

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID - 19

THE ORIGINAL CANOPY TOUR MONTEVERDE



Objetivo General

Salvaguardar la salud de los Colaboradores, Clientes y Proveedores de la empresa, siguiendo las directrices emitidas por el Ministerio de Salud de Costa Rica y las recomendaciones de los Fabricantes de los Equipos especializados para la actividad.

Finalidad

La principal finalidad de este Protocolo de Actuación COVID-19, es disminuir el riesgo de contagio que se pueda presentar en la empresa; tanto para los clientes como para nuestros colaboradores. Por lo que, de forma puntualizada y rigurosa se implementan todas las medidas sanitarias recomendadas por el Ministerio de Salud y se siguen a cabalidad las recomendaciones de los fabricantes de los equipos utilizados en la actividad de turismo de aventura que se desarrolla.

Acciones que se Ejecutan

a. Información

A través de los medios de publicidad y comunicación que utiliza la empresa, tales como: página web, correo electrónico, redes sociales, brochure, telefonía, anuncios en medios de comunicación, entre otros; se hará del conocimiento a todos nuestros clientes este Protocolo adoptado por The Original Canopy Tour Monteverde, para contrarrestar el posible contagio del COVID-19.

b. Rotulación y Señalización

Se utiliza el material de apoyo emitido por el Ministerio de Salud, entre ellos: Infografías del correcto lavado de manos, de la correcta forma de toser y

estornudar, del saludo con otras personas, del distanciamiento recomendado de 1,8 metros entre burbujas sociales, del uso de mascarillas y de NO tocarse la cara sin antes haberse lavado las manos. Estas infografías están ubicadas en lugares estratégicos del edificio principal donde se reciben a los clientes, todas y cada una de ellas permiten una óptima visualización desde varios ángulos y presentan una legibilidad adecuada.

c. Abordaje del Cliente

Al llegar el cliente a la empresa, debe OBLIGATORIAMENTE lavarse las manos con agua y jabón antibacterial, de igual forma debe desinfectar sus zapatos antes de su ingreso al edificio principal. Para tales efectos, se establece una piletta o lavamanos que cuenta con mecanismo para accionar en forma automática (pedal y/o sensor), además, contiguo a este, se coloca la bandeja para la desinfección de los zapatos.

Paralelo a estas dos acciones, se le realiza la medición de la temperatura corporal a cada cliente y se anota en la bitácora de registro respectiva.

d. Registro del Cliente

Para la seguridad del cliente, el personal de la empresa que le atiende en el área de recepción, mantiene el distanciamiento social con barreras físicas por medio de mamparas de vidrio. Para su registro y firma correspondiente de los documentos administrativos que debe completar (*waiver*), el cliente utiliza bolígrafos previamente desinfectados; así mismo, si el cliente requiere pagar In Situ, la compañía ofrece la posibilidad de hacerlo con tarjetas de crédito sin contacto; cabe mencionar que el pago del tour lo pueden realizar por depósito bancario o PayPal con antelación.

Al terminar su registro, el cliente debe colocarse alcohol en gel del dispensador ubicado en la recepción para dicho fin. O si gusta y lo prefiere, puede dirigirse al sector de los servicios sanitarios, donde podrá lavarse las manos de nuevo y secarse con toallas de papel desechables.

e. Colocación del Equipo

Las únicas personas AUTORIZADAS para la manipulación de los equipos (*arnés, guantes, casco, líneas de seguridad, poleas, mosquetones, descensor, bloqueador*), **son los Guías de la Compañía**, ellos están siempre bien identificados con el uniforme oficial de la empresa.

