



Protocolos de seguridad sanitaria Bay Island Cruises

Alcance

La aplicación de estos lineamientos es obligatoria para propietarios y administradores de Servicios Turísticos que operan en el territorio nacional, para colaborar en la contención y atención de personas que presenten COVID-19.

Una vez que nuestra empresa inicie operaciones, estos lineamientos se revisarán de forma periódica; y, se irán ajustando a los cambios solicitados por parte de las autoridades sanitarias, con base en las directrices oficiales emitidas por el Ministerio de Salud.

Responsabilidades de la máxima autoridad de la empresa

- ✓ Garantizar que se divulgue la información a todo el personal de la empresa y a los turistas que utilicen sus servicios.
- ✓ Implementar y controlar las acciones de prevención y contención del Coronavirus (COVID-19) en la empresa.
- ✓ Reportar oportunamente la información requerida por las autoridades
- ✓ Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo
- ✓ Reunir periódicamente al personal de la empresa, para darle seguimiento al cumplimiento del plan, valorar el desempeño del grupo de trabajo integrado para este fin e informar a todos (as) sobre el estado de la situación de este nuevo virus.
- ✓ Facilitar al personal el acceso a los servicios de Salud si se presentan casos con síntomas sospechosos del COVID-19. En caso de sentir los síntomas, el colaborador debe indicar a su jefatura (ver Plan de Emergencia**)



- ✓ Garantizar el acceso a papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y que estén debidamente desinfectados
- ✓ Garantizar equipo de protección personal (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal de cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza y seguridad, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón).
- ✓ Definir un control mediante bitácoras de los roles establecidos para la limpieza y desinfección de las distintas áreas de trabajo y de acceso al público
- ✓ Reportar al Área Rectora de Salud más cercana, durante el tiempo que se mantenga esta alerta sanitaria, la siguiente información:
 - ❖ Trabajadores o turistas, que tengan síntomas respiratorios (sensación febril, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y que además hayan visitado áreas de riesgo.
 - ❖ Ausentismo del personal por “gripe” o “resfrío”

En Bay Island Cruises, tanto en la oficina central como en los buses, embarcaciones, muelle e instalaciones en la isla, se implementarán las siguientes medidas (generales y específicas) de prevención y sanitización:

A- En oficina central:

1. Se identifica a un coordinador (Gerencia) que define los roles y responsabilidades de cada colaborador en preparación y respuesta a la atención de esta crisis y es esta persona el contacto para garantizar la divulgación de la información suministrada, tanto a todo el personal como a los visitantes.

Isla Tortuga

because you *want the best*



2. Indicarles, a los miembros del personal y a los proveedores de la empresa que presenten síntomas de “gripe” o “resfrío”, que deben asistir a un servicio de salud y evitar estar en contacto con personas como compañeros y clientes. Asimismo, el personal debe estar atento a su círculo familiar e informar de cualquier síntoma que presente algún pariente (se ausentará de sus labores hasta que se descarte un posible contagio)
3. Seguimiento estricto del protocolo de distanciamiento social (1 metro/80 cms de distancia entre personas)
4. Las reuniones en la oficina se realizarán con una ocupación de un 50% de la cantidad de colaboradores; las mismas, se llevarán a cabo en una sala de juntas guardando la debida distancia y ventilación.
5. Mantener los baños con papel higiénico, jabón de manos, toallas desechables y alcohol en gel.
6. Mantener la cocina en orden y con estricta limpieza y desinfección.
7. Colocar afiches en lugares visibles sobre el lavado de manos y protocolo de tos y estornudo, no tocarse la cara, fomentar protocolos de saludo que eviten el contacto de manos y besos entre las personas
8. Usar guantes para las labores de limpieza. Lavarse las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.
9. Limpiar todos los interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, controles remotos, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, tazas, superficies de escritorio o muebles de recepción, manijas de cajones, superficies horizontales, cafeteras, controles de luz y aire acondicionado, teclados y dispositivos de computadora con desinfectante o alcohol de 70°, al menos 2 veces al día.
10. Lavado y desinfección diaria de los utensilios de limpieza (toallas, escoba, botellas de desinfectante y cloro, entre otros) una vez terminado el proceso



11. Debe verificarse que todos los utensilios de limpieza a utilizar en el proceso se encuentren en buenas condiciones de uso, de no ser así deben sustituirse. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal encargado de realizar la limpieza.
12. Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud
13. Se debe cerrar la bolsa de desechos cuando llegue al 80% de su capacidad, para evitar el desborde
14. Rociar las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro o en su defecto con una solución a base de alcohol de al menos 70%.
15. Mantener los lugares de trabajo ventilados.
16. Desinfectar los zapatos, bolsos y paquetes en la entrada del edificio (según protocolo).
17. Lavarse manos y utilizar alcohol en gel antes del ingreso a las oficinas.
18. Acceso restringido y controlado de visitantes en la oficina.
19. Hacer uso obligatorio del equipo de protección personal que les facilite la administración

B- En buses:

1. **Recomendación principal:** No viajar en caso de presentar síntomas de resfriado; o bien, si han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados de Coronavirus. Lo anterior, por seguridad de los otros pasajeros y para evitar la propagación de este virus.
2. Notificar al encargado de la actividad turística o su representante en caso de que presente síntomas como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.



