protocol will be used to refer to sectoral protocols.

Procedure: Specified way to carry out the indicated measurements mentioned in the protocol, so that it can be seen how the organization has been working on the implementation.

Coronavirus (CoV): They are a wide family of virus that can cause different conditions, from

a common cold to serious diseases, like it occurs with the coronavirus that causes the Middle East Respiratory Syndrome (MERS-CoV) and the one that causes Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV). The new coronavirus is a virus that has not been identified before in human.

Types: It is important to note that there exist four other globally endemic human coronavirus: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43. These coronaviruses are different from the new coronavirus called SARS-CoV-2 that produce the disease called COVID-19.

COVID-19: Is the most recently discovered infectious disease caused by the virus. The disease can spread from person to person through the droplets from the nose or mouth that are thrown out when an infected person speaks, coughs or sneezes. Also, if these droplets fall on objects and surfaces that surround the person and someone else touches these objects and later on touch their own eyes, mouth or nose, they can get infected (OPS/OMS, 2020). This virus is inactivated after a few minutes of contact with common disinfectants such as the freshly prepared dilution of choline (chlorine concentration 1 g/L, prepared with 1:50 dilution of a chlorine concentration 40-50 gr/L). Also, concentrations of 62-71% ethanol or 0,5% hydrogen peroxide for one minute are efficient. In case of using other disinfectants, the effectiveness of these must be checked. They must be used according to what is indicated in the Safety Data Sheets.

Thematic activities: Thematic activities are all those that due to their recreational nature and because it is related to tourism, have the purpose of offering the tourists an experiential experience, including those that put in contact with historical manifestations, cultural, demonstrative agriculture farms, natural areas dedicated to the protection and use of resources, zoo hatcheries, zoos, aquariums, amusement and water parks.

Personal Protective Equipment (PPE): Are all those devices, accessories and clothing of various designs that the worker uses to protect himself against COVID-19.

Disinfection: It refers to the use of chemical products, such as EPA's register disinfectants to eliminate the present virus and bacteria on surfaces. This process does not necessarily clean the dirty surfaces, but by fighting viruses and bacteria that are attached to the surfaces after cleaning. This can decrease the risk of spreading an infection.

Cleaning: Refers to the removal of dirt and impurities from surfaces. This process does not eliminate the virus and bacteria that are attached to surfaces.

3.2 Abbreviations

Ministerio de Salud - Ministry of Health (MS)

Instituto Costarricense de Turismo – Costa Rican Institute of Tourism (ICT)

Coronavirus 2019 (COVID-19)

Cámara Nacional de Turismo – National Chamber of Tourism (CANATUR)

Asociación Costarricense de la Industria de Cruceros – Costa Rican Association of the Cruise Industry (ACIC)

4. PRINCIPLES

The sector or subsector is committed to complete with accepted principles of good conduct in the context of the pandemic, even when the situations become more difficult. Below are the principles on which they should be based:

- a) Accountability
- b) Transparency
- c) Ethical behavior
- d) Collective construction with stakeholders
- e) Respect for the principle of legality
- f) Respect for human rights

5. IMPLEMENTATION OF PRE-REQUIREMENTS (LS-CS-003. Lineamientos específicos para el Sector Turismo).

5.1 Provisiones for administrative staff (FRONT):

The administrative staff must do:

- a) Ensure fulfillment of the measures defined for the prevention and containment of COVID-19, of the employees and guests.
- b) Establish a daily control of the workers and document it.
- c) Inform the tourists about the services that will continue to be providing by the operations of the activities. The people who will continue to carry out their normal labors must apply the protocols of social distancing.
- d) Attend the providers throughout other ways that avoid contact, such as an appointment by email, phone call or video call.

- e) Restrict the number of people when using the elevator and internal transportation (this according to the size of the elevator and considering a distance of 1,8 meters between people).
- f) Intensify the cleaning and hygiene measures, mainly in those surfaces that frequently touched like handles, furniture, elevator, pushbuttons, doorknobs, computer equipment, dataphones, and others.
- g) Place sneezing, coughing and hand washing protocols. Also, other ways of greeting, not touching their faces and populations at high risk in the most common languages of attention for tourists in visible places (see annexes to this document).
- h) Ensure access to toilet paper, antibacterial soap, disposable towels for hand drying and gel alcohol in public use bathrooms and that they are properly disinfected.
- i) Guarantee personal protective equipment (non-surgical gloves, acrylic mask / face shield and goggles) to kitchen, laundry maintenance, cleaning and security staff. As well as ensure its correct use in the performance of their tasks (for cleaning tasks make use of vinyl / acrylonitrile gloves. In case of using latex gloves, it is recommended that it be on top of a cotton glove).
- j) Keep the staff informed about the national situation for COVID-19 from official sources such as the Ministry of Health and the Costa Rican Social Security Fund.
- k) Establish a verbal and written communication channel (in the most common languages), with the tourists, in case that anyone presents any symptom relates to respiratory disease or has been close to a suspicious contact, coordinate right away with the corresponding health agencies and contact line 1322.

