



Centro Científico Tropical
Sistema de Reservas Privadas
Programa de Atención al
Visitante

Protocolo de salubridad



2020

Contenido

1.	Introducción.....	2
1.1	Presentación:	2
1.2	Objetivo	2
2.	Protocolo salubridad Programa Atención al Visitante	3
2.1	Secciones Generales	3
2.1.1	Departamento de limpieza:.....	3
2.1.2	Comedores.....	3
2.1.3	Oficinas.....	4
2.1.4	Puntos de venta.....	4
2.1.5	Funcionarios:	5
2.2	Secciones específicas	5
2.2.1	Transporte.....	5
2.2.2	Recepción.....	5
2.2.3	Casetilla.....	6
2.2.4	Senderos.....	6
2.2.5	Guías de planta.....	7
2.2.6	Albergue	7
2.2.7	Tienda.....	7
2.2.8	Manejo de Proveduría	8



1. Introducción

1.1 Presentación:

El Centro Científico Tropical (CCT) en su Sistema de Reservas Privadas, cuenta con un Programa de Atención al Visitante (PAV), el cual atiende a los turistas nacionales e internacionales que visitan sus reservas. Este programa contribuye al cumplimiento de la misión del CCT, pero también es el responsable de generar los ingresos económicos que permiten cumplir con la gestión y objetivos del CCT, en cada uno de sus programas como lo son: Educación Ambiental, Investigación, Protección y la administración.

La organización en su responsabilidad por proteger la integridad física y psicológica de los colaboradores del PAV, quienes estarán en la primera línea de peligro ante cualquier inoculación viral y a sus clientes externos, los cuales con su visita apoyan a la conservación de las áreas que protege el CCT, para lograrlo realizó un Protocolo de Salubridad el cual aplicará para: colaboradores del PAV, visitantes y socios comerciales.

1.2 Objetivo

Proteger la integridad física y psicológica de los colaboradores y visitantes del Sistema de la Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde del Centro Científico Tropical, mediante la aplicación de medidas de bioseguridad, dirigido a clientes internos y externos, como parte de su responsabilidad inocua, durante las diferentes alertas de virus y o epidemias.



2. Protocolo de bioseguridad del Programa Atención al Visitante

El protocolo de bioseguridad del Programa Atención al Visitante, se divide en dos sectores: sectores generales, que abarca áreas de uso común como baños o comedores y a cajas que se manejan de la misma manera y sectores específicos, las cuales tienen una regulación diferenciada al resto.

2.1 Sectores Generales

Las disposiciones generales toman en cuenta todos aquellos puntos en común en el área de Atención a Visitantes, como lo son comedores, limpieza, baños y cajas.

2.1.1 Departamento de limpieza:

- Equipos y suministros de limpieza y desinfección: Deben estar rotulados y separados de manera que se identifique el área de uso: servicios sanitarios, oficinas, comedor, áreas comunes u otros. Luego de utilizar los implementos y equipos de limpieza se deberán desinfectar y mantener en el lugar correspondiente para su correcto almacenamiento.
- Se utilizan solamente productos biodegradables de las marcas certificadas, cuya efectividad es comprobada.
- Para áreas con mayor tráfico de personas como servicios sanitarios públicos y habitaciones, se requieren la utilización de: guantes, mallas para cabello y mascarillas.
- Los implementos necesarios para la limpieza de un área se preparan y se trasladan de forma individual según correspondan al lugar donde se realizará la limpieza.
- Existe un Manual de Procedimientos de la Sección de Limpieza, el cual especifica la forma correcta de segmentado limpieza regular diaria y profunda periódicamente, paso a paso. Este manual cuenta con verificadores de desempeño, los cuales son auditados una vez por semana.
- Trapos y paños: Debido al riesgo de contaminación, deberá asegurarse que, tanto durante el almacenamiento como la operación, los trapos y paños estén separados según el área donde se utilicen, por ejemplo, los que se utilizan en los servicios sanitarios deberán estar separados de los que se utilizan en comedores. El proceso de desinfección se realizará de la siguiente manera:
 - Luego de su utilización, enjuagar con abundante agua y cepillar.
 - Sumergir en solución desinfectante y dejar actuar de acuerdo con las instrucciones de uso del listado de productos o ficha técnica del fabricante.
 - Enjuagar con abundante agua y retorcer ya sea de forma manual o con apoyo de equipos.
 - Dejar secar en el lugar correspondiente.
- Los funcionarios de limpieza tiene un horario establecido para realizar sus labores, el cual ha sido segmentado por:
 - Áreas comunes de visitantes: Cuatro veces al día.
 - Áreas comunes de funcionarios: Dos veces al día y debe de ser reforzado por cada uno de los funcionarios de todas las áreas, la limpieza de oficinas y comedores.
 - Albergue: Las habitaciones de albergue deben de tener limpieza todos los días, cuando las habitaciones estén ocupadas.