3. El chofer debe definir un control mediante bitácoras de los roles establecidos para la limpieza y desinfección de la unidad
4. El guía y el chofer utilizarán de forma permanente el protector facial o mascarillas, según las recomendaciones que emita el Ministerio de Salud
5. El guía organiza la fila para ingresar al bus velando que se respete el distanciamiento recomendado entre cada persona (tanto en la mañana como en la tarde)
6. Brindar al turista alcohol en gel antes de abordar los buses (en la mañana y en la tarde), durante el recorrido terrestre hacia Puntarenas (antes de entregar el refrigerio) y hacia San José.
7. Se coloca en la entrada del bus una alfombra que desinfecta las suelas de los zapatos (mezcla diaria de agua y cloro / duración 24 horas)
8. Se deberá desinfectar el equipaje de los clientes con un rociador con una solución base de alcohol de al menos 70%, desinfectante o cualquier otro producto de limpieza debidamente avalado por el Ministerio de Salud, antes de introducirlo en las unidades de transporte.
9. Se deberá asegurar que los clientes, durante el traslado terrestre, utilicen mascarillas o careta acrílica (facilitadas por la empresa si el cliente no la porta) las cuales debe de desecharse adecuadamente una vez terminado el servicio
10. Explicación por parte del guía de todas las medidas sanitarias que se implementan en el bus, en el barco, en muelle y en las instalaciones en la isla. Además, de la explicación del **Plan de Emergencia**** en caso de que un turista presente síntomas sospechosos del COVID-19
11. Facilitar a los turistas el acceso a los Servicios de Salud si se presentan casos con síntomas sospechosos del COVID-19 (**ver Plan de Emergencia****)



12. Desinfección total de las unidades terrestres antes, durante (antes de salir de Puntarenas) y después del tour. Se usarán guantes para las labores de limpieza y se lavarán las manos inmediatamente después de quitarse los mismos
13. Lavado y desinfección diaria de los utensilios de limpieza (toallas, escoba, botellas de desinfectante y cloro, entre otros) una vez terminado el proceso
14. Colocar avisos para los pasajeros, que informen sobre el lavado de manos, la correcta técnica para estornudar o toser, no tocarse la cara, fomentar protocolos de salud que eviten el contacto de manos y besos entre las personas
15. Mantener los baños con papel higiénico, jabón de manos, toallas desechables y alcohol en gel.
16. En cada unidad existirá un basurero específico con bolsa plástica para el manejo de los residuos, mascarillas, guantes, pañuelos desechables.
17. Cuando se termine el servicio cada bolsa con los residuos desechados será llevada a cada empresa para su debido desecho.
18. El contenedor de basura será un recipiente, identificado para tal fin y con su debida tapa
19. En el caso de los buses que utilizan aire acondicionado, debe hacerse con desinfección constante de los filtros de la recirculación el aire. Es recomendable siempre la ventilación natural (en el caso de unidades en las que se puede abrir las ventanas)

C- En el muelle:

1. **Recomendación principal:** No viajar en caso de presentar síntomas de resfriado; o bien, si han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos

Isla Tortuga

because you *want the best*



- sospechosos, probables o confirmados de Coronavirus. Lo anterior, por seguridad de los otros pasajeros y para evitar la propagación de este virus.
2. Facilitar a los turistas el acceso a los servicios de Salud si se presentan casos con síntomas sospechosos del COVID-19 (**ver Plan de Emergencia****)
 3. Disponer de las medidas de control y registro de ingreso a las instalaciones, de manera que se cumpla con un aforo máximo del 50% de su capacidad
 4. Notificar al encargado de la actividad turística o su representante en caso de que presente síntomas como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar
 5. En la entrada de la pasarela se coloca una alfombra que desinfecta las suelas de los zapatos (mezcla diaria de agua y cloro / duración 24 horas). La misma será útil antes de ingresar a las embarcaciones; así como también, para desinfectar el calzado al salir de los barcos y poder ingresar de nuevo al muelle.
 6. Antes de ingresar a la embarcación, el personal debe cumplir con el protocolo de desinfección (limpieza de zapatos, cambio de ropa, lavado de manos y uso de alcohol en gel)
 7. Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en superficies donde existe mayor contacto (barandas, superficie de las pasarelas, sillas de espera)
 8. Los recipientes para residuos se limpiarán con frecuencia aplicando una solución desinfectante con un paño o rociador o por inmersión, mojando completamente todas las superficies y dejando secar.
 9. Las personas encargadas de la limpieza deberán protegerse con guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene. Tras efectuar la limpieza se deberán de desechar correctamente los residuos y realizar el lavado de manos establecido en el protocolo.
 10. El guía y la tripulación utilizarán de forma permanente protectores faciales



11. Lavamanos con jabón líquido, alcohol en gel y toallas desechables para uso de colaboradores y turistas que llegan directamente al muelle.
12. Disponer de un basurero o recipiente para el desecho de las toallas de papel, el mismo deberá contar con tapa y con una apertura de accionamiento no manual evitando el contacto con las manos.
13. Colocar afiches en lugares visibles sobre el lavado de manos y protocolo de tos y estornudo, no tocarse la cara, fomentar protocolos de saludo que eviten el contacto de manos y besos entre las personas
14. Priorizar la entrada hacia la embarcación orientando a las personas de manera que mantengan la distancia mínima de 1.8 m, salvo grupos que califiquen bajo el concepto de burbujas social establecido por el M.S. Para tal fin se demarcarán tanto el piso del muelle como de la rampa para organizar la fila del ingreso al barco.
15. Dos marineros recibirán al turista en la entrada del barco utilizando protectores faciales, guantes y colocarán alcohol en gel en las manos para su ingreso. Además, realizarán la desinfección del equipaje de los turistas, visitantes y tripulantes, así como del equipo o implementos a usar antes de introducirlo a las embarcaciones, usando un rociador con una solución a base de alcohol de al menos 70%, desinfectante o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus
16. Las sillas del muelle estarán separadas a una distancia de 1.8 metros entre cada una.

