



**VALLE ESCONDIDO**  
MONTEVERDE - COSTA RICA

# **Protocolo Preventivo de Contagio COVID-19**

V.1 Aplica desde el 16 de Mayo 2020



**Código:** PPCC-2020

**Versión:** v1.0

**Vigencia:** 16/05/2020

**Página:** 2 de 21

#### **i. Introducción**

La 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. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotitas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020).

#### **ii. Alcance**

Para todo el personal de Valle Escondido es obligatorio seguir este manual y sus instructivos. Además, el siguiente protocolo aplica para los visitantes y proveedores que ingresan nuestras instalaciones con el fin de velar por el cumplimiento definidas para la prevención y contención del COVID-19.

#### **iii. Responsables**

El cumplimiento del protocolo es obligación de todo el personal administrativo y operativo. En caso de no cumplir con los lineamientos habrán consecuencias disciplinarias en su contrato de trabajo. Se extiende también a clientes y proveedores. La Gerencia general garantizará una comunicación oportuna, materiales y equipos de protección personal para salvaguardar la integridad de todas las personas involucradas. Además, comunicará de manera oportuna la información requerida por las autoridades de salud con base en las directrices oficiales emitidas por el Ministerio de Salud.

#### **iv. Definiciones**

**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.

**Desinfección:** Es un proceso que elimina los microorganismos patógenos, con la excepción de las endosporas bacterianas, de los objetos inanimados.

**Limpieza:** Es la remoción de todos los materiales extraños que se adhiere a los diferentes objetos. Se realiza con agua, detergentes y productos enzimáticos. Siempre debe preceder a los procesos de desinfección y esterilización. Es altamente efectiva para remover microorganismos.

**Desinfectantes:** Destruyen diferentes gérmenes, éstos sólo se aplican a objetos inanimados. Además de su actividad, se debe revisar en detalle la compatibilidad con los equipos y para ello es importante conocer las recomendaciones de sus fabricantes. Para su elección también se deben tener en cuenta la toxicidad, el olor, la compatibilidad con otros compuestos y su posible efecto residual.



**Antisépticos:** Son compuestos antimicrobianos que se usan sobre tejidos vivos.

#### **v. Disposiciones Generales**

Valle Escondido ha adaptado los procesos de interacción entre el equipo de trabajo, visitantes y personas proveedoras para evitar al mínimo todo tipo de interacción que represente riesgo de contagio, sin que esto signifique cambios en la calidad de la atención.

A continuación, algunas de las disposiciones generales de cumplimiento obligatorio para el equipo de trabajo durante la ejecución de las actividades diarias con el fin de prevenir el contagio y la propagación de enfermedades respiratorias, son las siguientes:

1. Respetar en todo momento los lineamientos de las autoridades de salud.
2. Cumplir en todo momento el protocolo de distanciamiento social, mantener la distancia de al menos 1,80 m entre personas.
3. Apegarse a los protocolos de tos y estornudo, saludo, lavado de manos; además, evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
4. Cada persona del equipo de trabajo es responsable de lavarse las manos por lo menos una vez cada 60 minutos, por aproximadamente 40 segundos como mínimo o por ejemplo, antes de comer o tocarse la cara, después de ir al baño según lo establecido por el Ministerio de Salud.
5. Notificar a la gerencia y permanecer en su hogar en caso de presentar síntomas respiratorios o alguno de los relacionados con el COVID-19. Llamar al 1322 para recibir orientación necesaria y mantener comunicación constante sobre su estado de salud con la gerencia.
6. Al ingresar y abandonar el lugar de trabajo, se debe cumplir con el protocolo de saludo y lavado o desinfección de manos con alcohol gel.
7. Hacer uso obligatorio y adecuado del equipo de protección personal facilitado por la organización.
8. Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies y objetos que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores (escritorios, mesas, teléfonos, teclados, puertas, herramientas, etc.).
9. Lavarse las manos constantemente con agua y jabón durante al menos 40 segundos, especialmente antes de comer y después de ir al baño, sonarse la nariz, toser o estornudar.
10. Informarse de fuentes oficiales y no difundir información falsa o de fuentes no confiables.



11. El personal colaborador debe mantener limpios sus artículos personales tales como: celulares, lapiceros, billeteras y agendas entre otros.
12. Al ingreso o salida de la organización se debe respetar el protocolo de distanciamiento social, así como el lavado de manos.
13. Utilizar el uniforme de trabajo siempre limpio y exclusivamente en las instalaciones de Valle Escondido.
14. Evitar el contacto y manipulación de las pertenencias de las y los huéspedes, visitantes, proveedores, u otros.
15. El personal colaborador en el establecimiento, es responsable de la limpieza e higiene en su puesto de trabajo. Cada cambio de turno la persona que ingresa debe realizar la limpieza respectiva.
16. No compartir equipos o dispositivos de trabajo de otras personas miembros del personal colaborador. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, se realizará la adecuada limpieza y desinfección entre uso y uso, para la reducción del riesgo de contagio.
17. Valle Escondido se compromete a promover y educar por medio de charlas, conversatorios, mensajes por medios electrónicos, afiches internos, entre otros, los protocolos de la organización así como los de lavado de manos, higiene en general y los protocolos del Ministerio de Salud y otras entidades gubernamentales, así como el lavado frecuente de los uniformes.