2.1.2 Comedores

Es el espacio en donde comparten los funcionarios en sus horas de comida.

- Limpieza de basureros:
 - Colocar el basurero debajo de un chorro de agua hasta que las paredes internas y externas estén totalmente humedecidas.
 - Verter la solución de detergente, dejarlo actuar y cepillar todas las paredes del balde o cubeta.
 - Enjuagar con abundante agua.



- Colocar el basurero boca abajo para dejarlo secar.
- **Muebles y activos:**
 - Se debe sacudir con un plumero.
 - Se debe desinfectar las superficies de los muebles cada vez que se limpien los comedores, cada vez que desocupen el área.
 - El microondas y la refrigeradora, se debe limpiar una vez a la semana de forma profunda.
- **Piso y paredes:**
 - Se sacude una vez al día.
 - Se limpian con paños y desinfectante certificado.
- **Ventanas:**
 - Se limpian de manera profunda una vez por semana.

2.1.3 Oficinas

- **Basurero:**
 - Sacar la basura cada vez que se limpia la oficina, higienizar con la solución desinfectante, esto se hace en la limpieza general una vez a la semana.
- Al ingresar a su área de trabajo, limpiar dos veces al día con toallas desechables y solución desinfectante perillas de puertas, apagadores, sillas, escritorio, lapiceros, laptops, impresoras, teléfonos y si hay algún otro mueble dentro de la oficina,
- La limpieza general de las oficinas se realiza de forma diaria.
- **Muebles y activos:**
 - Se deben sacudir con el plumero.
 - Se debe de limpiar con desinfectante.
- **Suministros de oficina:** La limpieza será responsabilidad directa de cada funcionario de oficina.
- **Paredes y pisos:** Se debe limpiar una vez al día con un desinfectante certificado.
- **Ventanas:** Limpieza de forma profunda una vez por semana.

La limpieza diaria de las oficinas, es responsabilidad de cada uno de sus usuarios.

2.1.4 Puntos de venta

Cajas registradoras y computadoras ante la apertura:

- Esta serie de acciones se debe hacer dos veces al día por el cajero en turno.
 - Sacar el dinero de la caja registradora.
 - Sacudir el cajón y limpiar con solución desinfectante y toallas desechables.
 - Aspirar el teclado y seguidamente limpiar con una toalla desechable humedecida con solución desinfectante.
 - Limpiar la caja, monitor, cpu, mouse, datáfonos, etc, con una toalla desechable y solución desinfectante.
 - Cada punto de venta, mostradores, datafonos, teclados, utensilios utilizados en atención, debe de ser desinfectados, con toallas desechables y solución desinfectante constantemente.
- Cada uno de los puntos de venta operará con la siguiente capacidad :
 - **Recepción:**
 - Se permite un máximo de 19 personas dentro de la recepción, 3 de ellos cajeros.
 - Se indicará el distanciamiento social, por medio de rotulación y anfitrión.
 - **Tienda:**
 - Se permite un máximo de 10 personas dentro de la tienda, 2 de ellos cajeros
 - **Reservaciones:**
 - Se permite un máximo de 3 personas dentro de la recepción del albergue, 1 de ellos cajero.



2.1.5 Funcionarios:

Los funcionarios que tengan contacto con clientes externos deben de acatar las siguientes medidas:

- Evitar todo saludo de contacto tanto hacia clientes internos como externos.
- No utilizar ningún accesorio en sus manos como anillos, pulseras o reloj.
- Utilizar solo calzado cerrado
- Siempre usar sus uñas cortas.
- Lavarse las manos cada 30 minutos, siguiendo el protocolo de lavado de manos.
- No compartir utensilios o enseres de uso personal como vasos, cucharas, tenedores sin haber sido desinfectados.
- Evitar el uso de celular en horas laborales, solo se permite en los tiempos de receso.
- Utilizar en todo momento mascarillas para la atención al visitante.

2.2 Sectores específicos

Hace referencia a las medidas de bioseguridad a ser aplicadas en sectores específicos según sus particularidades. Estos sectores son: transporte, recepción, casetilla, guías, senderos entre otros.

