



Protocolos y medidas de prevención COVID-19
Protocols and preventive measures COVID-19

100%
AVVENTURA
Parque de Aventura
www.aventuracanopytour.com

Contenido Substance

❖ Objetivo / Goal	3
❖ Definiciones / Definitions	4-6
❖ Medidas Generales /General measures	7-10
❖ Medidas específicas / Specific Measures	11
- Transporte / Transport	12-13
- Recepción / Reception	14-15
- Clientes/ Customers	16-17
- Colaboradores / Staff.....	18-20
❖ Medidas para la actividad de canopy/Measures for canopy activity	21-22
❖ Medidas para la actividad de cuadracilo / Measures for ATV activity	23
❖ Medidas para la actividad de puentes colgantes / Measures for hanging bridges activity	24
❖ Plan y horario de limpieza y desinfección / Cleaning and disinfection plan and schedule	25-28
❖ Logística en el centro de trabajo / Logistic in the workplace.....	29
❖ Procedimiento ante casos confirmados en clientes y colaboradores / Procedure regarding confirmed cases in clients and staff.....	30-31
❖ Anexos / Attachments	32-37

Objetivo / Goal

Brindar un servicio donde los clientes se sientan seguros al visitar nuestra compañía. Este documento tiene como objetivo compartir los protocolos de seguridad, limpieza e higiene que nuestra empresa estará aplicando para poder brindarles una experiencia de manera más segura.

Provide a service where customers feel safe when they visit our Company. We create this document with the purpose of shares the safety, cleaning and hygiene protocols that our company will be implementing in order to provide a more secure experience

Definiciones

Definitions

- **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 (SARS-CoV2).

Coronavirus (Voc):are a broad family of viruses that can cause various conditions, from the common cold to more serious diseases, such as the coronavirus causing Middle East respiratory syndrome (MERS-Cov) and that which causes severe acute respiratory syndrome (SARS-Cov). The new coronavirus is a virus that has not been previously identified in humans (SARS-Cov2).

Definiciones

Definitions

- ▶ **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.

***Personal Protective Equipment (PPE):** These are all devices, accessories and clothing of various designs that the worker uses to protect himself against the 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.

***COVID-19:**is the infectious disease caused by the most recently discovered coronavirus, transmitted by contact with another that is infected by the virus.*

Definiciones

Definitions

- ▶ **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
- ▶ *Types: It is important to note that there are four other human coronaviruses endemic globally: Hcov-229E, Hcov-NL63, Hcov-HKU1 and Hcov-OC43. These coronaviruses are different from the new coronavirus called SARS-Cov-2 that produces the disease called COVID-19*

Medidas Generales

General measures

- Se garantiza por el cumplimiento de las medidas de prevención y contención del COVID-19, de los empleados y visitantes.

The prevention and containment measures of COVID-19 are ensured, for employees and visitors

- Se utilizan productos de desinfección autorizados por el Ministerio de Salud.
We used disinfection products authorized by the Minister of Health.



Medidas Generales

General measures

- Se dispone de alcohol en gel en distintas áreas del establecimiento
Gel alcohol will be available in different areas of the establishment
- Se intensifica las medidas de limpieza e higiene, principalmente en superficies que se tocan con frecuencia(manijas, muebles de recepción, pomos de puertas, grifos, barandas, entre otros).
Cleaning and hygiene measures are intensified, mainly on surfaces that are frequently touched (handles, reception furniture, door knobs, taps, railings, etc).



