

La salud y seguridad de nuestro personal y visitantes es de suma importancia para nosotros, por lo cual se ha desarrollado el siguiente Protocolo de Prevención e Higiene. Este protocolo será actualizado ante nuevas indicaciones del Ministerio de Salud de Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo y otras autoridades relevantes.

1. Equipos y suministros de limpieza

- a. Se deben identificar/rotular los equipos y suministros de limpieza y desinfección según su área de uso. Desinfectar todos los implementos/equipos de limpieza adecuadamente después de su uso.
- b. Se utilizarán únicamente los productos de limpieza y desinfección aprobados por Proveeduría. En este documento cuando se refiere a desinfectante o solución desinfectante, se refiere a productos autorizados.
- c. El personal que realiza limpieza debe utilizar guantes y mascarilla o careta para limpieza de áreas de mayor tráfico de personas (servicios sanitarios públicos, habitaciones, áreas de restaurante, otras áreas comunes).
- d. Trapos y paños:
 - i. Asegurar que los trapos y paños de limpieza estén separados según el área donde se utilicen (por ejemplo, separar paños de servicios, cocina, Recepción, etc.).
 - ii. Después de su uso, lavar con jabón, enjuagar con abundante agua y cepillar.
 - iii. Enjuagar con abundante agua y retorcer para remover agua.
 - iv. Dejar secar en el lugar correspondiente.
- e. Equipo de protección personal:
 - i. Guantes: Se preferirán guantes duradores para uso en limpieza. Estos son estrictamente de uso personal y se deben lavar con agua y jabón, o desinfectar, después de cada uso. En caso de utilizar guantes desechables, se deben desechar una vez estén sucios en un basurero.
 - ii. Mascarillas: Son estrictamente de uso personal. Las mascarillas desechables deben ser eliminadas y desechados en el basurero en el momento que se mojan por salivo o sudor o se manipuló con las manos sucias. En caso de utilizar mascarillas de tela, deben ser de tela impermeable y adaptadas a la cara de cada funcionario para permitir un ajuste adecuado que cubra boca y nariz. Una vez que la mascarilla de tela se humedezca o ensucie, se debe lavar con agua y jabón.
 - iii. Caretas: Son estrictamente de uso personal. Deben ser desinfectadas alcohol o desinfectante autorizado constantemente, especialmente antes y después de su uso.

2. Bitácora. Se debe completar una bitácora de limpieza en cada sector. Para este fin se utilizará la misma bitácora que ya existe en cada sector. Cada funcionario que realiza trabajos de limpieza es responsable de completar la bitácora de manera puntual, cada vez que se realicen labores de limpieza y como mínimo una vez al día. En caso de preguntas sobre la bitácora, pueden comunicarse con Giselle Rodríguez.

3. Limpieza de Áreas

a. Oficinas. Se debe realizar limpieza de oficinas y áreas de trabajo de manera diaria. La limpieza de las oficinas y áreas de trabajo es responsabilidad de cada uno de sus usuarios.

- i. Basureros: Sacar la basura cada vez que se limpia la oficina (mínimo una vez al día), botando también la bolsa plástica del basurero. Desinfectar según su uso, como mínimo una vez a la semana.
- ii. Áreas de trabajo: Cada funcionario es responsable de limpiar su área de trabajo con toallas desechables y solución desinfectante o solución a base de alcohol de al menos 70º, como mínimo dos veces al día: una vez cuando inicia sus labores y otra vez durante el transcurso del día. Con enfoque especial en: perillas de puertas, apagadores, silla, escritorio, teléfono (incluyendo celulares), CPU, mouse, teclado, impresora, datafono, cualquier otro mueble o aparato que se utiliza. También se deben desinfectar implementos como lapiceros, grapadoras, etc. Es indispensable limpiar y desinfectar el área de trabajo cuando hay cambio de turno.
- iii. Muebles y activos: Sacudir, limpiar con desinfectante o una solución a base de alcohol de al menos 70º, según su uso y como mínimo una vez al día.
- iv. Piso y paredes: Limpiar con desinfectante una vez al día.
- v. Ventanas: Abrir y sacudir regularmente; limpiar de manera profunda una vez a la semana.

b. Áreas de Recepción, Tienda de souvenir, Centro de Información. La limpieza de las áreas de Recepción, Tienda de souvenir y Centro de Información es responsabilidad de los funcionarios que laboren en estas áreas.

