



UNION VARSAN DE MONTEVERDE S.A. PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN COVID-19

PROTOCOLOS GENERALES- Aplica para todo el personal de VARSAN

- Cualquier colaborador que presente tos seca, temperatura, dolor de cabeza u otro síntoma asociado con COVID 19 debe comunicarlo de inmediato a su jefe inmediato y no presentarse al trabajo.
- Cualquier colaborador que tenga dentro de su burbuja familiar o sospeche haber estado en contacto con un caso declarado positivo COVID 19, debe abstenerse de presentarse al trabajo. Comunicará a su Jefe directo o a Jennifer Durán su situación para darle seguimiento desde la empresa.
- Todo colaborador de cafeterías debe presentarse al trabajo en las mejores condiciones de higiene, con ropa limpia, uñas cortas, cabello corto o recogido, sin accesorios en sus manos
- Al llegar al trabajo y antes de tocar las superficies de contacto público, es responsabilidad de todo colaborador haberse lavado las manos con agua y jabón conforme lo indican los protocolos del Ministerio de Salud.
- Durante su permanencia en la empresa y fuera de ella, practicar siempre los protocolos de tos, estornudo y saludo recomendados por el Ministerio de Salud.
- **Sin excepción, el saludo con los clientes y visitantes a la empresa no debe incluir el contacto físico.** El saludo con los colaboradores también debe limitar el contacto físico; si se hace, no debe ser con la mano o puño ni mediante abrazo.
- Si la labor ordinaria del colaborador requiere el uso de equipo o herramientas compartidas entre el personal, estos deben ser lavados o desinfectados al finalizar su uso con agua y jabón en todas sus superficies de contacto con las manos.
- Reportar incumplimiento: Todo colaborador que observe incumplimiento de cualquier de estas medidas (por un cliente, un proveedor, o un empleado) debe reportar inmediatamente a su jefe inmediato o a Jennifer Duran.
- Es responsabilidad de todo colaborador reportar de manera privada y directa a Jennifer o José Luis cualquier persona, sea colaborador o cliente externo que presente síntomas asociados con COVID 19.

- Ningún colaborador debe compartir con visitantes información relacionado a COVID-19 no confirmada por fuentes oficiales. Debemos ser responsables en no divulgar rumores o generar preocupación infundada.
- Cuando se compruebe el incumplimiento de cualquiera de estas medidas, se hará una llamada de atención por primera vez al colaborador. Si se reincide en la falta, se hará una amonestación escrita, con copia al expediente. Una tercera reincidencia puede ser causal para prescindir de los servicios del colaborador.

PROTOCOLOS PARA CAFETERIAS

Adicionales a los anotados para todo el personal

- Usar el cubrebocas o careta todo el tiempo que esté atendiendo a los visitantes, manipulando alimentos y bebidas, lavando y guardando vajilla. Preferiblemente, lo usará en todo momento, excepto en sus horas libres.
- Lavar con jabón y/o desinfectar todas las superficies en contacto potencial con los visitantes a la cafetería, tales como: manillas de puertas, mesas, sillas, mostradores, lavamanos, servicio sanitario, manillas de apoyo en el servicio, dispensadores de papel y jabón, vajilla, etc.
- Vigilar y garantizar que no se sobrepase la capacidad actual del local establecida por el Ministerio de Salud: 50% de ocupación.
- Revisar todos los días, al menos tres veces al día, el buen funcionamiento y carga de los dispensadores de jabón o alcohol en gel y cualquier otro disponible en el local.
- Confirmar oportunamente las existencias de jabón y desinfectantes requeridos en la cafetería, y comunicar al jefe inmediato al menos 5 días de anticipación cuando es necesario reabastecer.
- Mantener la mayor ventilación de local, con puerta principal y algunas ventanas abiertas
- Solicitar a todos los visitantes a la cafetería, sin excepción, proceder a lavar o desinfectar sus manos, como segunda acción al entrar (la primera acción es el saludo cordial sin contacto!!).
- Lavar o desinfectar de inmediato todo utensilio utilizado por los visitantes.
- Desinfectarse las manos cada vez que se manipula dinero recibido de los visitantes.