Medidas Generales

General measures

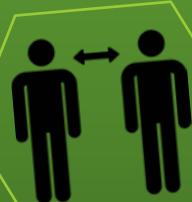
- Se establecen horarios de limpieza y desinfección según el movimiento de colaboradores y visitantes
Cleaning and disinfection schedules according to the movement of staff and visitors
- Se colocaran los protocolos de tos, estornudo y lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse las cara en espacios visibles
Coughing, sneezing and handwashing protocols, other ways of greeting, not touching your face will be placed in visible spaces



Medidas Generales

General measures

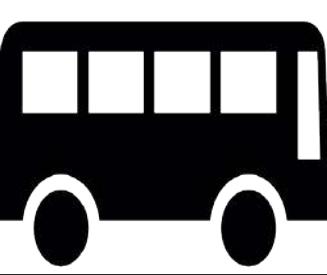
- Garantiza el acceso a papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y que estén debidamente desinfectados.
Access to toilet paper, antibacterial soap, disposable towels for hand drying and gel alcohol is guaranteed in public bathrooms and that they are properly disinfected
- Velar porque se cumpla el distanciamiento social de 1,8 metros entre colaboradores como entre clientes.
Ensure the social distance of 1,8 metes between employees and customers



Medidas específicas

Specific measures

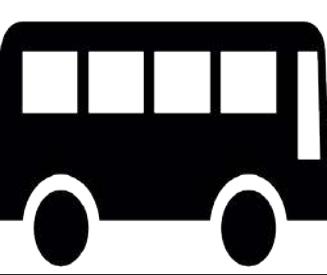




Transporte

Transport

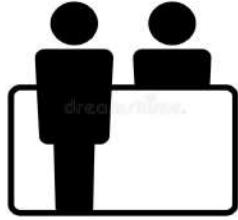
- Se garantizará el distanciamiento social.
Social distancing Will be guaranteed.
- Los conductores y anfitriones mantendrán su distanciamiento durante el recorrido.
Drivers and hosts will keep their distance during tour
- Los conductores y anfitriones portaran el equipo de protección personal(EPP): guantes, mascarilla o careta
Drivers and host will carry personal protective equipment: gloves, mask or caret
- Las unidades serán desinfectadas antes y después del recorrido
The units will be disinfected before and after the tour
- Las microbuses trabajarán a un 50% de su capacidad.
The microbuses will work at 50% of their capacity.



Transporte

Transport

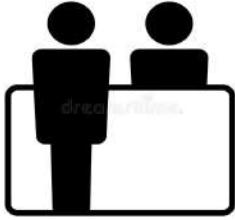
- Se dispondrá en la unidad de transporte mascarillas, termómetros láser y dispensadores de alcohol en gel.
Masks, laser thermometers, and gel alcohol dispensers will be available in the transport unit.
- No se trasladara clientes que presenten síntomas del virus, ya sea tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.
Clients who presents symptoms of the virus, such as cough, sore throat, fever or shortness of breath, will not be transferred.
- Se colocaran los protocolos de tos, estornudo y lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse las cara en la unidad
Coughing, sneezing and handwashing protocols, other ways of greeting, not touching your face will be placed in the unit.



Recepción

Reception

- No ingresarán personas a las instalaciones si este se encuentra en su límite de capacidad.
People Will not enter the facility if they are at their capacity limit
- Se instalarán marcas de distanciamiento de 1,8 metros en el piso.
Distance marks of 1,8 meters will be installed on the floor.
- Las recepcionistas velarán por mantener el distanciamiento social, entre quienes estén en la línea espera.
The receptionist will ensure the social distance between those who are in the waiting line.
- Se instalarán barreras físicas por medio de mamparas de vidrio, para mantener el distanciamiento social.
Physical barrier will be installed through glass partitions, to maintain social distance.
- Para el registro y firma correspondiente de los documentos administrativos que debe completar (waiver) se utilizara bolígrafos previamente desinfectados.
For the registration and corresponding signature of the administrative documents to be completed(Waiver) the pens used Will be previously disinfected.



Recepción

Reception

- Se permitirá un máximo de 15 personas por tour, de esa forma se evitará la aglomeración de personas
A maximum of 15 people Will be allowed per tour, this way the crowding of people will be avoided
- Si el cliente requiere pagar en el sitio, se ofrece la posibilidad de hacerlo con tarjetas de crédito sin contacto.
If the customers requires paying on the site, it is offered the possibility of doing so with no contact credit card.
- Cada punto de venta, mostradores, datafonos, teclados, utensilios utilizados en atención, debe de ser desinfectados, con toallas desechables y solución desinfectante constantemente.
Each point of sale, counters, dataphones, keyboards, utensils used in attention, must be disinfected, with disposable towels and disinfectant solution constantly.