- i. Basureros: Sacar la basura cada vez que se limpia el área de Recepción/Centro de Información, botando también la bolsa plástica del basurero. Desinfectar los basureros una vez a la semana.
- ii. Áreas de trabajo (incluyendo áreas de atención a clientes): Cada funcionario es responsable de limpiar su área de trabajo con toallas desechables y solución desinfectante como mínimo dos veces al día: una vez cuando inicia sus labores y otra vez durante el transcurso del día. Con enfoque especial en: perillas de puertas, apagadores, silla, escritorio, barrera de policarbonato, teléfono, mouse, teclado, computadora, impresora, datafono, cualquier otro mueble o aparato que se utiliza. También se deben desinfectar implementos como lapiceros, grapadoras, etc. Es indispensable limpiar y desinfectar el área de trabajo cuando hay cambio de turno.
- iii. Muebles, mostradores, activos: Sacudir, limpiar con desinfectante según su uso y como mínimo una vez al día.

- iv. Piso y paredes: Limpiar una vez al día con desinfectante.
- v. Mapas: En los sectores que cuenten con mapas grandes para ubicar a los visitantes, los mapas deben ser desinfectados cada vez que se utilicen, y como mínimo una vez al día.
- vi. Ventanas: Sacudir regularmente; limpiar de manera profunda una vez a la semana.

Comedores de funcionarios. Son las áreas donde los funcionarios comen y descansan; son distintos a los comedores que utilizan los visitantes.

- vii. Basureros: Vaciar (botando también la bolsa plástica del basurero), lavar con detergente tres veces a la semana (o más, según su uso) y dejar secar.
- viii. Muebles, electrodomésticos, superficies: Desinfectar las superficies de los muebles, incluyendo mesas y superficies de preparar comidas, cada vez que se usa y desocupe el área.
- ix. Microondas y refrigeradora: Limpiar de forma profunda una vez a la semana.
- x. Piso y paredes: Limpiar una vez al día con desinfectante.
- xi. Ventanas: Abrir y sacudir regularmente; limpiar de manera profunda una vez a la semana.

c. Vehículos. Se refiere a los vehículos de la organización: automóviles, pickup y cuadracilos, y también a cualquier vehículo particular que se utiliza para propósitos del trabajo.

- i. Cada pickup y automóvil de la empresa debe portar una solución a base de alcohol de al menos 70º (o desinfectante autorizado), toallas desechables y alcohol en gel. La persona responsable del vehículo es responsable de asegurar que estos productos estén en el vehículo en todo momento.
- ii. Para el caso de cuadracilos, se debe tener disponible en el sitio donde se guarda el cuadracilo, una solución a base de alcohol de al menos 70º (o desinfectante autorizado) y toallas desechables. La persona responsable del vehículo es responsable de asegurar que estos productos estén disponibles en todo momento.
- iii. Se debe desinfectar el vehículo (pickup, automóvil o cuadracilo) con la solución de alcohol o desinfectante y toallas desechables, como mínimo dos veces al día (al inicio y fin del viaje o jornada) y cada vez que se cambia de chofer, dando especial énfasis en manijas, barandas, cinturones, asientos, cabina del chofer, tableros, espejos y otros.
- iv. Tanto el chofer como los pasajeros deben utilizar el alcohol en gel para desinfectar las manos regularmente.
- v. De ser posible, tanto el chofer como los pasajeros deben lavarse las manos con agua y jabón antes de subirse al vehículo y después de terminar el viaje.
- vi. Se debe favorecer la ventilación natural en los vehículos. Si es necesario cerrar ventanas por factores de clima (lluvia), tratar de mantener las ventanas parcialmente abiertas (aunque sean 5 cm) si es posible. En caso del uso de aire

acondicionado los mismos deben tener el mantenimiento adecuado (limpieza de filtros) y es importante NO recircular el aire.