#### **vi. Activación del Protocolo**

##### **1. ¿Qué hacemos para proteger nuestro equipo de trabajo, visitantes y proveedores?**

###### **Instalaciones de Valle Escondido:**

1. Garantizar agua, jabón, alcohol y toallas desechables.
2. Intensificar medidas de higiene.
3. Documentar y registrar.
4. Garantizar uso de productos de limpieza autorizados.
5. Colocación de protocolos: estornudo, tos y saludos.
6. Limpieza de áreas comunes (mostradores, bolígrafos, controles, pasamanos, desinfección de llaves, tarjetas, perillas, evitar manipulación de maletas, evitar conducir automóviles de clientes, promover pagos con tarjeta, distanciamiento de al menos 1.8 metros y marcar áreas).
7. Periodicidad de limpieza y chequeos.



**Código:** PPCC-2020

**Versión:** v1.0

**Vigencia:** 16/05/2020

**Página:** 5 de 21

**Con Nuestro Equipo de Trabajo:**

1. Facilitar el tiempo y medios para lavado de manos.
2. Proveer EPP (Equipo de Protección Personal) y medios para higiene.
3. NO compartir equipos.
4. Cambiar uniforme.
5. Asignar una persona responsable de la comunicación.
6. Colocar en un lugar visible información y comunicar disposiciones del Ministerio de Salud.

**Con Nuestros Visitantes:**

1. Garantizar higiene de las habitaciones.
2. Informar sobre medidas.
3. Limpieza frecuente de las superficies de mayor contacto: controles, apagadores, perillas, baños, sanitario.

**Con Nuestros Proveedores:**

1. Promover atención evitando contacto.
2. Comunicación por medios digitales.
3. Proveer EPP (Equipo de Protección Personal) y medios para higiene.
4. Registrar las visitas.
5. Limpiar las zonas donde recibimos pedidos.
6. Solicitamos que permanezcan solo el tiempo necesario.

**2. Uso correcto del equipo de protección personal**

- La adquisición del equipo de protección personal (EEP) se basará considerando su calidad tomando como base las normas nacionales e internacionales.
- Todo el equipo de protección personal (EEP) incluidos los protectores faciales, mascarillas u otros deben ser almacenados o transportados en bolsas selladas para evitar que se contaminen.
- Recordar realizar el protocolo de lavado de manos antes y después de colocar o retirar el equipo de protección personal especialmente gafas, mascarillas o protectores faciales.
- En los tiempos de alimentación, descanso o visitas al sanitario, el equipo de protección personal debe retirarse con las manos limpias y ser almacenada en una bolsa sellada y limpia para luego volver a colocarla (realizar el debido protocolo de lavado de manos antes y después).
- En el caso de usar mascarilla (cubre bocas):

\* Las mascarillas deben aplicarse de manera que haya un ajuste a la nariz y boca, de manera que no permita la transmisión de fluidos .

\* El personal se debe lavar las manos antes y después de ponerse o quitarse la mascarilla.



- \* La mascarilla no debe ser colocada sobre la cabeza o removida a otra posición.
- \* Los protectores faciales deben ser almacenadas o transportadas en bolsas selladas para evitar que se contaminen.
- \* En los tiempos de alimentación, descanso o visitas al sanitario, la mascarilla debe retirarse con las manos limpias y ser almacenada en una bolsa sellada y limpia para luego volver a colocarla (con el debido protocolo de lavado de manos antes y después).

## GERENCIA DE VALLE ESCONDIDO

---

La gerencia es responsable de velar por el cumplimiento de las medidas establecidas por las autoridades competentes, para la prevención y contención del COVID-19 y otras enfermedades respiratorias de equipo de trabajo y visitantes. Para esto, seguimos las siguientes acciones:

1. Establecer un control diario del estado de salud de las personas colaboradoras debidamente documentado y llevar un control del estado de salud del equipo de trabajo mediante comunicación telefónica.
2. Comunicar oportunamente los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo, así como los cambios y protocolos de cumplimiento obligatorio y brindar la capacitación respectiva.
3. Nuestro canal de comunicación funciona de la siguiente manera: la gerencia del Valle Escondido se asegurará que los lineamientos están siendo comunicados al equipo de trabajo, proveedores y a nuestros huéspedes (en el momento que hacen su reservación). Además, se encargará de mantener y actualizar la información oficial. Incluyendo la rotulación que comunica los lineamientos.
4. Cuando sea necesario realizar reuniones de personal presenciales se deberán considerar los siguientes aspectos:
  - Toda reunión del equipo colaborador deberá cumplir con el distanciamiento social aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.
  - Si la reunión supera los 60 minutos, se deberá realizar una pausa, para que el personal se lave las manos por 40 segundos como mínimo.
  - El lugar dónde se realiza la reunión, deberá estar desinfectado y sanitizado antes y después de la reunión.
5. Velamos porque el personal siempre utilice el equipo de protección que incluye guantes y mascarillas. Cada miembro del equipo es responsable en colocar su EPP en una bolsa o recipiente hermético y desinfectado siempre que no lo esté utilizando. Además, deberá lavarse adecuadamente las manos antes y después de ponerse la mascarilla o tocarse la cara. Cada miembro del equipo será responsable por desinfectar adecuadamente su equipo de protección después de su uso.