Clientes *Customers*

- El lavado de manos es obligatorio al ingreso en las instalaciones, razón por la cual se dispondrá de lavatorios en el exterior de la recepción.
Handwashing is mandatory for entry into the facilities, which is why lavatories Will be available outside of the reception.
- Si un cliente tiene síntomas de virus como: tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar, NO debe presentarse.
If a client has virus symptoms such as cough, sore throat, fever, or shortness of breath must NOT show up.



Clientes *Customers*

- Lavado o desinfección de manos antes, y después del tour
Washing or disinfecting of hands before, and after the tour
- Respetar las marcas de distanciamiento social
Respect the marks of social distancing
- Portar por su cuenta mascarilla o careta
Carry mask on your own.
- Debe respetar las medidas que se le indiquen y conocer los protocolos sanitarios
You must respect the measures indicated and know the health protocols



Colaboradores Staff

- Se implementara la toma de temperatura a los colaboradores si esta es mayor a 37,5 grados no podrá ingresar a las instalaciones.

The temperature taking will be implemented for the staff if it `s greater than 37,5 degrees, they Will no be able to enter the facility.

- Dispondrán del equipo de protección personal (EPP) (guantes y mascarilla) y es obligatorio portar diariamente la ropa de trabajo limpia

They will have personal protective equipment (gloves and mask) and it `s mandatory to wear clean work clothes daily.

- Realizarán el protocolo de lavado de manos antes y después del contacto con los clientes, luego de quitarse el equipo de protección o de superficies contaminadas.

They will carry out the hand washing protocol before and after contact with client, after removing the protective equipment or contaminated surfaces



Colaboradores Staff

- Se les dará una capacitación constante en temas de desinfección, limpieza, higiene, manejo de equipos de protección personal (EPP), etc.
They will be given constant training in disinfection, cleaning, hygiene, handling of personal protective equipment, etc.
- Respetarán las medidas de distanciamiento social
They will respect social distancing measures
- No compartirán objetos de uso personal de otros colaboradores o clientes
Objects of personal use of other employees or client will not be shared.
- Se llevará un registro de empleados y de sus condiciones de salud
A record will be kept of employees and health conditions



Colaboradores *Staff*

- En caso de presentar síntomas del virus o respiratorios no se les permitirá el ingreso.
In case of presenting virus or respiratory symptoms, they Will not be admited.
- Será obligatorio utilizar en todo momento mascarilla para la atención al visitante.
It will be obligatory to use mask for the attention of the visitor at all times.
- Evitar todo saludo de contacto tanto hacia clientes internos como externos.
Keep all contact greetings to both internal and external clients



Medidas para la actividad de canopy

Measures for canopy activity

- Cada guía portará el equipo de protección personal (EPP)
Each guide will carry personal protective equipment (PPE)
- Se permitirá un máximo de 15 personas por tour de canopy , de esa forma se evitará la aglomeración de personas
A maximum of 15 people Will be allowed per canopy tour, this way the crowding of people will be avoided
- Se realizará la limpieza y desinfección de equipos (casco, arnés, poleas, guantes, ,...) antes y después de cada uso. Según las recomendaciones del fabricante.
The cleaning and disinfection of the equipment(helmet, harness, pulleys, gloves, ...) will be carried out before and after each use. According to the manufacturer's recommendations.
- *Cuando se proceda a recibir y retirar el equipo correspondiente a la actividad, así como el manejo del mismo durante el tour. Se mantendrá el mayor distanciamiento posible y se utilizará el equipo de protección sanitaria establecido.*
When the equipment corresponding to the activity is received and removed, as well as its handling during the tour. The greatest possible distance will be maintained and the established sanitary protection equipment will be used.



