

Departamento de Salud Ocupacional

Índice	2
Características Generales	
Introducción	3
Objetivos	
Definiciones	4
Abreviaturas	
Estrategias de Comunicación	.5
Requisitos generales	
Higiene y Desinfección	6
Manejo de desechos sólidos y líquidos	8
Organización en el centro de trabajo	9
Aspectos comunes en los departamentos de Selvatura Park	10
que mantengan contacto con los clientes	
Otros aspectos	11
Actuación ante casos sospechosos de las personas colaboradoras	
Supervisión	12
Actividades específicas del personal de Limpieza	
Actividades específicas para el área de Recepción	
Actividades específicas para el personal del Restaurante El Jardín	13
Actividades específicas para el personal de Cocina	
Proveeduría	14
Actividades específicas para el personal de Transporte	
Actividades específicas para el personal de Souvenir	15
Actividades específicas para el personal de Canopy	
Actividades específicas para el personal de Mantenimiento	16
Actividades específicas para el personal de Fotos	
Actividades específicas para los Guías Naturalistas	
Museos y Senderos	













Introducción

Actualmente en Costa Rica y a nivel mundial estamos ante una nueva realidad por la pandemia del COVID 19. Es por esto que en Selvatura Park de Costa Rica S. A, hemos diseñado un manual de bioseguridad en la que se fortalece la salud, la seguridad y la higiene, pilares fundamentales para fortalecer el desarrollo de nuestras actividades. Se han diseñado nuevos estándares que transmitan confianza a los viajeros y a nuestros colaboradores en este momento desafiante para todos.

Objetivos

- · Velar por la salud de los colaboradores y los clientes.
- Reactivar las diferentes instalaciones de la Corporación CSB, siguiendo los requisitos y lineamientos establecidos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Ministerio de Salud (MS).
- · Evitar los contagios.

Abreviaturas

- · Ministerio de Salud (MS)
- · Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- · Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)
- · Organización Mundial de la Salud (OMS)
- · Coronavirus 2019 (Covid-19)
- · Equipo de Protección Personal (EPP)











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:

Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV- NL63, HCoV- HKUI y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV- 2 que produce la enfermedad llamada COVID- 19.

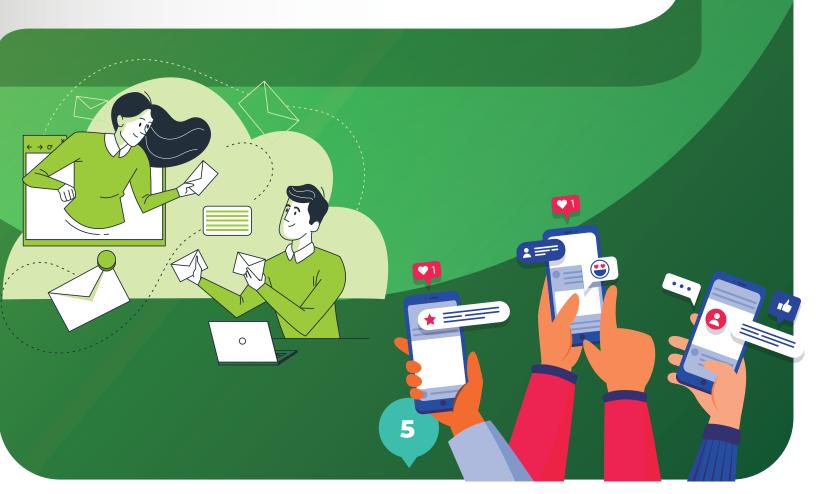
COVID-19:

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 esas gotas caen sobre los objetos y superficies y luego se tocan los ojos, 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 de 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 (ficha técnica). 4



Estrategia de Comunicación

- · Hemos desarrollado un plan para facilitarle importante información al visitante de cómo tener una aventura segura previo a su llegada al parque, mediante comunicaciones a través de boletines informativos, brochure y medios digitales como redes sociales, y páginas web, todo esto siguiendo los lineamientos ya establecidos por el MS y el ICT.
- · Colocamos en espacios visibles los protocolos de tos y estornudo, 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.
- · Por medio de nuestros canales oficiales mantenemos informados a nuestros clientes y socios comerciales los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo.