D- En embarcaciones:

1. Se identifica a un coordinador (Capitán y/o Encargado de Operaciones) que define los roles y responsabilidades de cada colaborador en preparación y respuesta a la



- atención de esta crisis y es esta persona el contacto para garantizar la divulgación de la información, tanto a todo el personal como a los turistas.
2. Indicarles a los miembros del personal que presenten síntomas de “gripe” o “resfrío”, que deben asistir a un servicio de salud y evitar estar en contacto con personas como compañeros y clientes. Asimismo, el personal debe estar atento a su círculo familiar e informar de cualquier síntoma que presente algún pariente (se ausentará de sus labores hasta que se descarte un posible contagio)
 3. Disponer de las medidas de control y registro de ingreso, de manera que se cumpla con un aforo máximo del 50% de capacidad en el caso de los catamaranes o embarcaciones comerciales con capacidades mayores a 10 personas
 4. El capitán debe definir un control mediante bitácoras de los roles establecidos para la limpieza y desinfección de la embarcación
 5. El capitán junto con el guía de la embarcación deberá asegurar la asignación de los asientos y/o espacio en la embarcación manteniendo el distanciamiento social de 1.8 m entre cada burbuja social y personas.
 6. La administración debe contar en todo momento, con el plan de navegación de las embarcaciones, previo al embarque de personas y salida de las embarcaciones, donde se defina información de las personas que abordarán y ruta de la embarcación
 7. Desinfección total de los barcos antes, durante y después del tour. Se usarán guantes para las labores de limpieza y se lavarán las manos inmediatamente después de quitarse los mismos
 8. Debe verificarse que todos los utensilios de limpieza a utilizar en el proceso se encuentren en buenas condiciones de uso, de no ser así deben sustituirse. Esto para



- garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal encargado de realizar la limpieza.
9. Lavado y desinfección diaria de los utensilios de limpieza (toallas, escoba, botellas de desinfectante y cloro, entre otros) una vez terminado el proceso
 10. Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud
 11. Se debe cerrar la bolsa de desechos cuando llegue al 80% de su capacidad, para evitar el desborde
 12. Rociar las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro o en su defecto con una solución a base de alcohol de al menos 70%
 13. El guía y la tripulación utilizarán de forma permanente protectores faciales
 14. Explicación por parte del guía de todas las medidas sanitarias que se implementan en el barco y en las instalaciones en la isla. Además, de la explicación del **Plan de Emergencia**** en caso de que un turista presente síntomas sospechosos del COVID-19 (debe enfatizar en el protocolo para toser y estornudar)
 15. Notificar al encargado de la actividad turística o su representante en caso de que presente síntomas como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar
 16. El guía explica a los turistas que el aire acondicionado del salón principal no se encenderá como medida de prevención. Se ventila el mismo con las ventanas abiertas
 17. Se colocan dispositivos de alcohol en gel en diferentes puntos de la embarcación; los mismos, debidamente rotulados.
 18. Mantener los baños con papel higiénico, jabón de manos, toallas desechables y alcohol en gel
 19. Mantener la cocina en orden y con estricta limpieza y desinfección



20. Entrega de los alimentos y bebidas con guantes
21. Preparación y entrega de los cocteles con las medidas de higiene adecuadas (guantes, protectores faciales y aseo estricto del área del bar)
22. Colocar afiches en lugares visibles sobre el lavado de manos y protocolo de tos y estornudo, no tocarse la cara, fomentar protocolos de saludo que eviten el contacto de manos y besos entre las personas
23. Limpiar todas las perillas de las puertas, manillas de los lavatorios e inodoros, interruptores de luz, barandas y mesas con desinfectante o alcohol de 70°, al menos 2 veces durante el recorrido de ida hacia la isla y dos en el recorrido de regreso hacia Puntarenas
24. Mantener el salón principal ventilado
25. Las sillas de la proa estarán separadas de manera que se cumpla el debido distanciamiento social
26. La tripulación junto con el guía coordinarán la fila para el desembarque; tanto en la isla, como en el muelle al regreso del tour. Lo anterior para evitar aglomeraciones en el salón y cumplir con el distanciamiento social de 1.8 m, excepto los que forman parte del concepto de burbuja social
27. Previo al arribo de las embarcaciones a las marinas, atracaderos o muelles, los capitanes de las embarcaciones deberán comunicar al Administrador o encargado de operaciones sobre el estado de salud de los pasajeros a bordo de las embarcaciones, vía radio comunicación o el medio que dispongan.