6. Nos aseguramos que las personas en Valle Escondido respeten el distanciamiento social, manteniendo 1.80 metros de distancia entre el equipo de trabajo y con nuestros visitantes.

## OPERACIÓN DE MONTEVERDE INN Y LOS SENDEROS EN VALLE ESCONDIDO

---

El hotel, limpieza y mantenimiento apoyan a la gerencia en el cumplimiento de las medidas establecidas por medio de las siguientes acciones:

1. Difundir información relacionada a la prevención del contagio tal como: protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo a través de medios electrónicos y/o gráficos en puntos estratégicos como comedor, baños, pizarra informativa o cualquier otro lugar de tránsito. Además, los mismos estarán en al menos en dos idiomas (español e inglés).
2. Realizar las modificaciones necesarias para garantizar que en las áreas de trabajo se respeten las medidas y protocolos establecidos en el presente documento, tales como pero no limitado al área de recepción, restaurante, lavandería y otros.
3. Garantizar la calidad, disponibilidad y el uso correcto del equipo de protección personal de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud (guantes, mascarilla, gafas) al personal operativo de los distintos departamentos que componen el equipo.
4. Mantener informado al personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social a través de medios digitales como grupo de whatsapp o correo electrónico.
5. Realizar pedidos y consultas a proveedores a través de canales digitales (llamada, correo, whatsapp, u otros), además, atender la recepción de insumos utilizando el equipo de protección personal y siguiendo el protocolo de lavado de manos y distanciamiento social.
6. Elaborar versiones online de encuestas, tours u otros y comunicarlas vía códigos QR, whatsapp o email oportunamente a los visitantes para evitar la propagación del virus.
7. Ofrecer la opción de reservaciones y registro en línea agilizando el proceso de ingreso a las instalaciones, minimizando el contacto entre personas y evitando aglomeraciones.
8. Divulgar a través de la página web del Hotel, correos electrónicos, u otros sitios web de interés, los protocolos que ejecuta la empresa para garantizar su cumplimiento y la salud del personal colaborador y visitantes.



**Código:** PPCC-2020

**Versión:** v1.0

**Vigencia:** 16/05/2020

**Página:** 8 de 21

9. Establecer un canal de comunicación telefónico (vía whatsapp o telefónico) con los visitantes, en caso de que alguno presente algún síntoma relacionado con una enfermedad respiratoria o ha estado cerca de un contacto sospechoso, para coordinar con las instancias de salud correspondientes y comunicarse con la línea 1322 (ver Protocolo para el manejo de casos).

10. Desinfectar las superficies utilizando el kit de limpieza cada vez que un visitante entra y sale de la recepción. El kit de limpieza incluye 1 balde que contiene 1 spray eco + refill, 1 refill de jabón, 10 guantes, 1 spray de alcohol 70 + refill, 3 mascarilla y un refill de alcohol en gel. Y se encuentra dos en recepción (para la recepción y el Guarda de Seguridad) y uno en la cocina de Café Escondido.

11. No compartimos equipo de trabajo o dispositivos de otros colaboradores.

12. Desinfectamos la máquina de tarjetas y otros artículos de contacto directo (bolígrafos, mapas, hojas de registro, etc) cada vez que son utilizados.

13. Informamos nuestras normas de higiene a cada visitante cuando realizan su reservación y recordamos la importancia que se laven las manos con agua y jabón por un tiempo de mínimo de 40 segundos cada hora y se limpien los zapatos antes de entrar a la recepción y el restaurante.

14. Nos lavamos las manos frecuentemente con agua y jabón por un tiempo de 40 segundos cada hora.

15. Asegurar que estamos siendo constantes con nuestro protocolo de higiene y limpieza, seguimos los lineamientos de limpieza establecidos por el Ministerio de Salud, mantenemos una bitácora en la que utilizamos el registro de periodicidad de chequeos, ejecución de limpieza y desinfección en áreas. Además, mantenemos un registro de proveedores para Valle Escondido. Los encargados mantener el control de las bitácoras serán los líderes de cada departamento.

