



## **Protocolos Gran Gavilán del Sarapiquí ante el COVID 19**

En el contexto en el cual vivimos es nuestra responsabilidad cumplir con todas las medidas necesarias para formar parte de la solución para el manejo, prevención y mitigación de la pandemia del COVID 19. Es por esto que nuestro compromiso como empresa que ofrece un hospedaje seguro, es cumplir con todos los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.

Conscientes del contacto que tenemos con personas de diferentes lugares y países, nuestro trabajo y compromiso debe ser el más alto en cuanto a seguridad, prevención y mitigación del contagio producido por el virus SARS-CoV-2.

### **Responsabilidad de los Actores**

Para un manejo responsable de la actividad comercial que se lleva a cabo en el Gran Gavilán del Sarapiquí Lodge, se requiere de la responsabilidad y compromiso de todos los actores que forman parte del día a día de nuestro negocio.

### **Responsabilidad de los colaboradores**

1. Los colaboradores y trabajadores tienen la obligación de hacer uso del equipo de protección necesario para la prevención del contagio (mascarilla y/o careta acrílica) al ingresar en las instalaciones.
2. No podrá trabajar ni personarse en el alojamiento aquel colaborador que presente alguna afectación de salud. Es responsabilidad del colaborador informar a su jefatura en caso de presentar algún síntoma relacionado con el COVID 19.
1. Seguir los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, procurar no tocarse la cara y utilizar otras formas de saludo que no requieren contacto físico.
2. Todos los colaboradores deben lavarse las manos mínimo durante 20 segundos cada hora.
3. Personal de Alimentos y Bebidas debe lavarse las manos como mínimo cada 30 minutos.
4. En caso de compartir algún equipo de trabajo como teclados, teléfonos, datáfonos u otro equipo se debe desinfectar tras su uso.
5. Todo el personal debe promover el distanciamiento social de 1.8 metros, entre huéspedes y colaboradores.

### **Responsabilidad del Pasajero**

1. El pasajero deberá ser respetuoso con los lineamientos establecidos por la empresa y por el Ministerio de Salud.
  2. El pasajero se compromete a indicar si presenta síntomas de afectación de salud.
  3. El pasajero se compromete a indicar si ha estado en contacto con una persona sospechosa o diagnosticada con COVID 19.
  4. El pasajero deberá portar y hacer uso de su propio equipo de protección personal (mínimo la mascarilla). Todo pasajero deberá portar mascarilla durante su llegada, cuando esté siendo atendido por el personal, cerca de otros huéspedes, en espacios cerrados, áreas comunes y durante los tours.
- 
-

## Check In

1. Los clientes se reciben en el salón principal, tras pasar por la alfombra desinfectante; se lavan las manos con jabón antibacterial y alcohol en gel; se les toma la temperatura.
2. Todo cliente debe portar su mascarilla y/o careta.
3. Se recuerda a los clientes la importancia de seguir los protocolos, guardar el distanciamiento social y los horarios establecidos para desayunos y cenas. En caso de estancias de más de una noche, se les da la opción de escoger si desean servicio de limpieza de habitación o no.
4. Se informa sobre la importancia de comunicarse con el responsable de turno en caso de cualquier síntoma que puedan presentar durante su estancia en el Lodge.
5. Se les informa sobre el uso del jacuzzi. Puede hacerse uso del mismo siempre que esté libre, máximo durante una hora al día y sin mezclar su burbuja social con otra (máximo cuatro personas al mismo tiempo).
6. Tanto las llaves como cualquier otro objeto (bolígrafo, teléfono) que precise el huésped, se desinfectan antes y después de ser usados.

## Servicio de alimentos y bebidas

1. Se limpia y desinfecta el restaurante al inicio y final del día, así como después de cada servicio de comida. Se enfatizará en las superficies de mayor contacto como interruptores, sillas, mesas, dispensadores de alcohol.
2. Antes y después de cada servicio se limpian y desinfectan la mesa y las sillas con un producto a base de alcohol 70% y se deja actuar durante un tiempo nunca inferior a 10 minutos.
3. Se ha reducido el aforo del salón al 50% en cumplimiento de las medidas señaladas por el Ministerio de Salud y asegurando la distancia mínima de 1.8 metros entre mesas.
4. El personal de alimentos y bebidas en todo momento lleva el EPI correspondiente (mascarilla y guantes) y debe lavarse las manos como mínimo cada 30 minutos.
5. El huésped debe portar su mascarilla en todo momento durante su estancia en el comedor social y podrán quitársela al sentarse en la mesa donde será atendido.
6. Se utilizan servilletas de papel en lugar de las de tela.
7. No se opera buffet, el plato se sirve en mesa, tanto para el desayuno como para el resto de servicios de comida.
8. En caso de servir buffet excepcionalmente por tamaño de grupo, se tomarán las siguientes medidas:
  - Guardar distanciamiento en la fila con marcas en el piso.
  - Grupos de máximo 5 pax a la vez.
  - El buffet será servido por nuestro personal con el equipo de protección adecuado.

## Limpieza áreas comunes (Restaurante, salones y baños)

1. Se efectúa una desinfección y limpieza general de las instalaciones comunes al inicio y al final del día.
  2. Los baños públicos se limpian y desinfectan al menos cada dos horas y se documenta su limpieza. Se asegura que siempre haya acceso al jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas secamanos y papel higiénico.
  3. Se presta especial atención a la limpieza y desinfección de manijas, pasamanos, mostradores, mesas, sillas, sillones, interruptores de luz.
  4. La limpieza de superficies se realiza con una solución a base de alcohol de mínimo el 60%.
  5. El personal responsable de la limpieza, hace uso de mascarilla y guantes durante la limpieza de los mismos.
- 
-

## **Habitaciones**

1. El personal de limpieza utiliza mascarilla/careta y guantes durante la limpieza diaria de las habitaciones, haciendo especial hincapié en las zonas de mayor contacto de éstas, como mesas, sillas, manijas y baños.
2. Los productos utilizados a tal fin son una solución a base de alcohol 60% especialmente indicado para la eliminación de virus y bacterias, tanto para el baño como para el mobiliario.
3. La ropa de cama y las toallas, se lavan a máquina con detergente biodegradable a una temperatura de entre 60 - 90°C y se deja secar completamente antes de guardar.

## **Protocolos en caso de emergencia**

### **En caso de sospecha o confirmación de un caso COVID 19**

1. Se le solicita al pasajero que se comunique con recepción y desde ahí se comunicará con el interlocutor al mando o en su ausencia, la persona encargada.
  2. Se procederá a aislar al pasajero en una zona cómoda, segura y privada guardando y protegiendo su identidad y confidencialidad.
  3. El interlocutor se comunicará con el área de salud regional del Ministerio de Salud y en coordinación se seguirán los lineamientos establecidos.
  4. Se procederá a la desinfección de todas las áreas donde estuvo la persona con síntomas.
  5. Se hará una lista de las personas que tuvieron contacto reciente con la persona con síntomas y se les contactará para ponerles en aviso.
- 
-