Higiene y Desinfección

- Tener en consideración que el lavado de manos es la práctica de higiene más efectiva para controlar la transmisión por el COVID 19, en caso de que no pueda utilice alcohol en gel y luego lávese las manos.
- · Se reforzo el protocolo de lavado de manos antes, durante y después de la jornada laboral. Contamos con lavamanos con agua, jabón, toallas para secarse las manos, basurero con tapa y pedal.
- Reforzamos las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia: manijas, muebles de recepción, pomos de puertas, equipo de cómputo, datáfonos, áreas destinadas para la recepción de turistas, servicios sanitarios públicos, áreas comunes, comedores, área de servicio al cliente, manijas, pasamanos, cerraduras, teléfonos, superficies de escritorios, bolígrafos, etc.
- Utilizamos productos como alcohol en gel, amonios cuaternarios que estén certificados y que tengan ficha técnica. Dentro de los efectos secundarios de los alcoholes se describen irritación y sequedad de la piel. Con respecto a los amonios cuaternarios, estos compuestos pueden producir irritación de piel y mucosas (incluyendo ojos) a altas concentraciones. En cambio, las soluciones diluidas no suelen producir irritación cutánea. En personas alérgicas pueden producir dermatitis atópica con irritación nasal o cuadros bronquiales obstructivos y las personas que tengan contacto prolongado con el producto pueden presentar dermatitis de contacto. Es muy importante que la dilución de estos compuestos sea centralizada y el personal que los manipule utilice siempre guantes. Para cada producto se contará con la ficha técnica o de seguridad.





Higiene y Desinfección

- Para superficies de trabajo, pisos, paredes, puertas, escritorios, zapatos, vehículos y otras superficies:
- Utilice amonio cuaternario, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución o uso en caso de ser más concentrado. Espere al menos 10 minutos para que actúe.
- Para los servicios sanitarios, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo a la recomendación del Ministerio de Salud.
- Establecimos horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal y atención de visitantes. Como mínimo deben desinfectarse todos los objetos con los que una persona haya hecho contacto antes de ser usados por otra persona.
- · Llevar un registro de limpieza y desinfección en cada departamento.
- Garantizamos el EPP (guantes no quirúrgicos, mascarilla/ careta acrílica) al personal del restaurante y cocina, de limpieza, mucamas, mantenimiento, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores.
- Realizamos procesos de capacitación constantes en temas como: desinfección, manejo de EPP, manejo de productos de limpieza, entre otros.
- Garantizamos en todo momento los implementos de limpieza como toallas desechables para secar las manos, jabón antibacterial, alcohol en gel y en caso de que hagan falta notificar al médico de empresa.
- Contamos con estaciones de desinfección en diferentes zonas de manera que el cliente pueda usarlo cuando lo desee.
- Para el uso de áreas comunes, nos acogemos a los lineamientos establecidos por el MS con respecto a la capacidad de personas que comparten estos espacios en seguimiento al distanciamiento social.



Manejo de desechos sólidos y líquidos

- Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID 19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del MS, Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.
- Cada departamento deberá asignar a un colaborador para 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. La manipulación, separación, almacenamiento y procesamiento se debe realizar en el origen de los desechos con el EPP. Las bolsas deben ir bien cerradas y en un lugar seguro para evitar su contaminación.
- El personal de aseo encargado de sacar estos desechos debe utilizar guantes desechables, y se los quitará hasta poner la siguiente bolsa en su lugar.
- La manipulación, la separación, el almacenamiento y el procesamiento se hace en el origen de los desechos con guantes desechables.
- La bolsa y el basurero deben ir identificados como desechos de riesgo biológico e idealmente en una bolsa roja a prueba de fugas, de grosor moderado para evitar pinchazos. Las bolsas deben ir bien cerradas y en un lugar seguro para evitar contaminación. El resto de los desechos provenientes de las áreas comunes se manejan como se han estado haciendo hasta el momento.
- El procesamiento, la transferencia, transporte y disposición final también debe realizarse con el EPP.
- · Lavar las manos según el protocolo establecido por el MS, al finalizar el proceso de recolección y manejo de los desechos.
- Evitar la acumulación de desechos sólidos.