- Impedir el acceso al área de preparación de bebidas y servicio a cualquier persona que no esté laborando en la cafetería.
- Solicitar amablemente a los visitantes mantener la distancia recomendada entre ellos y el personal de la empresa.
- Desinfectar mesas y sillas cada vez que son utilizadas por clientes diferentes.
- Llamar la atención de manera amable pero firme a los visitantes que no respeten los protocolos de prevención.
- Abstenerse de realizar comentarios o expresiones que muestren el mínimo de discriminación o xenofobia relacionada con la afectación COVID 19 en diferentes regiones o países.
- No se permite el uso del celular en el área de preparación de alimentos y bebidas. Se restringe su uso durante las horas laborales y prioritariamente para situaciones de emergencia personal o familiar. El celular, así como cualquier otro utensilio personal transportado al sitio de trabajo debe estar debidamente desinfectado.
- Cada vez que un colaborador deba salir del local para proveer algún producto. Almorzar u otro motivo, al regreso debe lavar sus manos con jabón o desinfectar con alcohol en gel.

PROTOCOLO TOUR DE CAFE MONTEVERDE

Objetivos

- Proteger la salud de los colaboradores de la empresa y sus familias, así como de los visitantes.
- Destacar el Tour de Café Monteverde como una de las actividades más seguras para los visitantes a Monteverde.

Reservación del Tour:

A partir de la fecha que el Ministerio de Salud autorice la operación del Tour de Café Monteverde, este solo se ofrecerá vía reservación en línea, teléfono o correo. Se motivará que se haga el pago en línea o con tarjeta.

En TODAS las reservas se debe registrar el nombre completo del cliente, cantidad de acompañantes y si pertenecen o no a una misma “burbuja social”.

Todos los empleados que venden el tour de café deben estar preparados para informar a clientes sobre medidas de prevención. Si no tienen la respuesta, deben informarse en este documento o con Guillermo V. o Jennifer M.

Reservas en Web: En la página web debe estar incluido el Protocolo de Salubridad del Tour de Café Monteverde. En toda reserva web, Daniel debe informar a clientes sobre medidas de prevención.

Agencias: Daniel debe informar a agencias sobre medidas de prevención; si las agencias lo requieren, se les debe entregar copia del Protocolo de Salubridad

Transporte:

A partir de la fecha de apertura del Tour de Café Monteverde y mientras el transportista no cuente con sus propios protocolos de salubridad, solo se ofrecerá el tour a grupos familiares (burbujas) que dispongan de su propio transporte.

Una vez que el transportista esté autorizado para operar y cuente con los protocolos de salubridad respectivos, se aceptarán reservaciones que requieran el transporte.

Responsabilidad de Recepción:

- Al igual que todo el personal que ingrese al Coffee Lab, debe practicar todas las normas de prevención del contagio (lavado de manos, estornudo, no tocarse la cara sin haberse lavado las manos, distanciamiento físico, etc.)
- No tener contacto físico con los visitantes y asegurar que se mantiene la distancia mínima recomendada.
- No asignar más de 5 participantes a cada guía. El grupo total debe pertenecer a una misma "burbuja social".
- Al recibir a los visitantes el Recepcionista debe informar que estamos haciendo todo esfuerzo de prevención y pedir a turistas lavarse las manos. Los visitantes deben lavarse o desinfectarse las manos antes y después de usar el baño.
- Solicitar a los visitantes que mantengan la distancia mínima indicada con marca en el piso de la recepción.
- Utilizar la mascarilla de protección en todo momento que atiende al público.
- Con el apoyo de todo el personal de Coffee Lab, mantener área de baños, caja, degustación, mesa de introducción desinfectada, antes y después de cada uso.

- Reducir al mínimo posible todo contacto directo e indirecto con turistas (tocar taza de café, tocar dinero, tocar tarjeta crédito, tocar compras).
- Lavarse las manos con agua y jabón después de todo contacto con dinero, lo mismo que antes y después de ir al baño.
- Lavarse las manos antes de cualquier manipulación de alimento y bebida.
- Asegurarse que no haya pertenencias personales en superficies donde se sirve alimento o bebidas (celulares, tazas de café usadas, o demás pertenencias). Los visitantes deben llevar consigo durante el tour cualquier pertenencia que estén acarreado.
- Colocar las sillas alrededor de las mesas procurando la mayor distancia entre los clientes. Entre el Guía y los visitantes debe mantenerse una distancia mínima de 1.8 metros)