Medidas para la actividad de canopy

Measures for canopy activity

- Se colocará marcas de distanciamiento de 1,8 metros en las plataformas de tierra.
Distance marks of 1,8 meters will be placed on the platforms in the ground.
- *En las plataformas aéreas se permitirá únicamente 1 persona.*
Only 1 person will be allowed on the air platforms.
- Los únicos encargados de la manipulación de los equipos son los guías de la empresa, los cuales se encargarán de darle un par de guantes latex, para evitar el contacto con los guantes de cuero.
The only ones in charge of handling the equipment are the Company guides, who will be in charge of giving to the customers a pair of latex gloves, to avoid contact with the leather gloves.
- Se procederá a dar instrucciones y una charla de seguridad, también asegurándose de hacer recordatorio de los protocolos sanitarios y manteniendo la distancia social
Instructions and safety talk will be given, also making sure to remind about the sanitary protocols and keeping the social distance



Medidas para la actividad de Cuadraciclo

Measures for ATV activity

- Cada guía portará el equipo de protección personal (EPP)
Each guide will carry personal protective equipment (PPE)
- Los únicos encargados de la manipulación de los equipos de seguridad son los guías de la empresa.
The only ones in charge of handling the security equipment are the Company guides.
- Se procederá a dar instrucciones y una charla de seguridad, también asegurándose de hacer recordatorio de los protocolos sanitarios y manteniendo la distancia social
Instructions and safety talk will be given, also making sure to remind about the sanitary protocols and keeping the social distance
- Se trabajará a un 50% de la capacidad.
We will work at 50% of the capacity.



Medidas para la actividad de puentes colgantes

Measures for hanging bridges activity

- Cada guía portará el equipo de protección personal (EPP)
Each guide will carry personal protective equipment (PPE)
- El guía procederá a dar una charla informativa sobre el tour e insistirá en la importancia de las medidas de higiene y distanciamiento.
The guide will proceed to give an informative talk about the tour and will insist on the importance of hygiene and distance measures.
- El guía deberá contar con alcohol en gel o toallitas desinfectantes para uso personal en cada actividad o en caso de que los clientes lo necesiten.
The guide must have alcohol in gel or disinfectants, wipes, for personal use in each activity or if some of the clients needs it.
- Capacidad máxima de 8 personas por guía.
Maximum capacity of 8 people per guide.



Plan y horario de limpieza y desinfección

Cleaning and disinfection plan and Schedule

- Garantizamos el acceso a jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 60%, toallas desechables para el secado de manos, en los espacios comunes
We guarantee access to antibacterial soap, gel alcohol with a composition of at least 60%, disposable towels for drying hands, in common spaces
- Los dispensadores de papel, alcohol en gel con una composición de al menos 60% y jabón se desinfectan periódicamente, atendiendo al nivel de uso
Paper dispensers, gel alcohol with a composition of at least 60% and soap are disinfected periodically, depending on the level of use
- Garantizaremos la utilización de productos de limpieza y desinfección de acuerdo a los indicados en las fichas de datos de seguridad
We will guarantee the use of cleaning and disinfection products according to those indicated in the safety data sheets.



Plan y horario de limpieza y desinfección

Cleaning and disinfection plan and Schedule

- Dispondremos de registros diarios de limpieza realizada, así como el registro de los productos utilizados
We will have daily records of cleaning carried out, as well as the record of the products used.
- Estableceremos horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal y atención de visitantes. Como mínimo deben desinfectarse todos los objetos (muebles, utensilios, equipos, etc.) con que una persona haya hecho contacto antes de ser usados por otra persona
We will establish cleaning and disinfection schedules according to the movements of the staff and the attention of visitors. At a minimum, all objects (furniture, utensils, equipment, etc.) with which a person has made contact must be disinfected before being used by another person.
- Se llevará un control mediante bitácoras de todos los roles establecidos para la limpieza y desinfección de las distintas áreas de trabajo y de acceso al público.
A control will be kept through blogs of all the established roles for cleaning and disinfecting the different work areas and access to the public.