5.2 General provisions for non-administrative staff (BACK) in the tourism sector

- . a) Notify their headquarters, or whoever they designate in case of presenting symptoms related to COVID-19.
- . b) Identify, analyze and modify those services that facilitate the interaction between the employee and the tourist to reduce them to the minimum without losing the quality of care.
- . c) Make obligatory the use of personal protective equipment that facilitates administration.
- . d) Intensify the cleaning and hygiene measures, mainly on those surfaces that are more frequently used or touched in the course of the day work.
- . e) Apply handwashing, sneeze and coughing protocols. Not touching your face and other ways to say hello (see annexes).

5.3. Provisions on the use of common spaces

Common areas	Cleaning standards	Occupation level
Souvenir	After every group (4 times a day)	50%
Restaurant	After every group (4 times a day)	50%
Staff room	After every group (4 times a day)	50%
Reception	After every group (4 times a day)	50%
Bathrooms	After every group (4 times a day)	50%
Equipment room	After every group (4 times a day)	50%
Offices	After every group (4 times a day)	50%

6. HYGIENE AND DISINFECTION

6.1 Cleaning, hygiene and disinfection measures.

Disinfection access in common areas	The common areas described above, guarantee access to antibacterial soap, gel alcohol and liquid (60%) and disposable towels.
Distance marks in safety areas	In each common area there will be red marks with the company logo, indicating the distance of 1,8 meters.
Dispenser disinfection role	The disinfection of dispensers is going to be 4 times a day, after every group and before the next one and also at the end of the day.
Greater contact surfaces and disinfection times	It is done every hour (see annex 5).
Cleaning products	Florex soap, alcohol, chlorine, disinfectants and towels (biodegradable)
Cleaning products and used products	It is going to be done by departments and areas, in supervision of a coordination of cleaning department.
Protocol information areas of the Ministry of Health	Updated information sheets are found in all buildings and stations (see national guidelines on the ministry's website)
Daily control monitoring of workers and health status	The administration is going to have a daily control of health status of the collaborators. For this, at the entrance of the company,

	their temperatures are taken and the daily record of their state of health if filled (see annex 3).
PPE by area and department	-All collaborators wear mask (covers nose and mouth or covers nose, mouth and eyes) -Cleaning staff wear non-surgical coat, hat, mask, goggles and gloves.

6.2 Information measures for collaborators

Type of information	-Individual trainings -Infographics by WhatsApp -Infographics pasted in your work areas
Disinfecting hands	All collaborators make use of the disinfection stations of each department or work area.
Personal disinfection times	-Before entering. -After every tour. -Before entering to the staff's room. -At the end of the day.
Shared equipment and cleaning and disinfection guidelines.	-EPI's, disinfection every time after used. -Tools per department, disinfection 4 times a day.
Disinfection of reusable equipment	Cups and glasses are used in stations and disinfected with water with soap and alcohol, after each group and at the end of the workday.

6.3 Communication of the measures based on the guidelines

Information to the client	-Web site before doing a reservation. -Mails to local points. -Mails to agencies. -Social networks.
Payment type	Payment with wireless data cards and prepaid with transfers.
Ground or floor marks by zones	In all common areas at 1,8 meters there will be a round X mark with the company logo and specific information.
Implementation of temperature taking	-The drivers do it when there is the first contact with the client in the collection of their meeting points. -The reception is made by the arrival of direct customers or suppliers to the company.

	-The administration carries out with its collaborators at the daily entrance of each working day.
Customer and supplier PPE	Mask (covers nose and mouth or covers nose, mouth and eyes) and glasses.
Supplier service hours	Monday to 9 am a 12 am
Report of the collaborators with symptoms	The protocol of notifying the authorities is activated, this is made by the daily control that administration does (see annex 3 and 4).

6.4 Cleaning and disinfection procedure

Disinfection locations for staff	-Wash pile outside administration offices. -Staff room. -All stations and common areas. -Every area has the protocol established by the Ministry of Health.
Disinfection location for customers	-At the entrance of the tour. -In the reception. -At the stations of the tour. -In all common areas.
Towel waste containers	In each disinfection station they are prepared with the symbol of bio infectious waste and red bags and the respective subsequent handling.
Disinfection area hours	(See annex 1 and 2 for cleaning department).