- vii. Utilizar mascarilla o careta en caso de compartir vehículo con otras personas durante un periodo prolongado o si tienen necesidad de voltearse / conversar cara a cara (en lugar de ir viendo hacia adelante).
 - viii. Mantener dentro de cada automóvil o pickup, caretas y/o mascarillas limpias, para usar en caso de tener que ingresar a algún negocio o sitio público.
 - ix. Evitar montar a terceros (no funcionarios) en los vehículos de la organización.
 - x. Remover toda la basura del vehículo al final de cada viaje.
 - xi. Cascos. El casco debe ser de uso personal, y se debe desinfectar antes y después de su uso.
- d. Transporte para visitantes.** En caso de brindar el servicio de transporte para visitantes, se contratarán únicamente a personas o empresas debidamente acreditados, quienes deben acatar en todo momento los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, el Instituto Costarricense de Turismo y otras autoridades (de momento, “Protocolo específico para las Actividades de Transporte de Turismo”, ICT-P-011).
- e. Áreas de restaurante.** Son los comedores que utilizan los visitantes; son distintos a las áreas de comedor de los funcionarios. De momento no hay ninguno abierto al público.
- f. Albergues.** Se refieren a las habitaciones y espacios comunes de las estaciones de campo. De momento no hay ninguno abierto al público.

4. Funcionarios.

a. Acciones de prevención para todo el personal.

- i. Si tiene síntomas respiratorios, debe informar al supervisor(a) directo(a) y a la Dirección Ejecutiva de manera inmediata. Ningún funcionario puede permanecer en el lugar de trabajo si presenta síntomas y es obligación del funcionario informarlo.
- ii. Evitar el contacto físico con visitantes y otros miembros del personal, incluyendo a la hora de saludar.
- iii. Seguir los protocolos correctos de tos y estornudo.
- iv. Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, incluyendo a la hora de llegar al trabajo.
- v. Evitar tocarse la cara, sobre todo si no se ha lavado las manos.
- vi. Mantener una distancia mínima de 1.8 metros entre personas que no formen parte de la misma “burbuja social” en todo momento. Esto incluye distancia entre funcionario y visitante, y también la distancia entre funcionarios.
- vii. Desinfectar su teléfono celular regularmente. A la medida de lo posible, evitar el uso del celular si no tiene forma de desinfectarlo.
- viii. Hora de almuerzo (cena, desayuno, café, etc.): No compartir utensilios u enseres de uso personal como platos, vasos, cucharas, tenedores sin haber sido desinfectados.

Durante hora de comida, mantener siempre el distanciamiento entre personas, protocolos de lavado de manos, y cada funcionario debe limpiar su espacio después de comer.

- ix. Preferir las reuniones virtuales, en lugar de reuniones presenciales, cuando la situación y la tecnología así lo permitan.
- x. Utilizar mascarilla o careta en caso de ingresar a cualquier tienda o negocio durante su jornada laboral.
- xi. Acatar este protocolo en todo momento, fomentar el acato del mismo de parte del personal, colegas profesionales y el público, e informar a la Dirección Ejecutiva en caso del no cumplimiento.
- xii. Acatar las recomendaciones del Ministerio de Salud en todo momento.

b. Acciones de prevención para atención al público. Además de lo indicado arriba (“Acciones de prevención para todo el personal”, sección 4 inciso a), los funcionarios que tengan contacto con visitantes deben acatar las siguientes medidas:

- i. Utilizar equipos de protección personal (barrera de policarbonato, mascarilla o careta) de manera obligatoria para atención a visitantes.
- ii. No utilizar ningún accesorio en sus manos como anillos, pulseras o reloj, y siempre usar sus uñas cortas.
- iii. Desinfectarse las manos cada vez que atiende a un cliente.
- iv. Practicar lavado de manos regularmente, y después de atender a visitantes.
- v. Tomar la temperatura de funcionarios que atienden al público cuando ingresan al trabajo.
- vi. Cuando hay cambio de turno, se debe desinfectar completamente el área de trabajo según los protocolos establecidos.
- vii. Acatar las recomendaciones específicas de su sector, según los protocolos establecidos.

c. Acciones de prevención para personal de Proveeduría. Además de lo indicado arriba (“Acciones de prevención para todo el personal”, sección 4 inciso a), se deben acatar las siguientes medidas respecto a la Proveeduría y recepción/entrega de documentos:

- i. Se debe hacer una recepción segura y adecuada de los artículos, preferiblemente en un área abierta. Es prohibido el ingreso de particulares a las oficinas administrativas, las oficinas de contabilidad y a los comedores del personal.
- ii. Los proveedores se atiendan con cita previa y uno a la vez.
- iii. Los proveedores deben cumplir con protocolos de estornudo/tos, lavado de manos, uso de alcohol en gel, saludar sin contacto y respetando una distancia de 1.8 metros entre personas.
- iv. El uso de mascarilla o careta es obligatorio tanto para el proveedor como para la persona que recibe la mercadería.
- v. Las cajas de productos deben ser desinfectadas en un área abierta (fuera del edificio) con una solución a base de alcohol de al menos 70° (o desinfectante autorizado) y toallas desechables.

- d. Acciones de prevención para personal de campo.** Además de lo indicado arriba (Acciones de prevención para todo el personal”, sección 4 inciso a), el personal de campo debe acatar las siguientes medidas:
- i. Tener disponible en el sitio de trabajo una solución a base de alcohol de al menos 70º (o desinfectante autorizado), toallas desechables y alcohol en gel. En caso de trabajos en el campo, estos artículos pueden ser los mismos que se mantienen dentro del vehículo de trabajo.
 - ii. Portar en todo momento alcohol en gel, para desinfección de manos e implementos en áreas remotas.
 - iii. Evitar trabajar en espacios cerrados. En caso de trabajos dentro de edificios, maximizar la circulación de aire (abrir puertas, ventanas, etc.)
 - iv. Siempre tratar de mantener una distancia mínima de 1.8 metros entre funcionarios.
 - v. Equipos y herramientas de trabajo de uso compartido (motoguadañas, motosierras, llaves, etc.): desinfectar el equipo o herramienta con solución de alcohol y toallas desechables antes y después de cada uso. Si hay que cambiar de usuario en un área remota, desinfectar el equipo con alcohol en gel en el momento, y desinfectar completamente a la hora de regresar al vehículo u oficina.
 - vi. Equipos y herramientas de campo de uso personal (radios, GPS, machetes, etc.): Evitar compartir estos artículos a la medida de lo posible. En caso de tener que compartir, desinfectar el artículo con solución de alcohol y toallas desechables cada vez que se cambie de usuario. En caso de cambiar de usuario en un área remota, desinfectar el equipo con alcohol en gel en el momento, y desinfectar completamente a la hora de regresar al vehículo u oficina.
 - vii. No compartir utensilios u enseres de uso personal como botellas de agua, cucharas, vasos, etc.
 - viii. Prevenir la posible transmisión hacia la vida silvestre en todo momento, especialmente respetando protocolos de tos/estornudo y desinfectando cualquier equipo que se deja en el campo (por ejemplo, cámaras trampa). Evitar orinar o defecar en el campo.

5. Protocolos y medidas de prevención según Área de Visitación

a. Centro de Información Monteverde

Acciones preventivas: funcionarios

- Antes de abrir, el funcionario a cargo debe desinfectar el área de trabajo y las áreas de uso público según los protocolos establecidos.
- A la medida de lo posible, el funcionario debe mantenerse detrás de la barrera de policarbonato para atención a visitantes. En caso de salir del área de la barrera de policarbonato, debe usar mascarilla o careta de manera obligatoria.
- No utilizar ningún accesorio en sus manos como anillos, pulseras o reloj, y siempre usar sus uñas cortas.
- Evitar contacto físico con visitantes (incluyendo a la hora de saludar).

- Desinfectarse las manos cada vez que atienda a un cliente. Para este fin se instalará un dispensador de alcohol en gel a la par del escritorio del Centro de Información.
- Practicar lavado de manos regularmente, y después de atender a visitantes.
- Acatar el protocolo de estornudo y tos.
- Cumplir el distanciamiento social en el desempeño de sus actividades.
- Cuando hay cambio de turno, se debe desinfectar completamente el área de trabajo según los protocolos establecidos.