Introducción del tour

- Cuando haya más que un tour a la misma hora, los grupos ingresarán al Coffee Lab manteniendo las distancias mínimas permitidas entre “burbujas”.
- Si hay un solo tour por horario, la introducción siempre se hará frente a la pizarra informativa del Coffee Lab..
- Si hubiera que realizar dos introducciones simultáneas al tour, una será en Coffee Lab y la otra en Aula 2. No se realizará introducción en el Aula/Comedor Life.
- Cuando se realice introducción en el Aula 2, se dispondrá para los visitantes solamente la batería de baños de afuera. (Los visitantes no utilizarán los servicios sanitarios ubicados dentro de Aula/Comedor). El personal de cocina, granja y huerta utilizará servicios sanitarios asignados exclusivamente al personal.
- Cuando se ofrece café del termo antes o durante la introducción, solo el Guía presionará el sifón y el cliente tomará la taza; los clientes no manipularán el termo. Los clientes dejarán la taza sobre la mesa y el Recepcionista las recogerá y lavará.
- Durante la introducción, lo mismo que durante el recorrido y el cierre del tour, el personal de Life, Coffee Lab, producción y administración se mantendrá distante de los visitantes. Se procurará que el personal de la empresa no ingrese innecesariamente a Coffee Lab mientras hay visitantes en el sitio

- Tanto para la introducción como para la degustación, se utilizará exclusivamente la mesa esquinera junto a la pizarra.
- La mesita que está cerca de la pila de cocina estará rotulada (“Solo para el Personal”)
- No se permitirá extraer las camisetas a la venta de su envoltura plástica, a menos que hayan sido compradas
- El Recepcionista rociará alcohol y agua a los souvenirs que han sido manipulados y no comprados por los visitantes

Desarrollo del Tour

Responsabilidades del Guía

- Lavarse las manos antes de iniciar el tour, antes de realizar la degustación y al finalizar el tour. Practicar las demás normas de prevención: evitar el contacto físico con los visitantes, no tocarse la cara sin haberse lavado las manos, protocolo del estornudo, chequeo de la temperatura al ingresar al trabajo, etc.
- Asegurar que se cumplan los protocolos de salubridad durante el transcurso del tour.
- En caso de que los visitantes lleguen con transporte aportado por Varsan, vigilar el cumplimiento de protocolos de prevención por parte del chofer del vehículo y reportar a la Gerencia cualquier anomalía observada.
- A la vez que asegura el cumplimiento de las normas del tour, el Guía debe lograr mantener un ambiente positivo, enfocado en el aprendizaje, colaborativo
- El Guía evitará emitir opiniones personales sobre el manejo de COVID 19 en Costa Rica o el mundo; se enfocará en los objetivos del Tour. Sí puede hacer referencia a como se ha organizado la empresas para enfrentar los retos provocados por la pandemia.
- Comunicar de inmediato a Recepción cualquier situación que implique un riesgo inminente para los visitantes o el personal de la empresa
- Mantener la distancia mínima recomendada entre el Guía y el grupo
- Verificar que los visitantes no entren en contacto con superficies de manipulación frecuente por parte del personal sin que antes se haya hecho la desinfección requerida (bicicleta, chancador, mano del pilón, canastos, hamacas, bancas, pasamanos, etc.)
- Es responsabilidad del Guía la desinfección previa de superficies de contacto con el visitante durante el recorrido, excepto las áreas internas de Coffee Lab, aulas y

comedor que serán responsabilidad de la(s) persona encargada de limpieza diaria, y granja que corresponde al encargado de granja.

- Asegurar que los visitantes mantienen la distancia reglamentaria con otros colaboradores de la finca
- Asegurar que los visitantes se lavan las manos al reingresar a Coffee Lab
- Evitar que los visitantes manipulen las muestras de café de diferentes procesos
- Impedir que los visitantes ingresen al área de empaque y tostado de café
- Una vez que recibe las prensas para degustación, es el único autorizado para manipularlas
- Solicitar a los visitantes que anoten sus comentarios sobre el tour antes de salir

ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

8.1. 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.

Ministerio de Salud, Área Rectora Montes de Oro - 2645-6262

8.2. 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.

8.3. 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 trabajo.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.

8.7. 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

9.1. El establecimiento deberá definir un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).

9.2. Se proporcionará al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19.

9.3. Se deberá colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones de riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (Ver anexos).

9.4. La administración proporcionará información de los servicios, así como las disposiciones sobre el acceso, uso de instalaciones y los horarios, en caso de ser necesario, así como los protocolos relacionados con el COVID-19.

9.5. El Gerente General será la persona responsable de mantener y actualizar la información de manera oficial, o en su defecto designará a la persona que considere pertinente para el cargo y hará de conocimiento de todos (colaboradores y proveedores), quién será el encargado de la comunicación proveniente del Ministerio de Salud.