6.5 Cleaning and disinfection plan and schedule

Cleaning hours	(See annex 1 for the cleaning department).
Cleaning role	(See annex 2 for the department role).
Disinfection of bathrooms	(See annex 1 and 2 for cleaning department).
Logs	The logs are going to be kept by each department and a general one for the supervisor of all areas (see annex 1 and 2).
Information meetings	-Virtual for administration. -Department, groups of less than 5 people. -Individuals.

6.6 Staff responsible for cleaning, disinfection and waste management

Oficial listing	Candy Fernández (Supervisora de limpieza)
Processes and training topics	-Food safety and kitchen cleaning. -Cleaning and disinfection of consumables. -Environmental ethics in tourism. -Hygiene and disinfection measures in work centers

6.7 Authorized cleaning and disinfection products used

Cleaning /disinfection product	Indications of use	How to use it	Use approval
Soap or detergent	Surface washing before to disinfection. Fallow the manufacturer's instructions for use.	Friction on the surface to be washed then rinse.	Ministry of Health
Ethyl alcohol (ethanol) 70%	Disinfection of surfaces and equipment. Concentration: 70%	Friction on the surface to be washed then rinse.	Ministry of Health
0,5% Sodium Hypochlorite	Disinfections of non-metallic surfaces. Concentration: 0,5%, equivalent to 5000 ppm.	Friction on the surface to be washed then rinse.	Ministry of Health
Disinfectants	Disinfection of non-metallic and metallic surfaces, floors, walls, slabs and wood.	Friction on the surface to be washed then rinse.	Ministry of Health

6.8 Personal Protective Equipment (PPE)

PPE	Indications of use
Protective masks	At all times by collaborators and clients on the day of operation.
Masks	At all times by collaborators and clients on the day of operation.
Gloves	Cleaning staff for the disinfection of critical points.
Protective coat	Cleaning staff for the disinfection of critical points.
Protective caps	Cleaning staff for the disinfection of critical points.
Safety glasses	Cleaning staff for the disinfection of critical points.

6.9 Bio infectious waste management

Separation	Storage	Transport	Final disposition	Disinfection
In each disinfection station there is a separation container.	In the collection center, in the specific storage area.	Through the company in charge of the collecting bio infectious material in Monteverde	Through the company in charge of the collecting bio infectious material in Monteverde	-The container is disinfected 4 times a day. -Each time the waste bag is collected and disinfected.

7. LOGISTICS IN THE WORK CENTER

7.1 Service or operational continuity plan

Identification of threats	Analysis of impact in the establishment	Crisis management	Communication in the crisis	Recovery process

7.2 Shifts and schedules

Working hours	Employee disinfection schedule
From 7:45 am a 5:00 pm	-Before entering the company. -After each tour. -At the end of the working day. -At least 8 times a day.

7.3 Distance between people in the workplace

Hours / roles in the staff room	-Opening from 11:00 to a 2:00 PM. -They are managed by entry and department roles. -The staff room is maintained at 50% of capacity with schedule already established.
Telecommuting	Applicable for outsourcing positions
Work meetings	-Virtual. -Maximum 5 people and 15 minutes per department -Individuals and 15 minutes
Business trips	They are excluded during the pandemic.

7.4 Employee hygiene habits in the workplace

Taking the temperature	-Al ingreso a su turno de trabajo en la administración
Washing hands	-Al ingreso a su turno de trabajo en la administración - 8 veces al día como mínimo para colaboradores -Al ingreso de cada área común
Procedure for the correct use of the uniform	-You will be provided with an exclusive uniform for use at work. -Once you go through the registry and take the temperature in the administration, you can go to the staff room and take your uniform from the locker. -At the end of the day you can put it in a bag of bio infectious characteristics to be washed accordingly. - The collaborator will not be able to go out the workplace with the uniform, except administration and drivers with prior notice to their headquarters.
Restriction of the assistance of the collaborators	-Collaborator who present with flu symptoms or illness with respiratory symptoms are restricted to go in the workplace. -Your health status in case of symptoms should be informed with a phone call before going to work. -While going through registration and taking the temperature, your attendance at your workplace will be determined.

8. ACTION BEFORE CONFIRMED CASES OF COLLABORATING PERSONS

When a case of a collaborator is positive with COVID-19, the company must notify the Directorate of the Governing Area of the ministry Health that corresponds. This way, the Ministry of Health implements the control and monitoring actions according to the national guidelines for the surveillance of COVID-19 disease.