Acciones preventivas: visitantes

- Se colocará una pila lavamanos en la entrada del sector, y se tendrá disponible jabón líquido, toallas desechables tanto en esta pila lavamanos como en los baños (servicios sanitarios).
- Se colocará un dispensador de alcohol en gel en la entrada del Centro de Información.
- Todo visitante debe lavarse las manos con jabón y o desinfectarse las manos con alcohol gel, antes de ingresar al Centro de Información.
- Se colocarán en espacios visibles, tanto para conocimiento del visitante, así como de los funcionarios, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar y de no tocarse la cara.
- Los visitantes deben entrar por la puerta de vidrio (cerca del parqueo) y salir por la puerta de madera (cerca del área de patio) para mantener el flujo de personas en una sola dirección.
- Se colocará una alfombra con desinfectante para zapatos en la entrada del edificio.

Capacidad: Se permite un máximo de 5 personas, incluyendo 1 funcionario, dentro del Centro de Información. El Centro de Información se define como la sala donde se ubican los souvenirs. Solo se permitirá el ingreso simultáneo de integrantes de una misma “burbuja social”. En caso que llegue más de uno grupo de personas (burbuja social) al mismo tiempo, los integrantes del segundo grupo deben esperar afuera hasta que el primer grupo desocupe el área. Es prohibido el ingreso de particulares al Comedor y a las oficinas de Contabilidad y Administración.

Pagos: Se promoverá un sistema de prepago (pagos en línea o transferencia bancaria) para evitar el contacto físico entre visitante y funcionario. En caso de pagar con tarjeta en el sitio, primero se debe intentar el pago sin contacto. De no ser posible, el cliente debe introducir su tarjeta al datáfono (para que el funcionario no toque la tarjeta del cliente). En caso que el funcionario tenga que tocar la tarjeta, se debe desinfectar la tarjeta con alcohol y una toalla desechable. Se dará preferencia para pagos con tarjeta versus el efectivo.

b. Bajo del Tigre

Acciones preventivas: funcionarios:

- Antes de abrir, el funcionario a cargo debe desinfectar el área de trabajo y las áreas de uso público según los protocolos establecidos.

- A la medida de lo posible, el funcionario debe mantenerse detrás de la barrera de policarbonato para atención a visitantes. En caso de salir del área de la barrera de policarbonato, debe usar mascarilla o careta de manera obligatoria.
- No utilizar ningún accesorio en sus manos como anillos, pulseras o reloj, y siempre usar sus uñas cortas.
- Evitar contacto físico con visitantes (incluyendo a la hora de saludar).
- Desinfectarse las manos cada vez que atienda a un cliente. Para este fin se instalará un dispensador de alcohol en gel a la par del escritorio de la Recepción.
- Practicar lavado de manos regularmente, y después de atender a visitantes.
- Acatar el protocolo de estornudo y tos.
- Cumplir el distanciamiento social en el desempeño de sus actividades.
- Cuando hay cambio de turno, se debe desinfectar completamente el área de trabajo según los protocolos establecidos.

Acciones preventivas: visitantes

- Se colocará una pila lavamanos en la entrada del sector, y se tendrá disponible jabón líquido, toallas desechables y alcohol en gel tanto en esta pila lavamanos como en los baños (servicios sanitarios).
- Todos los visitantes deben lavarse las manos con jabón o desinfectarse las manos con alcohol gel, a la hora de llegar y a la hora de salir de los senderos.
- Se tomará la temperatura del visitante antes de su ingreso. No se permitirá el ingreso de personas con síntomas respiratorias y/o fiebre.
- Se colocarán en espacios visibles, tanto para conocimiento del visitante, así como de los funcionarios, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar y de no tocarse la cara.
- Se colocará una alfombra con desinfectante para zapatos en la entrada del edificio.

Capacidad: Se permite un máximo de 5 personas, incluyendo 1 funcionario, dentro de la Recepción/Souvenir. La Recepción/Souvenir se define como la sala pequeña donde se ubican los souvenirs. Solo se permitirá el ingreso simultáneo de integrantes de una misma “burbuja social”. En caso que llegue más de uno grupo de personas (burbuja social) al mismo tiempo, los integrantes del segundo grupo deben esperar afuera hasta que el primer grupo desocupe el área. Es prohibido el ingreso de particulares a las otras áreas de la Recepción (área de oficina atrás, cocina).

Orientación para visitantes: A cada visitante se le dará una orientación (Ver Anexo) antes de ingresar a los senderos, tanto para tour guiado como para caminatas sin guía. Esta información estará disponible en inglés y español en la Recepción.