2.2.1 Transporte

La RBBNM cuenta con servicio de transporte diurno y nocturno, en dos turnos:

2.2.1.1 Transporte diurno

La Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde cuenta con su parqueo principal para los visitantes, a una distancia de aproximada de 1 kilómetro de la recepción, por lo que es necesario contar con el servicio de transporte de turistas en ambas vías. El parqueo es administrado por la Benemérita Cruz Roja Costarricense..

- Los choferes deben utilizar mascarilla.
- Cada microbús debe contar con dispensador de alcohol en gel y deberá utilizarlo con regularidad. Los choferes evitará el contacto físico con los visitantes.
- Cada microbús se debe de desinfectar cada 30 minutos.
- Al finalizar la jornada cada microbús debe quedar desinfectada, limpiando con alcohol manillas, asientos y puertas .
- Anotar en la Bitácora de desinfección, cada vez que se desinfecte la buseta.
- Se debe de trabajar con el 50% de la capacidad de las unidades de transporte.

2.2.1.2 Transporte nocturno

Dentro de los servicios que la reserva ofrece, se encuentran las caminatas nocturnas, por comodidad del cliente se ofrece el servicio de transporte desde el hotel que se encuentre en la zona de Santa Elena o Monteverde hasta reserva y viceversa.

- Los choferes deben utilizar mascarilla.
- Cada microbús debe contar con dispensador de alcohol en gel.
- Antes de recoger a los clientes la buseta debe de encontrarse desinfectada.
- Bitácora de desinfección.
- Se debe de trabajar con el 50% de la capacidad de carga.

2.2.2 Recepción

Después de llegar a la Reserva, el primer edificio que se encontrarán los visitantes es la recepción principal, en donde además de las especificaciones de caja, las cuales se tomaron en cuenta en las secciones generales, se debe de:

- Desinfectar los mapas con alcohol cada vez que se le explique a un cliente los senderos.



- Antes que un visitante ingrese a la recepción, deberá lavarse las manos, en los lavamanos que se encuentran en la entrada de recepción.
- Al salir de la recepción, el visitante deberá utilizar el alcohol en gel, debido al uso de tarjeta o efectivo.
- Se tomará la temperatura de las personas que ingresen por parte del anfitrión, en la entrada del la recepción.

2.2.3 Casetilla

Después de la compra de las entradas o tours, los visitantes se dirigen a la casetilla. Este es el lugar donde se lleva el control de ingreso y salida de los turistas, guías e investigadores que ingresan a los senderos de la Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde. También, se lleva la estadística de ingreso de tours guiados tanto de agencias, free lance, plazoleta y guías de planta. Adicionalmente, se controla la capacidad de carga y las especificaciones de los clientes que se encuentran dentro de la reserva, así como la hora de entrada y salida.

Acciones preventivas cliente interno:

- Antes de la apertura de la casetilla se debe desinfectar el equipo de uso diario, el mostrador y la ventanilla.
- Al iniciar la atención de los visitantes, todo colaborador que esté en contacto con los visitantes debe utilizar de manera obligatoria la careta.
- Asegurarse que cada cliente lleve brazalete y evitar el contacto con ellos.
- Cada vez que atienda a un cliente, el colaborador deberá desinfectarse las manos.
- Practicar el lavado de manos cada media hora.
- No saludar de mano o beso.
- Aplicar el protocolo de estornudo y tos.
- Controlar que se cumpla el distanciamiento social y aplicarlo en el desempeño de sus actividades.
- Promover que los visitantes realicen el distanciamiento social dentro de los senderos.
- En caso de que el cliente quiera quitarse el brazalete, explicar la forma correcta de hacerlo y el lugar donde se debe depositar.

Acciones preventivas cliente externo:

- En la entrada de la casetilla se encuentra un dispensador de alcohol, antes de ingresar el visitante deberá desinfectarse las manos.
- Mantener el distanciamiento social.
- Procurar que el código del brazalete que lleva puesto, se encuentre en una superficie plana de la muñeca, para que el escaneo del mismo sea correcto y preciso.
- Acatar el protocolo de estornudo y tos.
- No saludar de mano o beso.
- Si se quita el brazalete debe de seguir las indicaciones de la persona que se encuentre en la casetilla y depositarlo en el basurero que se encuentra en la entrada.

Esto se comunicará por medio de funcionarios y rotulación.