Plan y horario de limpieza y desinfección

Cleaning and disinfection plan and Schedule

- Intensificamos las medidas de limpieza e higiene, principalmente en superficies donde existe mayor contacto (manijas, muebles de recepción, pomos de puertas, equipo de cómputo, datafonos, controles remotos, teléfonos, tarjetas, dispositivos de control de marcas de horario, barandas, etc.)
We intensify cleaning and hygiene measures, mainly on surfaces where there is greater contact (handles, reception furniture, door knobs, computer equipment, dataphones, remote controls, telephones, cards, control devices for time stamps, railings, etc. .)
- Los equipos y materiales utilizados en la limpieza y desinfección serán lavados y desinfectados al terminar el proceso
The equipment and materials used in cleaning and disinfection will be washed and disinfected at the end of the process
- Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo deberá ser lavado con la solución recomendada para tal fin por parte del Ministerio de Salud
To reuse a hygiene implement, it must be washed with the solution recommended for this purpose by the Ministry of Health



Plan y horario de limpieza y desinfección

Cleaning and disinfection plan and Schedule

- Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, serán clasificados y desecharados según los lineamientos del Ministerio de Salud
The waste generated during cleaning and disinfection by COVID-19, will be classified and discarded according to the guidelines of the Ministry of Health
- Los residuos serán recogidos para su desecho en una bolsa roja, a prueba de fugas, de grosor moderado para evitar pinchazos y serán desinfectadas de inmediato, para que no ocurran accidentes y contaminación en su traslado.
The waste will be collected for disposal in a red, leak-proof bag, of moderate thickness to avoid punctures and will be disinfected immediately, so that accidents and contamination do not occur in your transport



Logística en el centro de trabajo

Logistics in the workplace

- Se tomará en consideración las recomendaciones de las autoridades sanitarias y los protocolos entre los empleados

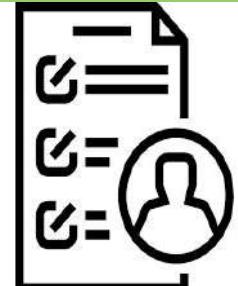
Taking into consideration the recommendations of the sanitary authorities and the protocol among the employees.

- Se aplicará el teletrabajo como medida para promover el distanciamiento social, en los puestos considerados tele-trabajables que no son críticos en la parte administrativa y operativa de la organización.

Teleworking will be applied as a measure to promote social distancing, in posts considered teleworking that are not critical in the administrative and operational part of the organization.

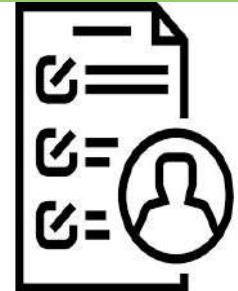
- Las reuniones de trabajo se realizarán en la medida de lo posible mediante plataformas virtuales, en caso de no ser posible se asegurará el distanciamiento mínimo de 1.80 metros.

The working meetings will be carried out as far as possible through virtual platforms, if this is not possible, the minimum distance of 1.80 meters will be ensured.



Procedimiento ante casos sospechosos en clientes y personal. Procedure regarding suspicious cases in clients and staff

- Cuando se presente un caso positivo con COVID-19, se notificará al Área de Salud más Cercana.
When a positive case with COVID-19 is presented, the Nearest Health Area will be notified.
- Las acciones a seguir por parte de la persona serían:
The actions to be followed by the person would be:
 - Asegurarse de utilizar mascarilla e ir a su casa con la indicación de contactar al Ministerio de Salud mediante el número 1322.
Make sure to use a mask and go home with the indication to contact the Ministry of Health through number 1322.
 - No ingerir ningún medicamento.
Do not take any medication.
 - Seguir las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud.
Follow the indications established by the Ministry of Health



Procedimiento ante casos sospechosos en clientes y personal. Procedure regarding suspicious cases in clients and staff

- Se activarán procesos de limpieza y desinfección
Cleaning and disinfection processes will be activated
- Realizaremos una lista de contactos directos con la persona afectada
We will make a list of direct contacts with the affected person
- Aseguraremos la confidencialidad y protección de identidad.
We will ensure confidentiality and identity protection.