E- En la isla:

1. Se identifica a un coordinador (Capitán y/o Encargado de Operaciones) que define los roles y responsabilidades de cada colaborador en preparación y respuesta a la



- atención de esta crisis y es esta persona el contacto para garantizar la divulgación de la información tanto al personal como a los turistas.
2. Disponer de las medidas de control y registro de ingreso a las instalaciones, de manera que se cumpla con un aforo máximo del 50% de su capacidad
 3. Facilitar al personal y a los turistas el acceso a los servicios de Salud si se presentan casos con síntomas sospechosos del COVID-19 (**ver Plan de Emergencia****)
 4. Nuestros colaboradores no podrán trasladarse a las áreas de los otros tour operadores; de igual manera, se conversó con el personal de las otras empresas para que no visiten nuestro territorio de playa Bay.
 5. Se organizan los camastros de playa según distancia autorizada por las autoridades.
 6. Usar guantes para las labores de limpieza. Lavarse las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.
 7. Lavado y desinfección diaria de los utensilios de limpieza (toallas, escoba, botellas de desinfectante y cloro, entre otros) una vez terminado el proceso
 8. Limpieza regular de los camastros con cloro y desinfectante
 9. En la fila del buffet se guardará la distancia (1 metro/80 cms) entre cada persona, el guía supervisará que esto se cumpla. A las personas de la tercera edad se les llevará los alimentos a la mesa.
 10. Las mesas estarán con una ocupación de aforo del 50%
 11. El personal de cocina utilizará guantes y protectores faciales en el momento de servir los alimentos y de recoger las mesas
 12. Se colocarán dispositivos de alcohol en nuestras instalaciones y estarán debidamente rotulados
 13. Mantener los baños con papel higiénico, jabón de manos, toallas desechables y alcohol en gel

Isla Tortuga

because you *want the best*



14. Se colocarán marcas naturales (truncos pequeños) en el suelo /arena para indicarle a los tripulantes, clientes o turistas, cómo deben ubicarse cuando hacen fila en los baños
15. Mantener la cocina en orden y con estricta limpieza y desinfección
16. Preparación y entrega de los cocteles con las medidas de higiene adecuadas (guantes, mascarilla y aseo estricto del área del bar)
17. Colocar afiches en lugares visibles sobre el lavado de manos y protocolo de tos y estornudo.
18. Limpiar las perillas de las puertas de los baños, manilla del lavatorio, inodoros, constantemente con spray desinfectante o alcohol
19. Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud
20. Se debe cerrar la bolsa de desechos cuando llegue al 80% de su capacidad, para evitar el desborde
21. Rociar las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro o en su defecto con una solución a base de alcohol de al menos 70%
22. Antes de zarpar, el guía coordinará la fila para el embarque, de manera que se mantenga la distancia entre cada pasajero o burbuja social
23. Dos marineros realizarán la desinfección del equipaje de los turistas, visitantes y tripulantes, así como del equipo o implementos a usar antes de introducirlo a las embarcaciones, usando un rociador con una solución a base de alcohol de al menos 70%, desinfectante o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus



**** Plan de emergencia ante posible caso de COVID-19 / Bay Island Cruises ****

De acuerdo con los Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19, emitidos por el Ministerio de Salud, la Caja Costarricense del Seguro Social e INCIENSA (Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud), se considera un caso sospechoso:

1. Persona con infección respiratoria aguda: fiebre y al menos un síntoma de enfermedad respiratoria, por ejemplo: tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, congestión nasal
2. Persona con pérdida del sentido del olfato o del gusto, sin otra etiología que explique la presentación clínica.
3. Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier grado, que 14 días antes haya tenido contacto físico cercano con un caso confirmado, probable o sospechoso por COVID-19.

Plan a seguir en oficina:

En caso de que un colaborador sea confirmado con COVID-19 se deberá implementar lo siguiente:

- a) La administración debe llamar al 1322 y notificar al Área Rectora del M.S. de su área de atracción para que éste implemente las acciones de investigación correspondientes según los lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- b) La administración brindará colaboración que esté a su alcance para facilitar el trabajo y la investigación que realiza el M.S.
- c) La administración debe brindar al M.S. la bitácora o registro de la información de los colaboradores que consultan por síntomas relacionados con una enfermedad respiratoria, o con riesgos potenciales de contraer la enfermedad: mayores de 60 años,



hipertensos, con afecciones respiratorias, diabetes, o que estén en tratamiento por cáncer u otra enfermedad que comprometa su sistema inmunológico.

d) Los casos confirmados serán registrados en una bitácora o libro especial para estos efectos donde se consignará el día o fecha de la confirmación del contagio, el nombre del colaborador y cualquier otro dato de relevancia.

e) Debe cerrar el área donde el colaborador estuvo desempeñando sus labores, se procede a realizar el procedimiento de limpieza y desinfección del espacio, utilizando todas las medidas de seguridad e higiene recomendadas por el M.S.

f) Debe comunicar a los colaboradores del caso para que les realicen un análisis de COVID-19 en el EBAIS o Área Rectora del M.S. Se identificarán posibles contactos de la persona infectada.

g) Debe abrir el servicio de atención e ingreso del público, cuando se confirme que ningún colaborador en esa área de trabajo se encuentre infectado de COVID-19.

h) Una vez que éste reciba el diagnóstico oficial se procede a tramitar su incapacidad ante la CCSS y se le da seguimiento.