Organización en el centro de trabajo

Trabajamos pensando en la seguridad de nuestros colaboradores y visitantes, por lo que, siguiendo los lineamientos establecidos por el MS, implementamos medidas y reforzamos las ya existentes:

- · Portar ropa de trabajo limpia.
- El personal a cargo y los visitantes deberán pasar al control de la temperatura antes de ingresar al establecimiento para garantizar que no tiene fiebre. Sin embargo, si tiene una temperatura de 37.5 °C, no podrá ingresar.
- · Lavar las manos antes del inicio de la jornada laboral.
- El personal que presente resfrío o gripe no debe salir de su casa. Inicialmente debe contactar con el médico de empresa vía telefónica/ whatsapp.
- · Identificar al personal de riesgo.
- · Capacitar a todo el personal, mediante charlas, video llamadas:
 - Formación y sensibilización sobre las medidas de protección y prevención.
 - Desinfección, manejo de productos de limpieza
 - Manejo de Equipo de Protección Personal: uso y descarte del mismo
 - Manejo de desechos
 - Enfoque sensato sobre virus
 - Sistema Inmune I
 - Sistema Inmune II.
 - Microbiota: ¿Qué es?



Organización en el centro de trabajo

- Mantenemos informados al personal sobre la situación nacional por COVID 19 de fuentes oficiales como MS y CCSS, mediante nuestro boletín interno.
- Comunicar y sensibilizar sobre la necesidad de utilizar los servicios de salud ante la sospecha de síntomas o signos de COVID 19.
- Indicar y supervisar sobre las políticas de horarios de ingreso, salida, alimentación, tomando en cuenta las normas de distanciamiento social y la regulación de la concentración de personas en sitios comunes.

Aspectos comunes en los departamentos que mantengan contacto con los clientes:

- Previo al ingreso de los clientes a la recepción se les realizará un control de temperatura. Luego de esto pasarán a la zona de desinfección de zapatos y posteriormente al lavado de manos. Se contará con agua, jabón, toallas para secarse las manos, basurero con tapa y pedal.
- Establecimos huellas o marcas en el piso para indicarle a los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en la zona de recepción, baños, ingreso a las zonas, área de espera en caso de que deba esperar para su atención.
- Fomentamos el pago electrónico, de preferencia sin contacto. En caso de que no se pueda, la tarjeta se manipulará con el EPP y luego estos se desecharán, siguiendo las directrices anteriormente descritas.
- · Promovemos el distanciamiento social. No se saludará de mano y se evitará todo contacto físico con los visitantes.
- Se notificará al médico de empresa en caso de que algún cliente presente síntomas como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar



Otros aspectos

- · Informamos a todos nuestros clientes y a todo el personal que cada recepción cuenta con un contenedor para objetos punzo-cortantes debidamente rotulado para esto.
- Evaluar los factores de riesgo psicosocial. Si bien este elemento no es un riesgo infeccioso es importante considerarlo para un manejo integral de la situación.
- · Valorar la implementación de los horarios flexibles para el desarrollo de la operación.
- En el caso en que alguno de nuestros colaboradores deba asistir a algún cliente, estos utilizarán el EPP.
- · Indicar al colaborador la necesidad de informar ante el contacto con alguna persona en cuarentena o expuesta al COVID 19.

Actuación ante los casos sospechosos de las personas colaboradoras

- · La empresa cuando se encuentre ante un caso sospechoso de COVID 19, notificará inmediatamente a las entidades respectivas.
- · La empresa activará el procedimiento de limpieza y desinfección inmediatamente en el puesto de trabajo del colaborador sospechoso, así como aquellas áreas comunes y sitios en los que haya tenido contacto.
- · Si se presenta un caso confirmado seguiremos los lineamientos establecidos por el MS.
- Los establecimientos deben asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.