Anexos Attachments

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!

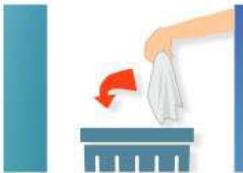
The correct way to cough and sneeze



Cover your mouth and nose firmly with your upper arm, to trap all germ.



Or, cover your mouth and nose firmly with a disposable tissue.



Throw tissue in the trash. Do not litter.



Never touch your face without having washed your hands with soap and water.

¡DETENGA EL CONTAGIO!

Anexos Attachments

¿Cómo lavarse las manos?

DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



Ministerio de Salud



How should you wash your hands?

WASHING YOUR HANDS SHOULD TAKE 30 SECONDS

OR THE EQUIVALENT OF SINGING "HAPPY BIRTHDAY" TWICE



Ministerio de Salud
Costa Rica



Anexos Attachments

¿Cuándo hay que lavarse las manos?

Ministerio de Salud Costa Rica

When should you wash your hands?

Ministerio de Salud Costa Rica

					
Antes de tocarse la cara	Antes de preparar y comer los alimentos	Después de ir al baño	Before touching your face	Before eating or preparing food	After going to the bathroom
					
Antes y después de cambiar pañales	Después de toser o estornudar	Después de visitar o atender una persona enferma	Before and after changing diapers	After sneezing or coughing	After visiting or caring for a sick person
					
Después de tirar la basura	Después de utilizar el transporte público	Después de estar con mascotas	After touching any trash	After using public transport	After touching any animals or pets
					
Luego de estar en zonas públicas	Después de tocar dinero o llaves	Después de tocar pañuelos o manijas de puertas	After spending time in public spaces	After touching money or keys	After using handrails or door handles, especially in public spaces

Anexos

Attachments

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



Anexos

Attachments

BITÁCORA DE LIMPIEZA															
FECHA:															
RESPONSABLE:															
CEDÚLA:															
HORAS DESINFECCION	7am	07:30	8am	08:30	9am	09:30	10am	10:30	11am	11:30	12pm	12:30	1pm	01:30	2pm
LAVAMANOS															
MANILLAS															
LLAVES DE CHORRO															
MOSTRADOR RECEPCIÓN															
LAPICEROS															
DATAFONOS															
COMPUTADORAS															
TELÉFONOS															
SILLONES															
REPISAS DE VENTANAS															
INODOROS															
DISPENSADORES DE JABÓN															
DISPENSADORES DE ALCOHOL															
DISPENSADORES DE TOALLAS															
DISPENSADORES DE HIGIÉNICO															
PUERTAS															
BASUREROS															
BOLSAS DE BASURA															
ALFOMBRAS															
NOTA:															
INSPECTOR:															
CEDÚLA:															
FIRMA RESPONSABLE:															
FIRMA INSPECTOR:															