Plan a seguir en buses:

En caso de que un cliente, que sea transportado por la unidad de transporte terrestre de turismo sea confirmado con COVID-19 durante el traslado, se deberá implementar lo siguiente:

Pasos a seguir por parte del guía:

1. Llamar a la oficina para informar del caso; y, conjuntamente, activar el Plan de Emergencia.
2. La jefatura deberá coordinar con el Centro de Comunicaciones CCSS (Comunicarse vía telefónica 2290-0513, 2290-1893, 2103-1500 o 2220-3510 o mediante el



- Sistema 9-1-1 ó 1-1-2-3). Este deberá informar al centro médico que corresponda para la debida preparación y espera del paciente.
3. Se dispone de un termómetro digital para la toma de temperatura inmediata
 4. Se dirige la unidad al punto de evacuación más cercano
 5. Un servicio de transporte trasladará al turista enfermo hasta un centro médico
 6. El chofer o guía de turismo, deberá informar a las autoridades sanitarias, los lugares y personas con que el cliente sospechoso de COVID-19 ha entrado en contacto durante el itinerario.

Los síntomas más comunes que un cliente podría presentar por contagio del COVID-19 son:

- a. Fiebre
- b. Cansancio
- c. Tos seca

Algunos pacientes podrían presentar los siguientes síntomas:

- a. Dolores
 - b. Congestión nasal
 - c. Rinorrea (mucosidad líquida)
 - d. Dolor de garganta
 - e. Diarrea
 - f. Pérdida del gusto
 - g. Perdida del olfato
7. Una vez remitido el cliente para la atención de los síntomas por el COVID-19, el chofer y guía de turismo, deberá reportar a la jefatura de la Agencia de Viajes y Tour Operador, del contacto que mantuvo con un caso sospechoso de COVID-19, y deberá informarlo a las autoridades sanitarias, para que se valore las medidas sanitarias a implementar.
 8. Una vez terminado la operación de la unidad de transporte, se deberá desinfectar la unidad, conforme a los procedimientos establecidos para la desinfección de unidades de transporte de turismo.



La empresa, en procura de una eficaz ejecución del plan de acción, ha definido diferentes puntos durante todo el recorrido hacia Puntarenas; en los cuales, se puede realizar de forma segura la maniobra de evacuación de los turistas. Además, se han llevado a cabo negociaciones con diferentes transportistas para que esta evacuación se ejecute de forma rápida y efectiva.

Puntos de reunión:

- A- Desde San José: Rostipollos (Alajuela), Hotel Intercontinental, Orotina y Puntarenas
- B- Desde Jacó: Centro Comercial en la entrada a Herradura, Orotina y Puntarenas

Plan a seguir en embarcaciones y en la isla:

Para un efectivo plan de rescate y traslado, la empresa ha negociado con embarcaciones rápidas; tanto de Puntarenas como de la zona de Paquera. De igual manera, se han definido los puntos de evacuación más seguros para este fin.

Puntos de evacuación:

- A- Frente a isla San Lucas
- B- Frente a Punta Cuchillo
- C- En la isla Tortuga

Pasos a seguir por parte del guía:

1. El guía debe informarle al Jefe de Operaciones acerca del caso; quien, conjuntamente con el Capitán, deben informar a la oficina y coordinar una lancha para el traslado del pasajero hasta el muelle, donde estará un servicio de transporte esperándolo para llevarlo hasta un centro médico.
2. La jefatura (oficina central) deberá coordinar con el Centro de Comunicaciones CCSS (Comunicarse vía telefónica 2290-0513, 2290-1893, 2103-1500 o 2220-3510

Isla Tortuga

because you *want the best*



o mediante el Sistema 9-1-1 ó 1-1-2-3). Este deberá informar al centro médico que corresponda para la debida preparación y espera del paciente.

3. Se dispone de un termómetro digital para la toma de temperatura inmediata
4. Se le colocará, tanto al pasajero con síntomas como a su acompañante (es), una mascarilla desechable
5. En caso de que la persona presente los síntomas a bordo del barco, se ha designado un espacio especial en el mismo para que el turista espere a ser evacuado; esto, con el objetivo de evitar el contacto entre los otros pasajeros y evitar la propagación del virus.

** Aspectos a considerar **

- **Reservas FIT´S:** En caso de una evacuación temprana (antes de llegar a la isla); o bien, llegando a la isla, la empresa hará el reintegro del 100% del pago. La evacuación se le hará al pasajero y a sus acompañantes de reserva si así ellos lo disponen.
- **Grupos:** Se valorará con el responsable de la reservación el debido procedimiento con base en nuestro Plan de Emergencia

Isla Tortuga

because you *want the best*



Anexos

Higiene de manos

¿Cómo lavarse las manos?

DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

1. Humedezca las manos con agua y cierre el tubo
2. Aplique suficiente jabón
3. Frota sus manos palma con palma
4. Frota la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa
5. Frota las manos entre sí, con los dedos entrelazados
6. Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos
7. Rodando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa
8. Frota circularmente la palma de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa
9. Enjuague abundantemente con agua
10. Secada muy bien las manos y séquelas rotativamente con una toalla desechable
11. Use la toalla para cerrar la llave

Ministerio de Salud

¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Antes de tocarse la cara	Antes de preparar y comer los alimentos	Después de ir al baño
Antes y después de cambiar pañales	Después de toser o estornudar	Después de visitar o atender una persona enferma
Después de tirar la basura	Después de utilizar el transporte público	Después de estar con mascotas
Luego de estar en zonas públicas	Después de tocar dinero o llaves	Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

Isla Tortuga

because you *want the best*



Técnicas de higiene respiratoria

✓ Forma correcta de toser y estornudar



CUBRA SU BOCA Y NARIZ CON LA PARTE SUPERIOR DEL BRAZO, HACIENDO UN SELLO PARA EVITAR SALIDA DE GOTITAS DE SALIVA

O CÚBRASE CON UN PAÑUELO DESECHABLE

DEPOSITE EL PAÑUELO EN EL BASURERO, NO LO LANCE AL MEDIO AMBIENTE

NUNCA SE TOQUE LA CARA SI NO SE HA LAVADO LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN

¡DETENGA EL CONTAGIO!

✓ The correct way to cough and sneeze



Cover your mouth and nose firmly with your upper arm, to trap all germ.

Or, cover your mouth and nose firmly with a disposable tissue.

Throw tissue in the trash. Do not litter.

Never touch your face without having washed your hands with soap and water.

¡DETENGA EL CONTAGIO!

Material para buses



Isla Tortuga

because you *want the best*



Mensajes específicos para turismo

¡PREVENGA EL CORONAVIRUS (COVID-19) EXTREMANDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE!

Lávese las manos:

- 1 Antes y después de comer, de atender un enfermo y de cambiar pañales. 
- 2 Después de tocar objetos como: celulares, carros de supermercado y uso de computadoras. 
- 3 Después de volver de la calle. 
- 4 Después de toser o estornudar. 
- 5 Antes de tocarse la cara. 
- 6 Recuerda que la duración del lavado de manos es de 30 segundos o lo que durás en cantar cumpleaños dos veces. 

 

LINEAMIENTOS GENERALES CONTRA EL CORONAVIRUS (COVID-19)

- 1 Identifique los servicios de salud pública más cercanos a los que pueda ser remitida una persona con síntomas sospechosos de coronavirus (teléfono, dirección y medios de transporte para prestar el servicio). 
- 2 Identifique las habitaciones que reúnan las mejores condiciones para aplicar las medidas preventivas de "aislamiento" de casos sospechosos de coronavirus. 

 

Isla Tortuga

because you *want the best*



¡PREVENGA EL CORONAVIRUS (COVID-19) EXTREMANDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE!

- 1 Recuerda que la duración del lavado de manos es de 30 segundos o lo que duras en cantar cumpleaños dos veces.
- 2 Utilice papel desechable al estornudar o toser.
- 3 Si no se tiene papel desechable, utilice el antebrazo al toser y estornudar.
- 4 Limpie frecuentemente las superficies que puedan contaminarse con secreciones respiratorias.

¡PREVENGA EL CORONAVIRUS (COVID-19) EXTREMANDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE!

En Instalaciones

- 1 Mantenga los baños con papel higiénico, jabón de manos, papel toalla desechable o secadora eléctrica de manos.
- 2 Coloque afiches en lugares visibles sobre lavado de manos y protocolo de estornudo.
- 3 Implemente en su empresa todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades de salud.
- 4 Limpie todas las perillas de las puertas, manillas de los lavatorios, inodoros, teléfonos, teclados y dispositivos de computadora con desinfectante o alcohol de 70°, al menos 2 veces al día.
- 5 Mantenga los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire.

¡PREVENGA EL CORONAVIRUS! (COVID-19)

Sector Turismo:

- 1 Garantice la divulgación de la información suministrada por el Ministerio de Salud a todo el personal, proveedores y turistas que utilicen sus servicios.
- 2 Identifique un coordinador que defina roles y responsabilidades de cada persona en preparación y respuesta a la atención de esta alerta internacional.
- 3 Implemente en su empresa todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades de salud.
- 4 Facilite al personal el acceso a los servicios de salud si se presentan casos con síntomas sospechosos del coronavirus.

Isla Tortuga

because you *want the best*



Otras formas de saludar



Isla Tortuga

because you *want the best*



Bibliografía

- ✓ <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus2019-ncov>
- ✓ https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/eventos_masivos_1203_2020.pdf
- ✓ <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>
- ✓ https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_turismo_v2_12032020.pdf



Protocolo sanitario por parte de la empresa que elabora el desayuno

- 1 Compra de productos frescos y de primera calidad para la elaboración de los desayunos.
- 2 Antes de ingresar con los productos, la persona encargada de hacer las compras, deja su calzado en la puerta y los desinfecta con agua de cloro, luego toma un baño y procede a cambiarse de ropa.
- 3 Los productos son trasladados a la cocina para su proceso de desinfección. Los jugos se lavan y se empaican en bolsas debidamente desinfectadas de acuerdo con el número de turistas por unidad de transporte.
- 4 Las lechugas y manzanas son lavadas con agua de cloro; luego, se enjuagan bien y se reservan en recipientes anteriormente sanitizados.
- 5 Para el proceso de elaboración de los desayunos, las personas que intervienen en el mismo usan, por obligación, escofias de tela en sus cabezas, guantes de látex y mascarillas desechables.
- 6 El sándwich, una vez terminado, se va poniendo en una canasta debidamente desinfectada.
- 7 Una vez terminada la elaboración de sándwiches solicitados por la empresa, se comienza con el proceso de empaque de los mismos. En una bolsa de papel debidamente etiquetada, se pone la manzana, el sándwich, la galleta, el confite, el juego de 3 servilletas y se cierra con dos dobleces y cinta adhesiva.
- 8 La caja de madera provista por la empresa para el traslado de los desayunos hacia los buses, ha sido previamente sanitizada con las correctas medidas de higiene
- 9 Una vez terminado el proceso de elaboración, se lavarán las escofias; y, tanto las mascarillas como los guantes son desechados.