Supervisión

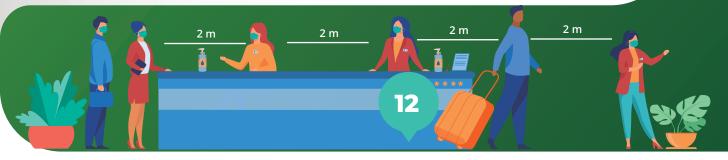
- · El comité de salud estará conformado por el médico de planta y los supervisores.
- El médico de planta en conjunto con el comité interno de salud y seguridad estarán capacitando y supervisando permanentemente la aplicación de medidas operativas de higiene y seguridad necesarias para proteger la salud de los visitantes y los colaboradores.

Actividades específicas del personal de Limpieza

- · Desinfectamos todas las áreas siguiendo el protocolo del MS antes de iniciar la apertura del parque.
- · Usamos el EPP al momento de lavar y desinfectar cada baño.

Actividades específicas para el área de Recepción

- La recepción cuenta con nuevos accesos. Aumentamos el espacio y mejoramos la ventilación para una mejor experiencia de nuestros clientes.
 Todo esto en concordancia con los lineamientos del MS.
- El piso estará rotulado con marcas visibles, manteniendo el distanciamiento social.
- Para la atención de los clientes contamos con doble monitor, uno operado por el recepcionista en el que se le mostrará al cliente las diferentes actividades, recorridos, todo esto en el monitor externo.
- · Se imprimirán los tiquetes para las actividades de los clientes.
- · Desinfectar el área de trabajo con amonio cuaternario.
- Rotular que la recepción cuenta con un contenedor para objetos punzo-cortantes. La manipulación de estos se hará con guantes.





Actividades específicas para el personal del Restaurante El Jardín

- · Siguiendo lo establecido por el ente rector en salud de nuestro país, se decidió ampliar la terraza para mantener el distanciamiento social.
- Tenemos una alfombra de pediluvio con solución desinfectante en la entrada del restaurante.
- · Se ofrece la opción de descargar el menú mediante un código QR.
- · Evitar el contacto con objetos o superficies de forma innecesaria.
- Mantener la distancia de seguridad recomendada (2 metros) entre las mesas. Seguiremos los lineamientos del MS en cuanto al aforo.
- Usar el EPP: la mascarilla se utilizará al momento de manipular los alimentos.
- Llevar un registro de limpieza y desinfección, para esto se contará con un responsable que supervisará esta actividad.

Actividades específicas para el personal de Cocina

- · Usar el EPP y mantener el distanciamiento físico.
- Para la preparación de los alimentos, el personal debe adoptar el hábito frecuente de lavado de manos con agua y jabón en el espacio destinado para tal fin. Los trabajadores que manipulan alimentos, no deben utilizar alcohol, debido al riesgo de introducir este en las comidas.





Proveeduría

- · La atención de los proveedores se hará mediante cita previa y en horarios específicos. Al momento de estos ingresar se les hará control de temperatura corporal.
- · Los proveedores de materias primas y demás no pueden ingresar a los sitios de manipulación de alimentos y deben de entregar sus productos en el área asignada para el chequeo y verificación de entregas, manteniendo la distancia mínima de 2 metros con el personal y permaneciendo el menor tiempo posible en las instalaciones.
- · Se desinfectarán las materias primas antes de ingresar a los almacenes y a las zonas de manipulación de alimentos.

Actividades específicas para el personal de Transporte

- Cada chofer cuenta con un termómetro digital para el control de la temperatura de cada pasajero, en caso de que el mismo tenga una temperatura igual o superior a 37.5°C, no se le brindará el servicio de transporte y se le notificará al hotel para que ejecuten su plan de acción ante casos sospechosos de COVID 19.
- · Disponer de un dispensador de alcohol en gel para cada unidad.
- Garantizar la limpieza y desinfección de todas las superficies de los asientos, antes y después de cada viaje. Dar especial énfasis a las superficies de apoyo de las manos, utilizando productos para tal fin.
- Todas las unidades de transporte tendrán rótulos detrás de los asientos sobre los pro tocolos de lavado de manos, tos y estornudo en inglés y español.
- · Practicar durante la ruta de viaje la ventilación abierta, asegurando la calidad del aire.
- · Cada unidad contara con un basurero con tapa.
- · Asegurarse de que los pasajeros utilicen mascarillas.