Ingreso a senderos: El ingreso a senderos se permitirá únicamente en “burbuja social”. En caso de tour guiado, se permitirá un máximo de 6 personas por grupo, respetando en todo momento la distancia mínima de 1.8 metros entre cada burbuja social.

Guías: El guía es responsable de asegurar el acato de las recomendaciones dadas en la orientación, así como cualquier otra indicación relevante del ICT o Ministerio de Salud, de parte de su persona y sus clientes durante el tour.

Pagos: Se promoverá un sistema de prepago (pagos en línea o transferencia bancaria) para evitar el contacto físico entre visitante y funcionario. En caso de pagar con tarjeta en el sitio, primero se debe intentar el pago sin contacto. De no ser posible, el cliente debe introducir su tarjeta al datáfono (para que el funcionario no toque la tarjeta del cliente). En caso que el funcionario tenga que tocar la tarjeta, se debe desinfectar la tarjeta con alcohol y una toalla desechable. Se dará preferencia para pagos con tarjeta versus el efectivo.

Anexo: Orientación para visitantes.

Bienvenido(a) al Bosque Eterno de los Niños (BEN). El BEN es la reserva privada más grande de Costa Rica, administrada por la Asociación Conservacionista de Monteverde, una organización costarricense sin fines de lucro. Su visita apoya directamente la conservación, la educación ambiental y la investigación dentro y alrededor del BEN. ¡Queremos que usted aproveche al máximo su visita! Para garantizar la seguridad de los visitantes, el personal y el ecosistema, le solicitamos respetar las siguientes indicaciones:

- No se permite el ingreso de personas con síntomas respiratorias y/o fiebre.
- Lavarse las manos con agua y jabón o desinfectar con alcohol en gel antes y después de ingresar a la Recepción o a los senderos.
- Evitar tocarse la cara si no se ha lavado las manos.
- Acatar el protocolo de tos y estornudo en todo momento, incluyendo dentro de los senderos. Así evitamos la transmisión de enfermedades entre personas y también a la vida silvestre.
- Mantener el distanciamiento social en todo momento, dejando en todo momento al menos 1.8 metros entre “burbujas sociales”. Por favor evite el contacto físico con el personal o con otros visitantes que no forman parte de su burbuja social, incluyendo a la hora de saludar.
- Se permite un máximo de 6 personas en cada tour o grupo de caminantes, siempre respetando el distanciamiento social de mínimo 1.8 metros entre burbujas sociales.
- No acercarse, ni tocar, ni alimentar a los animales.
- Por favor, no recoger ni recolectar ningún material vegetal o animal.
- Recoger su basura, incluyendo restos de comida.
- Use calzado cómodo y seguro. Recomendamos zapatos cerrados o botas. En San Gerardo, Pocosol y Finca Steller es recomendable utilizar botas de hule por razones de clima y serpientes venenosas.
- Si va a caminar sin guía, siempre lleve un mapa de los senderos.
- Por su seguridad y el bien del bosque: ¡Favor no salir de los senderos!
- Algunos de nuestros senderos son empinados y difíciles. Conozca y respete sus propios límites y condición física. Si tiene preguntas sobre las condiciones o la dificultad del sendero, ¡pregunte!
- Llevar agua con usted en el sendero. En la Recepción se venden botellas reutilizables que se pueden llenar en la pila frente a la Recepción.
- Recomendamos el uso de protector solar, sombrero y repelente de insectos para protegerse de las quemaduras de sol y las picaduras de insectos.
- El clima puede ser impredecible; recomendamos llevar poncho o capa durante la mayor parte del año.
- Mirar dónde pone sus pies y manos. Algunos insectos muerden o pican, algunas plantas tienen espinas, y siempre existe la posibilidad de encontrar serpientes.
- No se permite orinar, fumar, escupir, o consumir licor/bebidas alcohólicas en el bosque.
- Reportar cualquier problema a la Recepción.
- A la hora de salir, ¡no olvide firmar nuestro registro de visitantes y ver nuestra selección de souvenirs locales. Al igual que su visita, la venta de souvenirs apoya directamente la conservación del BEN.

¡Gracias por su preferencia, esperamos que disfrute su visita!