Isla Tortuga

because you *want the best*



10. La persona encargada de trasladar los desayunos lo hará utilizando guantes y mascarilla; además, el vehículo estará debidamente desinfectado. Una vez en el punto de entrega, se mantendrá el debido distanciamiento social.
11. El protocolo de tos y estornudo, lavado de manos y saludos se llevará a cabo en todo momento.



Asunto: Lineamientos, Procedimientos y/o Protocolos en el servicio de catering service Delicias del Mar Siglo XXI, S.A.

En atención a la situación provocada por el Covid-19, el cual está perturbando fuertemente al mundo y al país; donde las autoridades activaron los protocolos de emergencia epidemiológica sanitaria internacional, posterior a esto, se establece el decreto ejecutivo número 42221-S del 10 de marzo de 2020, el poder ejecutivo dispuso temporalmente, mediante el artículo 1° la suspensión de eventos masivos de personas y centros de reunión pública.

En respuesta a la solicitud planteada sobre que protocolos se utilizarían para el servicio de alimentación por parte de esta empresa; por la situación actual del país para poder reactivar los servicios de alimentación los lineamientos a implementar serán los que se detallan a continuación.

Objetivo

Desarrollar e implementar acciones, con el fin de poder mantener la salud y el bienestar de las personas que utilizan este servicio.



Alcance

La aplicación de estos lineamientos **es obligatoria** para todos los trabajadores de esta empresa, en atención a lo ordenado por las autoridades competentes, permitiendo establecer coaliciones público-privadas, en la contención y prevención del COVID-19.

Definiciones:

- Coronavirus: Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar en humanos infecciones respiratorias.
- Coronavirus SARS-CoV-2 (Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2): Síndrome respiratorio agudo y severo por Coronavirus 2. Es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China.
- COVID-19: La enfermedad que causa el SARS-CoV-2 se llama COVID-19. De acuerdo con la explicación de la OMS, el nuevo nombre se toma de las palabras "corona", "virus" y disease (enfermedad en inglés), mientras que 19 representa el año en que surgió (el brote se informó a la OMS el 31 de diciembre de 2019).

Cocina de Operación Central: Esta es la zona donde se desarrolla la mayor parte de operaciones donde se preparan, transforman, almacenan y embalan los alimentos que va a ser consumidos durante el viaje, la misma se ubica en Barrio el Carmen, Puntarenas, a una distancia aproximada de la embarcación de 500 metros.

- Área de Alimentos en Barco: área donde se almacenan alimentos, posterior a esto son distribuidos o servidos a los pasajeros, para mantenerlos alimentados durante la travesía.
- Área de Alimentación en Islas y/o en Barco: Disponer, servir y completar la ración de alimentos que corresponde al almuerzo de los visitantes.
- Zona Comedor: Espacio donde las personas que visitan la zona tienen las condiciones para poder estar sentados de manera confortable y poder ingerir los correspondientes alimentos servidos.



Acrónimos:

MINSA: Ministerio de Salud

CNE: Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias

OMS: Organización Mundial de la Salud

CDC: Centro de Prevención y Control de Enfermedades

Referencias o bibliografía:

- Ley General de Salud N° 5395.
- Versión 1- 13 de abril 2020. Lineamientos técnicos para la prevención de COVID-19 en plantas procesadoras de alimentos.
- Versión 2- 03 de abril 2020. Lineamientos generales para servicios de alimentación debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 1- 16 de abril 2020. Recomendaciones nutricionales y alimentarias para la población ante la presencia del COVID-19.
- Versión 2- 12 de marzo 2020. Lineamientos Generales para Establecimientos, Actividades y Eventos de Concentración Masiva de Personas en el marco de la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- Decreto Ejecutivo N° 37308 del 30/08/2012, Reglamento para los servicios de alimentación al público, publicado en la gaceta # 199, fecha 16/10/2012, alcance 154.

Lineamientos Generales

Estos lineamientos son para la prevención del contagio del COVID-19 y deben aplicarse obligatoriamente por todo el personal que desarrolle acciones en la empresa. Se asignará un responsable por área, que tendrá además la responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos lineamientos y procedimientos por espacio definido.

1. Identificación de cada una de las áreas de trabajo, donde se desarrollan acciones, a saber, se identifican las siguientes zonas: Cocina de Operación



Central, Área de Alimentos en Barco, Área de Alimentación en Islas y/o Barco y Zona Comedor.