16. El nombre de la persona responsable de supervisión y limpieza de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, mostradores entre otros será anunciado en la pizarra frente a recepción cada día que estemos abiertos. El colaborador encargado de limpieza además se encargará de llevar todas las bolsas de basura a la lavandería o en la bodega trasera del restaurante. Los residuos permanecerán en una cuarentena de 48 horas por lo que es necesario notar la fecha y hora en la que fueron desechados. Luego serán llevados por el equipo de mantenimiento al Centro de Acopio para que sean reclasificados. Las personas encargadas de la limpieza deberán protegerse con guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene del servicio de alimentación. Tras efectuar la limpieza se deberán de desechar correctamente los residuos y realizar el lavado de manos establecido. Además los utensilios de limpieza deberán ser desinfectados cada vez tras su uso.

18. La capacidad máxima para el restaurante será de 14 personas sentadas en el piso superior y 10 personas tomando o viendo el atardecer. La capacidad máxima para el hotel es de 11 habitaciones y un máximo de 35 personas hospedadas y 35 personas caminando en los senderos al mismo tiempo.





19. El parqueo habilitará la mitad de su capacidad. El Guarda de Seguridad se encargará de verificar nuestra ocupación en la reserva, restaurante y hotel antes de permitir el ingreso de nuevos vehículos en caso de que la capacidad máxima haya sido alcanzada.

## PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

---

Lineamientos generales para cualquier miembro del equipo de Valle Escondido que efectúe labores de limpieza:

- Protegerse con guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene del servicio de alimentación. Tras efectuar la limpieza se deberán de desechar correctamente los residuos y realizar el lavado de manos establecido.
- Mantener una bitácora en la que registramos la periodicidad de chequeos, ejecución de limpieza y desinfección en áreas. Además mantenemos un registro de proveedores para Valle Escondido. Los encargados de estos registros serán los líderes de cada departamento.
- Asegurarse que su nombre esté escrito en la pizarra frente a recepción como encargado de limpieza.
- Limpieza de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, mostradores entre otros será además agregado en la pizarra frente a recepción.
- Equipar los servicios sanitarios con dispensadores con papel higiénico, jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 70° y toallas de papel para el secado de manos, basurero con tapa. Mantenemos la limpieza, desinfección y saneamiento constante con registro de bitácora visible.
- Velar que Valle Escondido basa toda información referida al COVID-19 y transmitida a colaboradores y visitantes en lo que proviene del Ministerio de Salud.
- Velar que Valle Escondido cuente con los insumos de protección básicos como: agua potable, jabón desinfectante, alcohol en gel, desinfectantes, toallas desechables, etc.
- Limpieza y desinfección de la mesa y sillas después de ser usados por los clientes.
- Limpieza y desinfección de otros artículos que utilice al cliente como monedas fantasías, fichas, tarjetas plásticas de forma frecuente. Informar al cliente que es recomendable mantener la higiene personal.
- Limpieza y desinfección de platos, vasos, copas, cubiertos, manteles-servilletas de tela, etc.
- Lavar y desinfectar utensilios que no fueron usados, pero pudieron haber estado en contacto con clientes.



- La desinfección de los contenedores de condimentos, salsas y aderezos que se mantienen en las mesas: después de cada uso.

- Desechar alimentos en empaque individual de un solo uso (azúcar, crema, sal, pimienta jaleas, edulcorantes, salsas, etc) que no fueron utilizados por el cliente.

### **1. Lineamientos específicos a realizar para la limpieza y desinfección en Valle Escondido.**

#### a) Actividades para el lavado de manos:

- Mójese las manos y el antebrazo con abundante agua.
- Coloque el jabón antibacterial en las palmas de las manos.
- Limpie y desinfecte las palmas de sus manos.
- Frote el dorso de la mano.
- Limpie y desinfecte entre los dedos.
- Limpie y desinfecte la parte posterior de los dedos.
- Limpie y desinfecte los pulgares y yemas de los dedos.
- Lávese minuciosamente las manos después de estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, mostrador, etc.).
- La frecuencia de lavado de manos será antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de la interacción con un cliente, después de tocar objetivos que han sido manipulados por los clientes, entre otros.

#### b) Actividades para el enjuague y secado de manos.

- Enjuague las manos y los antebrazos con agua.
- Seque las manos y el antebrazo utilizando toalla de papel o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos y luego disponerlo en un basurero.
- Coloque alcohol en gel.

#### c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus.

- Siempre trate cualquier fluido corporal como si fuera infeccioso.
- Si trabaja con equipo reutilizable, limpiarlos y desinfectarlos después de utilizarlos.
- Asegurar la limpieza y desinfección de los artículos que ingresan.



d) Entrega de equipo de protección personal.

- Valle Escondido entregará una mascarilla reutilizable a cada funcionario que tenga contacto directo con visitantes. Este equipo es personal por lo que queda a responsabilidad de cada miembro lavarlo con la frecuencia que considere necesaria (recomendamos que sea luego de cada día de uso). Además, estaremos entregando un par de guantes desechables para la protección de manos por día. Solicitamos que los guantes sean desechados cada día de uso en un basurero negro, los guantes no serán reciclados.