Actividades específicas para el personal de Souvenir

- Atendemos a los clientes a través de la ventanilla de acrílico, esto para disminuir la exposición del personal. El espacio entre la ventanilla y el mostrador será de 20 cms aproximadamente.
- Promovemos y supervisamos que se mantenga el distanciamiento mínimo entre personas (2 metros).
- Mantener la distancia de seguridad recomendada (2 metros). Seguiremos los lineamientos del MS en cuanto al aforo.

Actividades específicas para el personal de Canopy

- · Cada guía de canopy cuenta con su EPP.
- Disminuimos la cantidad de personas para evitar aglomeración en los tours.
- El parque cuenta con una nueva área de limpieza y desinfección de los equipos debidamente rotulada, de esta manera garantizamos que los mismos estén en óptimas condiciones. En el caso de los equipos textiles, estos se deben lavar con agua tibia a no más de 65°C y jabón neutro. Darles el tiempo de secado normal.
- Los equipos rígidos y de metales se desinfectan con soluciones de alcohol isopropílico al 60% como mínimo.
- · Desinfectamos diariamente el equipo de rescate.





Actividades específicas para el personal de Mantenimiento

- · Los colaboradores que trabajan en este departamento utilizan el EPP y tienen conocimiento sobre los protocolos de limpieza y desinfección.
- Aplican el distanciamiento social con los compañeros y otros departamentos.

Actividades específicas para el personal de Fotos

- Contamos con doble monitor, uno operado por el fotógrafo y en el que se le mostrará al cliente sus fotos.
- Limpiamos y desinfectamos los equipos siguiendo las indicaciones del fabricante.

Actividades específicas para los Guías Naturalistas

- · Informamos a los clientes sobre las medidas de seguridad durante el tour.
- · Colocar un aislante entre el lente del telescopio y el cliente.
- · Desinfectar el equipo (telescopio) siguiendo las indicaciones del fabricante.

Museos y Senderos:

- · Promovemos el distanciamiento social entre las burbujas.
- Colocar un lavamanos con agua, jabón toallas desechables para secarse las manos, basurero con pedal y tapa en la entrada de los museos.
- En los horarios de mayor flujo de visitantes, los guías con sus clientes deberán esperar cinco (5) minutos, después de que haya ingresado un grupo al sendero donde ellos se dirigen.
- · Cada guía manejará un máximo de 6 a 8 personas.
- · Se notificará al supervisor de recepción el cambio de sendero.

¿Qué esperamos de nuestros visitantes, para que todos podamos disfrutar de las actividades en un entorno seguro y sanitario?

• Por favor ingrese al parque con su mascarilla de protección, si no cuenta con ella solicite una a su transportista o a su llegada al parque.

Al ingreso al parque por favor dirigirse a la estación de lavado y desinfección de manos.

- Por favor colabore con los controles de temperatura antes de ingresar a la recepción.
- · Para ingresar a la recepción será guiado por nuestro anfitrión quien le indicará los límites máximos de personas por espacio y le mostrará las marcas de piso que son claramente visibles para tal fin.
- Preste atención y acate los protocolos de seguridad y salud que se implementan para el disfrute de su actividad además de los protocolos en las áreas comunes que le indicará nuestro personal.
- · Siempre lavarse las manos antes de tocar su rostro, antes de comer y después de estar en un espacio público.
- · Mantener y fomentar el distanciamiento social.
- ·Utilizar su equipo de protección de forma responsable.
- · Reportar cualquier incongruencia en la operación













EN NUESTRA PÁGINA WEB PODRÁ ENCONTRAR:

- Protocolo de uso y desinfección de equipos de protección individual.
- Protocolo de prevención de contagios durante rescates en el canopy.
- Protocolo de actuación ante sospecha de casos positivos.
- Protocolo de desinfección de espacios e instalaciones.

www.selvatura.com















En Selvatura Park trabajamos para ofrecerles los mejores estándares de higiene y salubridad. Los invitamos a seguir todas las siguientes medidas de forma responsable para con esto asegurar que su visita sea segura y logremos el máximo cumplimiento de las garantías sanitarias.