The collaborator must follow the next steps:

- Make sure to use a mask and home with the indication to contact the Ministry of Health using the telephone line 1322.
- Not supplying any medication, the health center will be in charge of providing the corresponding indications.
- Follow the indications established by the Ministry of Health.
- The company will initiate to collect the information (full name, telephone number and email) of the direct contacts and send them to the Ministry of Health.
- The company, when confirmed a case of COVID-19 from an external client, must coordinate what corresponds according to the guidelines established by the Ministry of Health.
- The establishment must ensure the confidentiality of the information and protect the identity of the person.
- The company must activate the cleaning and disinfecting procedure immediately at the confirmed collaborator's workplace, as well as those common areas that he / she had visited in the work center.

9. COMUNICACION

Communication channel	-Whatsapp-Email-Telephone. -Posters and bulletin boards on information boards.
Information	Sneezing and coughing protocols, hand washing and other forms of greeting, not touching the face and populations at risk, are placed in the most common areas and in the most common languages of attention to tourist.
General protocols in visible spaces	They are all in common areas and disinfection areas.
Responsible for updates	John Porras, who did this document.

ANEXO #1

DISINFECTION REGESTRY BY DEPARTMENTS AND WORK AREAS		
<i>Reception</i>	<i>Souvenir</i>	<i>Restaurant</i>
7:00 am	7:00 am	7:00 am
7:30 am	7:30 am	7:30 am
8:00 am	8:00 am	8:00 am
8:30 am	8:30 am	8:30 am
9:00 am	9:00 am	9:00 am
9:30 am	9:30 am	9:30 am
10:00 am	10:00 am	10:00 am
10:30 am	10:30 am	10:30 am
11:00 am	11:00 am	11:00 am
11:30 am	11:30 am	11:30 am
12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm
12:30 pm	12:30 pm	12:30 pm
1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm
1:30 pm	1:30 pm	1:30 pm
2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm
2:30 pm	2:30 pm	2:30 pm
3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm
3:30 pm	3:30 pm	3:30 pm
4:00 pm	4:00 pm	4:00 pm
4:30 pm	4:30 pm	4:30 pm
5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm
5:30 pm	5:30 pm	5:30 pm
6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm
<i>Offices</i>	<i>Roaster</i>	<i>Bathrooms</i>
7:00 am	7:00 am	7:00 am
7:30 am	7:30 am	7:30 am
8:00 am	8:00 am	8:00 am
8:30 am	8:30 am	8:30 am
9:00 am	9:00 am	9:00 am
9:30 am	9:30 am	9:30 am
10:00 am	10:00 am	10:00 am
10:30 am	10:30 am	10:30 am
11:00 am	11:00 am	11:00 am
11:30 am	11:30 am	11:30 am
12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm
12:30 pm	12:30 pm	12:30 pm
1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm
1:30 pm	1:30 pm	1:30 pm
2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm
2:30 pm	2:30 pm	2:30 pm
3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm

3:30 pm	3:30 pm	3:30 pm
4:00 pm	4:00 pm	4:00 pm
4:30 pm	4:30 pm	4:30 pm
5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm
5:30 pm	5:30 pm	5:30 pm
6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm
<i>Stations</i>	<i>Workshop (maintenance)</i>	<i>Chocolate shop /making</i>
7:00 am	7:00 am	7:00 am
7:30 am	7:30 am	7:30 am
8:00 am	8:00 am	8:00 am
8:30 am	8:30 am	8:30 am
9:00 am	9:00 am	9:00 am
9:30 am	9:30 am	9:30 am
10:00 am	10:00 am	10:00 am
10:30 am	10:30 am	10:30 am
11:00 am	11:00 am	11:00 am
11:30 am	11:30 am	11:30 am
12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm
12:30 pm	12:30 pm	12:30 pm
1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm
1:30 pm	1:30 pm	1:30 pm
2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm
2:30 pm	2:30 pm	2:30 pm
3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm
3:30 pm	3:30 pm	3:30 pm
4:00 pm	4:00 pm	4:00 pm
4:30 pm	4:30 pm	4:30 pm
5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm
5:30 pm	5:30 pm	5:30 pm
6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm
<i>Coffee shop</i>	<i>Staff room</i>	
7:00 am	7:00 am	
7:30 am	7:30 am	
8:00 am	8:00 am	
8:30 am	8:30 am	
9:00 am	9:00 am	
9:30 am	9:30 am	
10:00 am	10:00 am	
10:30 am	10:30 am	
11:00 am	11:00 am	
11:30 am	11:30 am	
12:00 pm	12:00 pm	
12:30 pm	12:30 pm	
1:00 pm	1:00 pm	
1:30 pm	1:30 pm	