**2. Plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones. Divulgación de dicho plan para todo el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general en Valle Escondido.**

- Valle Escondido cuenta con un kit de limpieza en la cocina y dos en la recepción. Cada encargado de departamento asegura la limpieza minuciosa de sus áreas, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratando superficies con productos comerciales autorizados y que cumpla con las estipulaciones del Ministerio de Salud. El kit de limpieza incluye 1 balde que contiene 1 spray eco + refill, 1 refill de jabón, 10 guantes, 1 spray de alcohol 70 + refill, 3 mascarilla y un refill de alcohol en gel.

- En áreas de uso común, Valle Escondido asigna a una persona responsable, quien se encarga de la supervisión de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botones de elevadores, mostradores, entre otros; así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.

- Cuando se hospedan huéspedes y el Restaurante está abierto, Valle Escondido realiza una revisión periódica de distintas áreas cada hora. Así definimos la limpieza y desinfección de las distintas áreas comunes, de acuerdo con la operación y el tránsito de personas.

- Valle Escondido utiliza los siguientes productos de limpieza: Alcohol en gel (Wypex 70% - Distribuidor Pricemart) – Alcohol Líquido (Alcohol Multipropósito Sepresa - Distribuidor Pricemart) – Jabón de Manos (Distribuidor Ecoverde). Nuestros kit de limpieza incluyen una escoba, limpia pisos, guantes, mascarillas, jabón de manos, alcohol en gel, alcohol 70 y toallas desechables.

- Seguimos los lineamientos del Ministerio de Salud que especifican que en caso de requerirse, se deberá preparar una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua). En caso de que se trate de superficies contaminadas con fluidos, se deberá preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100.

- Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo a la recomendación del Ministerio de Salud.

- Cada día laborado de cualquier miembro de nuestro equipo comienza con un repaso de las actividades a realizar y recordatorio del plan de limpieza. Los encargados de hacer esta revisión son los líderes de cada departamento.



**3. Productos o utensilios desechables utilizados en el proceso de limpieza y desinfección. En caso de utilizar reutilizables declara cómo estos van a ser desinfectados después de su uso. Los elementos residuales descartables, deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada.**

- Los utensilios reutilizables pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso.
- Luego de cada limpieza, todos los paños utilizados son lavados inmediatamente. Para re utilizar un implemento de higiene, lavamos con agua caliente y jabón.
- Los miembros del personal cuentan con mascarillas reutilizables que son transportadas en una bolsa o recipiente hermético. Cada colaborador es responsable de lavar su mascarilla con agua caliente y jabón después de cada día laborado. Además de lavarse las manos adecuadamente antes de colocar y remover la mascarilla en la cara.
- Valle Escondido además, solicita a su equipo de trabajo dejar cualquier vestimenta y equipo de protección personal en una disolución sanitizante y desinfectante, luego de cada jornada laborada.

**4. Defina todas aquellas superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas colaboradoras, visitantes entre otros, que serán prioritarias para el proceso de limpieza y desinfección.**

- Valle Escondido define que las siguientes superficies deben limpiarse rigurosamente: interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, controles remotos, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, tazas, superficies de escritorio, manijas de cajones, reloj despertador, superficies horizontales, cafeteras, secador de cabello, controles de luz y aire acondicionado, entre otros. El encargado de limpieza deberá realizar esta limpieza al menos cada hora.

**5. Forma y productos utilizados para la limpieza de elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros).**

- Cada colaborador se asegura que los elementos electrónicos están siendo constantemente desinfectados antes, después y durante su jornada laboral.
- Cada equipo de trabajo puede tener requisitos de limpieza específicos, por lo que se recomienda compruebe estos en el manual o caja del producto, así como también consultando en el sitio web del fabricante.

Se sugieren los siguientes pasos que aplican a los dispositivos electrónicos:

- a. Apagar el equipo.
- b. Desconectar las fuentes de alimentación, los dispositivos y los cables externos.



**Código:** PPCC-2020

**Versión:** v1.0

**Vigencia:** 16/05/2020

**Página:** 13 de 21

c. Usar solo un paño suave y sin pelusa.

d. Mantener los líquidos alejados del producto, a menos que se indique lo contrario para productos específicos.

e. No dejar que entre humedad por ninguna abertura.

f. No usar aerosoles, blanqueadores ni sustancias abrasivas.

g. No rociar ningún limpiador directamente sobre el dispositivo.

h. No utilice productos que contengan acetona, pues podría dañar los equipos.

i. Finalmente, lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón siguiendo los correspondientes protocolos.

**6. En Valle Escondido intensificamos la frecuencia de la limpieza e higiene de espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.**

- Para hacer el retiro de los residuos utilizamos guantes, las bolsas de basura permanecen cerradas y no se presionamos para hacer más espacio. Después sacar las bolsas de basura, siempre se procede al lavado de manos.

**7. Registramos la limpieza de cada zona de uso compartido en una bitácora y la mantenemos en un lugar visible para los usuarios.**

- Valle Escondido realiza una revisión periódica para definir la limpieza y desinfección de las distintas áreas comunes, de acuerdo con la operación y el tránsito de personas.