Pueden visitar nuestra página web y redes sociales para más información.

¿Qué medidas estamos tomando para velar por su seguridad?

CONTROL INTERNO

Se toma la temperatura a todos nuestros colaboradores al iniciar cada jornada y se lleva una bitácora digital de seguimiento supervisada por nuestro médico de planta.

Los colaboradores con síntomas o signos de resfrío o gripe tienen prohibido asistir al su lugar de trabajo, y se aplicará el protocolo de actuación ante la presencia de un caso sospechoso de COVID-19

CONTACTO CON LOS CLIENTES

Se mantendrá siempre una distancia de 2 metros entre cada burbuja social.

No se saludará a los visitantes de mano ni se tendrá otro tipo de contacto físico.

Aquellos colaboradores que tengan que ofrecer servicio directo a clientes como saloneros, guías y recepcionistas utilizaran cubrebocas, viseras acrílicas de protección y guantes.



USO DEL ESPACIO Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Se realizaron mejoras en la infraestructura y distribución de los espacios para garantizar que se pueda cumplir el distanciamiento de 2 metros.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Se agregaron turnos extra de limpieza y esterilización de todos los elementos de uso frecuente como, pasamanos, puertas, barandillas, mostradores, pisos etc.

Se instalaron áreas de desinfección para suelas de los zapatos entrada principal del Parque, por favor utilizarlos de forma responsable.

También se han instalado estaciones para el lavado de manos para su conveniencia.

Se implementaron estaciones de alcohol en gel y desinfectantes en las recepciones, restaurante y áreas públicas, para el uso de clientes. Le rogamos desinfectar sus manos antes de ingresar a las áreas comunes.

Se desinfectarán todos los espacios varias veces diariamente.

SUPERVISIÓN

Nuestro médico de planta en conjunto con el comité interno de salud, higiene y seguridad están capacitando y supervisando permanente la aplicación de las medidas operativas de seguridad e higiene necesarias para proteger la salud de nuestros visitantes y colaboradores.

UNIDADES DE TRANSPORTE

Los choferes de nuestros transportes tomarán la temperatura de cada cliente antes de abordar el transporte y negará la entrada a personas con signos de fiebre. Así mismo ante este caso informará a su respectivo hotel para que ejecuten su protocolo ante casos sospechosos de COVID.

Se aplicará a los visitantes solución de desinfección para zapatos y manos antes de ingresar al transporte. El uso de mascarilla es obligatorio, de no contar con una el chofer cuenta con mascarillas a un costo de \$2 por persona. El uso de mascarilla es indispensable para el disfrute de nuestro transporte.

Se seguirán las medidas de capacidad del transporte según la directriz del ministerio de salud.

Se desinfectarán las unidades de transporte usando solución de desinfección después de cada viaje con personal abordo



DURANTE LA AVENTURA

Todo equipo de protección personal requerido para la actividad se entregará desinfectado siguiendo los protocolos de desinfección de equipos de protección individual.

Se disminuyó a un 50% la cantidad máxima de personas por tour.

El personal a cargo cuenta con el equipo de protección adecuados (cubre bocas viseras de protección) y los insumos de limpieza necesarios. Se garantizará que se respete en todo momento la distancia mínima requerida entre los participantes (2 metros durante caminatas y líneas de espera, 1 metro cuando estos viajen juntos en un solo núcleo de lo contrario se respetarán los 2 metros de distancia).

En Canopy se reducirá al mínimo posible el tiempo que toma conectar y desconectar a los participantes en cada sistema.

Durante rescates en tirolesa a cargo de nuestro equipo se deberá seguir el protocolo de prevención de contagio durante rescates.

Al finalizar la aventura el personal a cargo deberá conducir a los participantes al área de desequipamiento conservando siempre la distancia requerida entre participantes y una vez en el sitio proceder a desequipar sin quitarse el equipo de prevención de contagio.