2:00 pm	2:00 pm	
2:30 pm	2:30 pm	
3:00 pm	3:00 pm	
3:30 pm	3:30 pm	
4:00 pm	4:00 pm	
4:30 pm	4:30 pm	
5:00 pm	5:00 pm	
5:30 pm	5:30 pm	
6:00 pm	6:00 pm	

APPENDIX #2

Cleaning Record by Department						
Department	Complies		Observations	Products used		
	Si	No		Chlorine	Alcohol	Disinfectant
Reception						
Souvenir						
Restaurant						
Offices						
Roaster						
Bathrooms						
Stations						
Workshop						
Chocolate shop / making						
Coffee shop						
Staff room						

APPENDIX #3

Registro Estado de Salud de Trabajadores									
Datos del Trabajador						Número de Identificación:			
Nombre y Apellidos:						Nacionalidad:			
Sexo:	M	F	Fecha de nacimiento: / /			Edad:	Años:	Meses:	
Provincia:			Cantón:			Distrito:			
Dirección Exacta:			Teléfono:		Nombre de madre/padre/encargado:				
Ocupación:									
Antecedentes									
Antecedentes del Cuadro Infeccioso									
Síntomas que presenta:									
☐ Fiebre					☐ Disnea/ dificultad respiratoria				
☐ Dolor de garganta					☐ Diarrea		☐ Dolor (marque las que apliquen)		
☐ Secreción/congestión Nasal					☐ Náuseas/vómitos		Muscular ()	Pecho ()	
☐ Debilidad					☐ Dolor de cabeza		Abdominal ()	Articulaciones ()	
☐ Tos					☐ Irritabilidad/confusión				
Signos que presenta:									
Temperatura:									
☐ Exudado Faríngeo		☐ Auscultación pulmonar anormal							
☐ Infección conjuntival		☐ Hallazgos anormales en los rayos X							
☐ Convulsiones		☐ Otros, especifique:							
☐ Coma									
☐ Disnea/taquipnea									
¿Ha tenido contacto con personas enfermas de infección de vías respiratorias en los últimos 14 días previos al inicio de síntomas?									
☐ Si		☐ No		☐ NS/NR					

APPENDIX #4

SUSPECTED OR CONFIRMED CASE RECORD SHEET	
Data	Details
Name of the working person with a suspected or confirmed case of COVID-19.	
ID number	
Phone number	
Area in which she/he works	
Department	
Name of direct boss	
Complete name of the coworkers with whom you had direct contact (less than 2 meters). The supervisor should request the phone numbers of colleagues with whom he had direct contact.	
List of equipment used during the labor he was doing.	
Places where she/he was during the work hours (bathrooms, rooms, cafes, dining room, offices, and others).	

APPENDIX #5 EXAMPLE OF SUGGESTED CLEANING ROUTINE

No.	Description	Frequency	Responsible
1	Handles in general (main entrance doors, bathrooms, entrance to dining room, office doors, meeting rooms, and others).	Every 2 hours	Cleaning contractor or staff
2	Bathrooms.	Every 3 hours	Cleaning contractor or staff
3	Lavatory faucets and toilet lever.	Every 3 hours	Cleaning contractor or staff
4	Desks.	At least 2 times a day	Cleaning contractor or staff
5	Personal keyboard, mouse – mouse pad and telephone (especially earphones and cell phones).	At least 3 times a day	All the staff
6	Shared copier and printer.	At least 4 times a day	Cleaning contractor or staff
7	Coffee machines and water dispenser.	At least 4 times a day	Cleaning contractor or staff
9	Wireless controls for projectors, air conditioners, or other devices.	At least 3 times a day	Cleaning contractor or staff
10	Chairs (backs and armrests) and reception desk, meeting rooms.	At least 3 times a day	Cleaning contractor or staff
11	Cubicle divisions	At least 2 times a day	Cleaning contractor or staff
12	Dining room: chairs, tables and microwave.	Before and after breakfast and lunch time	Cleaning contractor or staff
13	Spray disinfect rooms after meetings	When it applies	Cleaning contractor or staff

14	Disinfect the reception area. Constant use of the gel alcohol dispenser.	At least 3 times a day	Cleaning contractor or staff
15	Train security officers regarding personal hygiene, hygiene of security booths and reception areas. Also, there can be assigned the role of prevention and detention of workers, providers and visitors with flu symptoms. Inform the Human Resources Department and/or the Occupational Health Department when a case is detected before the person enters.	Permanently	Security staff

Monteverde Extremo Park Ltda.
Monteverde
www.monteverdeextremo.com
→Derechos reservados