## CAFÉ ESCONDIDO

---

### **Responsabilidades Específicas de la Administración de Café Escondido:**

1. Contamos con la rotulación en espacios visibles de los protocolos de lavado de manos estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población de riesgo.

2. Equipamos los servicios sanitarios con dispensadores con papel higiénico, jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 70° y toallas de papel para el secado de manos, basurero con tapa. Mantenemos la limpieza, desinfección y saneamiento constante con registro de bitácora visible.

3. Contamos con dispensadores de alcohol en gel en área de acceso al servicio de alimentación y en el área de cajas para uso del personal y de los clientes al ingresar y salir. Los dispensadores deben estar identificados y con un rótulo para recordar a los clientes que se apliquen alcohol gel en las manos al ingresar y salir del restaurante.



**Código:** PPCC-2020

**Versión:** v1.0

**Vigencia:** 16/05/2020

**Página:** 14 de 21

4. La capacidad máxima para el restaurante será de 14 personas sentadas en el piso superior y 10 personas tomando o viendo el atardecer.

5. Valle Escondido basa toda información con referida al COVID-19 que se transmita tanto a colaboradores como a visitantes en lo que proviene del Ministerio de Salud.

6. Velamos porque nuestro personal cuente con los insumos de protección como: agua potable, jabón desinfectante, alcohol en gel, desinfectantes, toallas desechables, etc.

7. Contamos con marcación en el piso con el distanciamiento social - procurando mantener una distancia social de 1,80 m entre los operadores mientras esperan la entrega de pedidos).

**Medidas para mantener el distanciamiento social:**

1. Pedimos a nuestros visitantes que se mantengan en las mesas y nosotros traemos la cuenta. Además marcamos el piso para indicar a los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en zona de cajas, baños, ingreso de local, área de espera para ser ubicado en la mesa (zona interna y externa del local).

2. Hemos colocado avisos para recordar a los visitantes y equipo de trabajo mantener el distanciamiento social de 1,80m (zona de ingreso al local, baños, zona de descanso de colaboradores).

3. La terminal de pago se encuentra lejos de la caja registradora para mantener la distancia entre el visitantes y el personal que cobra.

4. Minimizamos el manejo de dinero en efectivo y las tarjetas de crédito por parte del personal del servicio de alimentación.

5. Cuando nuestro personal maneja dinero (billetes-monedas):

\* No debe tocarse la cara después de manipular el dinero.

\* Solicitamos a nuestros visitantes colocar el dinero sobre el mostrador u otra superficie, no recibimos dinero directamente en las manos.

\* Desinfectamos el mostrador o superficie usada para el manejo del dinero.

6. Elaboramos menús, encuestas digitales y los comunicamos vía códigos QR, whatsapp o email oportunamente a los visitantes para evitar la propagación del virus.

7. Para el personal, que por sus funciones está en contacto cercano con visitantes (como meseros, cajeros, personal seguridad) usamos protector y mantenemos el distanciamiento social. Los protectores faciales deben



tener ajuste fijo y estable, de forma que no requiera manipulación constante.

8. Hemos eliminado cualquier servicio buffet y autoservicio.

9. Hemos eliminado los juguetes para los niños que solían estar al lado de la recepción.

10. Los tiempos de descanso del personal son tomados de manera individual.

11. Hemos distribuido las mesas de forma tal que del respaldo de una silla al respaldo de otra silla exista un distanciamiento preferible al menos 2 metros. Y respetamos al menos un 1 metro entre las personas sentadas en una misma mesa. Siempre mantenemos al menos 2 metros de distancia entre los asientos.

12. Desinfectamos los espacio frecuentemente, cada vez que un visitante o miembro del equipo tenga contacto con cualquier superficie.

#### **Responsabilidades del equipo de trabajo de Cafe Escondido:**

1. Al ingresar y abandonar el lugar de trabajo, se debe cumplir con el protocolo de saludo y lavado o desinfección de manos con alcohol gel.

2. Todo el equipo debe seguir los protocolos de tos y estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar saludo.

3. Las personas encargadas de la limpieza deberán protegerse con guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene del servicio de alimentación. Tras efectuar la limpieza se deberán de desechar correctamente los residuos y realizar el lavado de manos establecido.

4. Revisar frecuentemente que los dispensadores mantengan en buen estado de funcionamiento y abastecidos.

5. Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, botones de ascensor, pomos de puertas, mesas, brazos y respaldos de sillas y demás mobiliario del servicio de alimentación, caja registradora, entre otros.

6. Ninguna persona, especialmente si es manipulador de alimentos, con síntomas respiratorios leves puede ingresar a un servicio de alimentación al público, si presenta tos, fiebre y síntomas respiratorios. A la persona que presente los síntomas anteriores; se le debe indicar que llame a la línea 1322, que se ha habilitado para atender consultas sobre COVID-19.

7. Entre cada colaborador se debe procurar mantener una distancia mínima de 2 metros para disminuir el riesgo de infectarse.