2.2.4 Senderos

El 2% del territorio de la Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde, se utiliza para la visita de los diferentes turistas. Se cuenta con 13 kilómetros de senderos, los cuales se distribuyen en 8 senderos: Nuboso, Camino, Wilford, Cuecha, Tosi, George Powell, Roble y Chomogo, cada uno de ellos cuenta con una capacidad de carga. Manejo de senderos se realizará de la siguiente forma:



- Cada guía debe ingresar con un máximo de 8 personas.
- En los horarios de mayor flujo de visitantes, los guías con sus clientes deberán ingresar 5 minutos después de que haya ingresado un grupo al mismo sendero donde ellos se dirigen.
- Dentro de los senderos, es responsabilidad de cada guía o visitante mantener el distanciamiento entre los grupos y personas dentro de un mismo grupo que se encuentran dentro del bosque.
- No puede ingresar a un sendero diferente al reportado en la entrada, sin la previa autorización de la persona que se encuentre en la casetilla.
- Cada vez que algún cliente vaya a observar por medio del telescopio, el guía debe desinfectar el equipo antes y después de que el cliente lo haya utilizado.
- Evitar cualquier saludo de contacto.
- No tomar fotografías con los equipos personales de los clientes.
- Los grupos en los senderos, deberán mantener una distancia de 1.5 metros.

2.2.5 Guías de planta

La Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde cuenta con diferentes caminatas guiadas (observación de aves, caminata de historia natural, caminata nocturna), por lo que contamos con un grupo de guías certificados y capacitados para asegurar el disfrute de los visitantes durante la realización de cada caminata.

- Antes de iniciar cada tour debe desinfectar el equipo (binoculares, telescopio, láminas ilustrativas).
- Cada guía ingresará con un mínimo de 2 personas y un máximo de 8 personas.
- Cada vez que algún cliente vaya a observar por medio del telescopio el guía debe desinfectar el equipo.
- Al finalizar los tours debe desinfectar por completo todo el equipo.

2.2.6 Albergue

En la sección de Albergue se implementarán las siguientes medidas:

- Se desinfectará de manera general y diaria todas las perillas de las habitaciones, salidas de emergencias y de puertas utilizadas frecuentemente por los clientes o el personal. Esto mediante la aplicación del producto establecido, esto se realiza con toallas desechables.
- En las mañanas y en las tardes antes de la salida del personal, se debe verificar el estado de los dispensadores de alcohol en gel y jabón antibacterial, ubicados en el área de pasillos, lavatorios y habitaciones.
- Las áreas comunes de Albergue deben quedar listas y limpias durante las mañanas, desinfectando cada superficie (biblioteca, libros, pasamanos, entre otros).
- Se mantienen las ventanas abiertas de habitaciones desocupadas y áreas comunes. Además, las habitaciones que realizan el check out deberán ventilarse inmediatamente sean desocupadas.
- La ropa de cama o menaje deberá trasladarse al área de lavandería únicamente en bolsas plásticas, y será retirado inmediatamente el huésped realice el check out. Para su manipulación deberá utilizarse guantes, mascarilla y malla para el cabello.
- Los implementos de limpieza se desinfectan cada vez que se finaliza con la limpieza de una habitación, por lo que antes de pasar a otra área (otra habitación o pasillos), se debe asegurar la limpieza y desinfección de los implementos como escobas, mangos de escobas y ganchos, entre otros.
- Todos los muebles, armarios, ganchos de ropa y superficies de las habitaciones deberán desinfectarse con los productos establecidos para tal fin.
- Todos los utensilios utilizados en las mesas de café, deberán lavarse con abundante agua y jabón.
- La basura de las áreas comunes deberá retirarse mínimo dos veces al día.

2.2.7 Tienda

La tienda Tangara está ubicada dentro de nuestras instalaciones, donde los turistas pueden encontrar sus recuerdos de la visita a la reserva. Es una tienda naturalista por lo que cuenta con proveedores que cumplen con estándares de responsabilidad social, ambiental y cultural. Para la tienda se toma en consideración lo siguiente:



- La limpieza de pisos, ventanas y estanterías corresponde al personal de limpieza, con la colaboración del personal de la tienda. Se deberán limpiar los productos y estantes de exhibición. Esto según el rol de limpieza establecido.
- Las bodegas deben ser desocupadas para una correcta desinfección donde cada uno de los artículos se limpian y organizan, esto al menos una vez por semana.

2.2.8 Manejo de Proveeduría

Para los pedidos y compra de productos por los distintos departamentos, se requiere hacer una recepción segura y adecuada de paquetes y artículos, donde se debe tomar en cuenta:

- Los proveedores deberán ser atendidos con cita previa y uno a la vez, todos los días martes en el área de recepción de mercadería. Los mismos deberán cumplir con el respectivo protocolo de lavado de manos y uso de alcohol en gel.
- El uso de mascarilla es obligatorio tanto para los proveedores como para quien recibe la mercadería.
- Las cajas de productos deben ser desinfectadas un área abierta (terraza, balcón o anden) con alcohol.