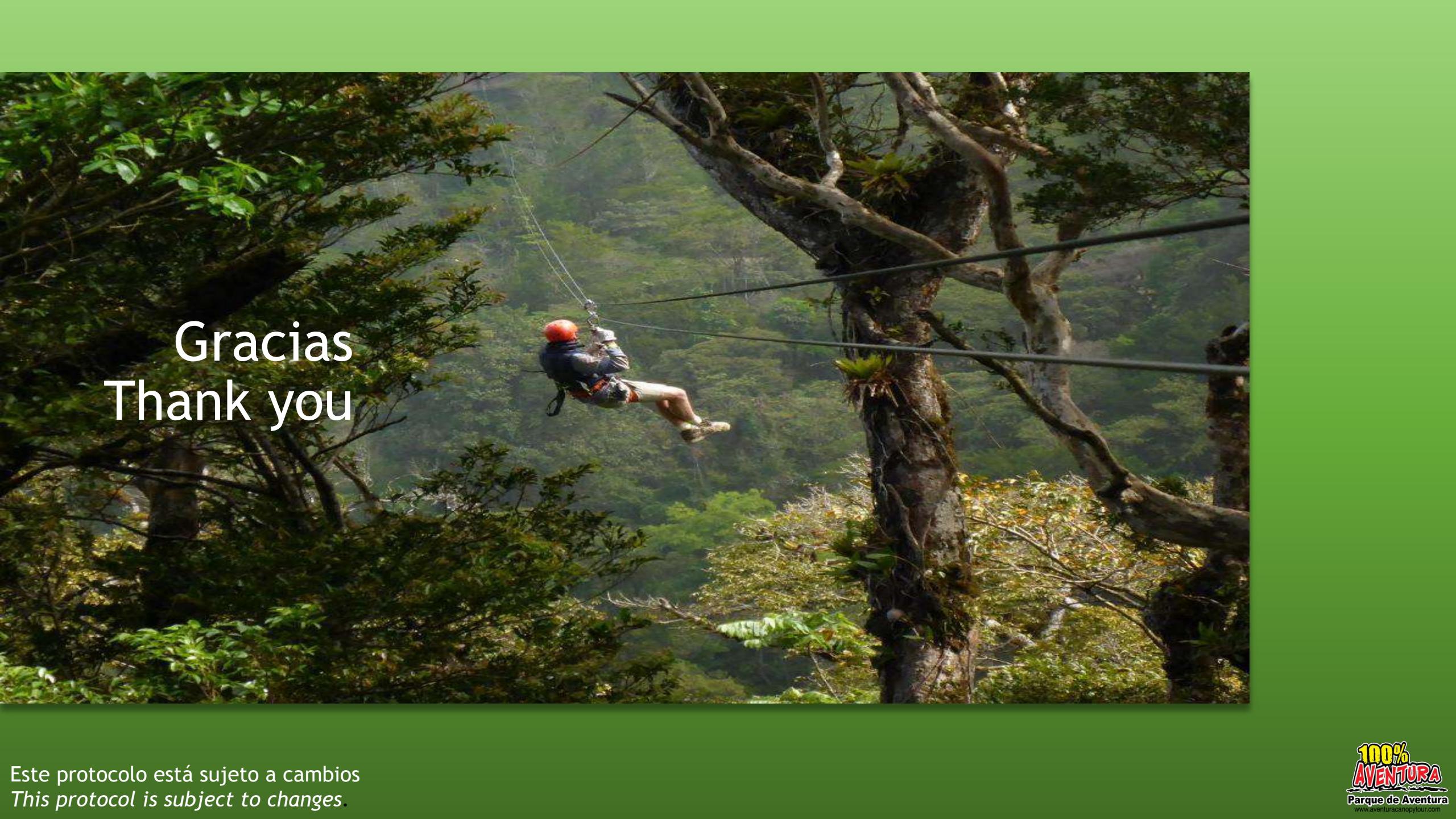


Anexos

Attachments

CONTROL DIARIO COLABORADORES												
FECHA:												
RESPONSABLE:												
TEMPERATURA (TEMP)												
FIEBRE (F)	FLEMAS (FL)											
DOLOR DE CUERPO (DC)	TOS (T)											
DOLOR GARGANTA (G)	OTROS SINTOMAS (OS)											
INFORMACION SOBRE LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD (IP)												
	NOMBRE	CEDULA	PUESTO	TEMP	F	T	DC	FL	G	OS	IP	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												



A wide-angle photograph of a person zip-lining through a dense tropical forest. The person, wearing a red helmet and safety gear, is suspended from a cable against a backdrop of lush green trees and foliage. The perspective is from a low angle, looking up at the canopy.

Gracias
Thank you

Este protocolo está sujeto a cambios
This protocol is subject to changes.