8. La frecuencia de lavado de manos será: antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después



de ir al baño, después de toser y estornudar, luego de visitar zonas públicas, después de tocar llaves, dinero o artículos personales, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de interactuar con un cliente, después de tocar objetos que han sido manipulados por los clientes (utensilios, copas, vasos, menús) o de realizar cualquier actividad en que se pueda haber contaminado las manos.

9. El equipo de trabajo de Valle Escondido debe mantener limpios sus artículos personales tales como: celulares, tabletas, lapiceros, billeteras y agendas entre otros. Debe dejarlos guardados bajo llave en un

10. La atención a los proveedores y clientes deberá realizarse cumpliendo los lineamientos establecidos. En la medida de lo posible, se recomienda el uso de teléfono o cualquier medio electrónico que evite el contacto físico.

11. Limpiamos el celular de reservaciones con toalla desechable y solución desinfectante, luego de cada entrega.

**Se requiere a los repartidores de Café Escondido:**

1. Usen ropa o uniforme limpio todos los días.
2. Se lavan las manos al ingresar y salir de nuestras instalaciones.
3. Trasladen nuestros productos en vehículos que hayan sido limpiados diariamente.
4. Dispongan de artículos de limpieza como alcohol gel, solución desinfectante y toallas desechables.
5. Se aseguren de desinfectar cualquier lapicero u otro objeto, en cada salida del establecimiento con toalla desechable y solución desinfectante. Se recomienda que porten su propio lapicero limpio y desinfectado.
6. No acepten compañía durante las entregas.
7. Jamás coloque bultos con los alimentos en el suelo, mesas de consumo de clientes o mostrador. Debe utilizar únicamente el lugar establecido para la entrega en cada local.
8. Antes de entregar el pedido, consulte al consumidor adonde quiere que le deje el pedido (superficie), procurando mantener una distancia social de 1,80m. Se recomienda hacer la entrega en una superficie, para prevenir el contacto directo. Nunca colocar el pedido sobre el piso.
9. Mantenga 1,80 m de distancia con nuestros clientes.
10. Desinfecte con una toalla desechable y solución desinfectante los bultos que utilizamos para transportar nuestros alimentos.





## PROVEEDURÍA

---

El hotel, limpieza, mantenimiento y Café Escondido apoyan a la gerencia en el cumplimiento de las medidas establecidas por las autoridades competentes, para la prevención y contención del COVID-19 y otras enfermedades respiratorias con respecto a los proveedores de Valle Escondido mediante las siguientes acciones:

- El proveedor debe lavarse de manos o desinfectarse con alcohol gel al ingresar a nuestras instalaciones, como se establece en lineamiento del Ministerio de Salud. Incluyendo el uso de servicios sanitarios.
- Es nuestra responsabilidad coordinar los horarios de entrega e indicar mediante rotulación el proceso de recepción de productos.
- Al ingresar a Valle Escondido, el proveedor debe asegurarse que la ropa esté limpia.
- El proveedor debe de portar el mínimo de sus artículos personales (lapiceros, calculadoras, tablas, etc).
- No colocar el celular u otro dispositivo de comunicación en superficies, especialmente mesas de trabajo o de contacto directo con alimentos. Preferible no usarlos en el momento del servicio de entrega.
- Se debe mantener un distanciamiento social procurando cumplir con la distancia de 2 metros.
- Permanecer solo el tiempo necesario para su gestión en el establecimiento.
- Las entregas de los productos deben realizarse en el área asignada.
- Los proveedores deben limpiar y desinfectar con frecuencia todos los contenedores utilizados para el transporte.
- El equipo de Valle Escondido debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos con frecuencia. Debe utilizar productos autorizados por el Ministerio de Salud.
- Los proveedores no tienen autorización ni acceso a las áreas de manipulación de alimentos ajeno a su servicio.
- Las visitas de inspección de proveedores deberán ir debidamente protegidas con equipos de protección personal adecuados al establecimiento.



- Los proveedores no pueden consumir alimentos, beber ni fumar en nuestras instalaciones durante su servicio.

## PROTOCOLO DE MANEJO DE CASOS

---

En caso de cualquier sospecha o incidente que ponga en riesgo la salud de cualquier integrante de Valle Escondido, informamos inmediatamente a la Gerencia. Si se presentan los síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, dificultad respiratoria, congestión nasal) en cualquier de nuestros colaboradores, Valle Escondido llamará al teléfono 1322 para recibir orientación. Si la persona encargada recibe la orientación y resulta caso sospechoso, el colaborador afectado deberá llamar al EBAIS que le corresponde de su área de atracción y en función del riesgo se envía a reposo por 24 horas. Además, debe comunicar su situación a la jefatura superior Inmediata.