En esta área el cliente recibe un par de guantes de Nitrilo o Látex, para evitar el contacto directo con los guantes de cuero a utilizar. La colocación de los equipos a los clientes lo realiza el guía de The Original Canopy Tour Monteverde, tomando todas las medidas de higiene necesarias para la protección de ambas partes involucradas en el proceso.

f. Instrucciones y Charla de Seguridad

Apoyados en recursos digitales, las instrucciones y charla de seguridad se ofrecen a través de un reproductor multimedia; contando con la regulación del volumen adecuado y con la claridad pertinente para que sea escuchado y entendido por los clientes. Ante alguna duda presentada en el cliente, el guía podrá responder sin problema alguno, ya que cuenta con su equipo de protección personal.

g. Realización del Tour

Para efecto de la distribución de clientes en el tour, se manejan y se RESPETAN las **Burbujas Sociales**, sin tener que mezclarse con otras personas. Por lo que el tour se realiza de forma **Privada** y con un servicio personalizado y profesional por parte de los Guías de la Compañía.

Los tours se operan en lapsos de 30 minutos entre cada uno de ellos, lo que permite que el distanciamiento entre clientes sea oportuno, evitando el contacto directo entre las burbujas sociales.

Consideraciones Generales

a. Equipo de Protección Personal del Guia

Los guias disponen de los insumos requeridos y recomendados por el Ministerio de Salud, para su protección y la protección del cliente, entre ellos podemos mencionar: Guantes de Nitrilo o Látex, mascarillas o caretas para la protección de la cara y que evitan la dispersión de la saliva al hablar. Además, los guias y demás miembros del staff de la compañía, deben lavarse las manos:

- A la llegada y salida de la empresa.
- Después de ir al baño.
- Después de toser o estornudar.
- Después de manipular dinero.
- Después de cargar cajas u objetos sucios.
- Después de tocar pasamanos o manijas de puertas o equipos sin desinfectar.
- Después de recoger o manejar residuos.
- Antes y después de usar guantes y mascarilla.
- Antes y después de realizar un tour.
- Después de utilizar productos químicos o de limpieza.
- Antes y después de ingerir alimentos o bebidas.

b. Limpieza y Desinfección de Instalaciones

La limpieza de las instalaciones del edificio principal, se hace antes y después de la salida de cada tour. Para tales efectos se utilizan productos químicos para realizar la limpieza y desinfección por COVID-19, los cuales cuentan con:

- Envase y etiquetado óptimo con todas las indicaciones del fabricante.
- Poseen el registro del Ministerio de Salud.
- Se verifica el plazo de validez del producto.

c. Limpieza y Desinfección de los Equipos

Al finalizar cada uno de los tours, se hace una separación de los diferentes componentes que constituyen el equipo de canopy que llevan los clientes (*arnés, guantes, casco, líneas de seguridad, poleas, mosquetones, descensor, bloqueador*); y se procede con cada uno de ellos a la desinfección correspondiente, esto según sus características de fabricación y siguiendo en todo momento las recomendaciones de los fabricantes para dicho fin. Para mantener la calidad y óptimo funcionamiento del equipo.

d. Información y Consultas de la Operación del Tour

Si usted quiere más información de la actividad que realizamos o tiene alguna duda con las disposiciones descritas en este documento, sírvase por favor comunicarse con nosotros, lo puede hacer a través de los siguientes medios:

- A los teléfonos (506) 2645-5243 // (506) 2645-6950
- Al correo electrónico: info@originalcanopy.com
- A nuestra Página Web: <https://originalcanopy.com/contact-us/>
- O por medio de Facebook: <https://www.facebook.com/The-Original-Canopy-Tour-Monteverde-177522385636116/>

Para nosotros será un placer atenderle y programar su visita al primer Tour de Aventura en Canopy del Mundo; le aseguramos que la experiencia que vivirá será única e inigualable, con un trato profesional y personalizado de parte de todo nuestro Staff.

Siempre hemos estado comprometidos con la seguridad de nuestros clientes, y ahora aún más; nos sentimos halagados de poder recibirle y brindarle todas las medidas de seguridad que hemos adoptado para su bienestar y el nuestro. Juntos lograremos avanzar a un futuro mejor. ***¡Los Esperamos!***