En caso de un caso sospechoso o confirmado de COVID-19, seguiremos los siguientes lineamientos:

- Brindaremos EPP a la persona afectada y coordinaremos el traslado según los lineamientos del Ministerio de Salud.
- Cumpliremos las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud en caso de que una persona trabajadora haya sido diagnosticada como caso sospechoso de COVID-19 y otras personas trabajadoras o clientes hayan sido expuestas. Para los clientes externos coordinaremos de acuerdo a lo que dicte la CCSS o el Ministerio de Salud.
- Facilitaremos un registro de reservaciones y proveedores para poder facilitar los nombres de las personas expuestas al Ministerio de Salud.
- Ante un caso confirmado, aseguraremos la confidencialidad de la información y protegeremos la identidad de las personas. El reintegro del colaborador se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS.
- Registrar en detalle la manera de accionar la Valle Escondido y la forma de cumplir el protocolo.

### **Lineamientos de limpieza para la reapertura de Café Escondido luego de estar cerrado debido a COVID-19 (sin casos activos):**

- Hacer una inspección general de las instalaciones (trampas de grasa, drenajes, equipo de refrigeración, pilas, freidoras, horno, exhibidores, campana extractora y otros.)
- Descartar los alimentos vencidos, en mal estado y los alimentos con control de temperatura para su seguridad (refrigerados 0° a 5° C, congelados – 12° a – 18° C) que no se puede garantizar que estuvieron en las condiciones de



almacenamiento requeridas.

- Verificar el buen funcionamiento de equipos e instalaciones eléctricas.
- Verificar que todos los utensilios de limpieza a utilizar en el proceso se encuentran en buenas condiciones de uso, de no ser así debe sustituirse.
- No tocarse la cara durante el proceso de limpieza y desinfección.
- Usar guantes para las labores de limpieza. Lavarse las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.
- Realizar una fumigación antes de la apertura.
- Realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones, utensilios y equipos de acuerdo con el procedimiento del Café Escondido.
- La recolección y disposición de desechos debe realizarse conforme con el plan de manejo de desechos sólidos y líquidos del Valle Escondido.

**Lineamientos de limpieza para la reapertura de Valle Escondido luego de estar cerrado debido a COVID-19 (con confirmación de casos activos):**

- El procedimiento de limpieza y desinfección por COVID-19, se debe ejecutar si se confirma un colaborador positivo en el Servicio de Alimentación al Público.
- Se debe cerrar de inmediato el establecimiento si se detecta personal positivo COVID- 19 y realizar la limpieza y desinfección (sin personal laborando).
- Ventilar el área (abrir puertas, ventanas para aumentar la circulación de aire) antes de iniciar la limpieza y desinfección.
- Esperar a que Café Escondido haya recibido la asesoría necesaria de personal de limpieza idóneo o contratar a una empresa calificada para ejecutar el protocolo de limpieza COVID- 19.
- Se debe de incluir dentro de la limpieza y desinfección cualquier otra superficie, artículo, equipo que se encuentre dentro del local. Incluyendo artículos que sean para desechar.
- La limpieza y desinfección debe incluir toda la superficie del mueble, equipo, utensilio (por ejemplo, patas de mesas, sillas, parte inferior de mesas, etc).



**Código:** PPCC-2020

**Versión:** v1.0

**Vigencia:** 16/05/2020

**Página:** 20 de 21

- Revisar las especificaciones de los equipos y superficies del local para definir los productos a usar y el método de limpieza y desinfección.

- Se debe contar con un método para medir la concentración de la solución desinfectante (cintas, titulación u otro). No deberán utilizarse métodos secos, como escobas u otros, pues se aumenta la dispersión del polvo y partículas portadoras de gérmenes.

Requisitos del personal que realiza la limpieza:

- Debe verificarse que todo el equipo a utilizar por el personal se encuentra en buenas condiciones de uso, de no ser así debe sustituirse.
- No se debe utilizar joyería como pulseras, anillos, aretes, collares y otros.
- No se debe fumar o consumir alimentos ni bebidas mientras se realiza las operaciones de limpieza y desinfección.

Equipo de protección personal para la limpieza:

- a) Botas de hule con suela antideslizante.
- b) Utilizar malla o protección para el cabello que evite utilizar el pelo suelto y expuesto.
- c) Guantes de nitrilo largos.
- d) Delantal impermeable.
- e) Lentes de seguridad.
- f) Recomendable respirador con cartuchos con prefiltro para partículas químicas (no usar mascarillas desechables).

Usar el equipo de protección personal como se indica en la hoja de seguridad de cada producto.

---

He leído y recibido una capacitación que explica el protocolo preventivo de contagio COVID-19 para Valle Escondido.

**Fecha:**

**Nombre y firma del funcionario:**

**Capacitación de seguridad realizada por:**

Para todo el personal colaborando en Valle Escondido y atención al cliente es obligatorio en seguir este manual.



**VALLE ESCONDIDO**  
MONTEVERDE - COSTA RICA

**Protocolo Preventivo de  
Contagio de COVID-19**

**Código:** PPCC-2020

**Versión:** v1.0

**Vigencia:** 16/05/2020

**Página:** 21 de 21

En caso de no cumplir con los lineamientos habrán consecuencias disciplinarias en su contrato de trabajo.