2. Ningún trabajador con síntomas respiratorios leves se presentará a trabajar, ya fuera que tenga tos, fiebre o síntomas respiratorios.
3. Todos los trabajadores deben seguir el protocolo de tos y estornudo, y el lavado de manos, mediante la colocación de afiches en diversas áreas con el fin de facilitar la correcta implementación.
4. Entre cada colaborador se debe mantener la distancia mínima de 1.8 metros, con el fin de disminuir el riesgo de contagio.
5. La frecuencia de lavado de manos será: antes de tocarse la cara, antes de preparar, servir y/o comer alimentos, después de ir al baño, después de toser o estornudar.
6. Los colaboradores deben mantener limpios sus artículos personales.
7. Evitar tocarse los ojos, nariz y boca.
8. Utilizar siempre el protocolo de saludo.
9. Al ingresar o abandonar el área, cumplir con el protocolo de saludo y lavado de manos, o utilizar alcohol en gel.
10. La atención a los proveedores se cumplirá con los lineamientos establecidos.
11. El personal contará con mascarillas, guantes de látex, cofias.
12. El personal contará con papel higiénico, jabón antibacterial, alcohol en gel.
13. Contar con el suministro de agua potable suficiente tanto en el barco como en las islas.

Lineamiento para implementar en Cocina de Operación Central.

- Al ingreso del personal se le tomará la temperatura con un termómetro para medir la temperatura a distancia.

Isla Tortuga

because you *want the best*



- Al ingresar a esta área el personal debe de cambiar su ropa y esta debe de estar limpia.
- Lavado y desinfección de las áreas de intervención de acuerdo con procedimientos descritos.
- Distancia mínima 1.8 metros establecida por el Ministerio de Salud, utilizando como guía de apoyo rotulación.
- Garantizar la rotulación con los protocolos de tos, estornudo y lavado de manos (disponibles en la página web del Ministerio de Salud).
- Las superficies que se tocan con frecuencia (pasamanos, botoneras, pomos de puertas, bandejas de comida, apoya brazos, asientos, entre otros), deberán ser limpiadas con solución de alcohol al 70% o desinfectantes comerciales frecuentemente.
- Utilizan Mascarilla, guantes, cofia, lavado de manos y aplicación de alcohol en el tiempo establecido por el Ministerio de Salud.
- El proveedor se le designa un horario específico de atención, además se te tomará la temperatura antes de iniciar la operación.
- El proveedor será recibido en el momento que hay menos personal en el área.
- El proceso de preparación de los alimentos se realiza de manera secuencial para evitar contaminación cruzada, el trabajo se divide en etapas.
- Los equipos y utensilios que se utilizan para la preparación de la alimentación se limpian y desinfectan antes de ser utilizados y al finalizar el proceso.
- La vajilla y las copas se guardan sobre una superficie limpia, seca y protegida de contaminantes, además cuando se alistan para el traslado al barco se guardan en cajas plásticas.



- La mantelería se mantiene en buen estado y limpia, se conservan en un lugar exclusivo libre de polvo y humedad, para el traslado a la zona comedor se guarda en caja plástica con tapa.
- A las hortalizas, frutas y verduras sin procesar, antes de ser utilizadas se aplica el procedimiento de lavado y desinfección.
- El personal responsable de la preparación de alimentos cuenta con termómetro para verificar las temperaturas de cocimiento establecidas en el reglamento.
- Los alimentos preelaborados y cocinados se conservan en recipientes tapados, rotulados.
- Los alimentos crudos se almacenan en los equipos de refrigeración en recipientes de material higiénica resistente y tapados o bolsas plásticas y se colocan separado de los cocidos.
- Las mesas de trabajo se lavan y desinfectan antes y después de utilizarse con alimentos crudos.
- El personal se lava y desinfecta las manos después de manipular alimentos crudos, para entrar en contacto con alimentos preparados.
- El aceite se conserva libre de partículas.
- El aceite filtrado a temperatura ambiente es depositado en un recipiente con tapa.
- Los alimentos que no se consumen son descartados el mismo día.

Protocolo por implementar en el Área de Alimentación en Barco.

- Contar con suficiente agua disponible para el lavado y desinfección del área, así como para el lavado de manos del personal asignado a esta zona, así como para el personal encargado de servir los alimentos a los pasajeros.
- Lavado y Desinfección de la zona para alistar los alimentos a repartir a los pasajeros.



- El personal mantendrá distancia, utilizarán guantes, mascarillas, cofias, lavado de manos y desinfección con alcohol.

Protocolo por utilizar en el Área de Alimentación en Islas

- Limpieza y desinfección del área donde se alistan y sirven los alimentos.
- El personal de servicio de alimentación utilizará cofias, mascarillas, guantes.
- El personal se lava y desinfecta las manos después de manipular alimentos crudos, para entrar en contacto con alimentos preparados.
- Los equipos utilizados para mantener alimentos calientes son los adecuados para este fin.
- El servicio es buffet por lo que cada recipiente con comida cuenta con su propio utensilio para servir.
- Cuando se utilizan recipientes desechables se descartan finalizado su utilización.
- Los recipientes dispensadores de salsas y aderezos se mantienen rotulados y en buen estado de conservación e higiene y cerrados.
- El hielo para consumo proviene de una fábrica autorizada por el Ministerio de Salud.
- El hielo utilizado para el enfriamiento de bebidas no se usa para el consumo humano.
- Los utensilios y mantelería se transportan debidamente protegidos de posibles contaminantes.
- Los recipientes utilizados en contacto directo con los alimentos son de materiales resistentes, de fácil limpieza y desinfección y la no transmisión de sustancias tóxicas, olores o sabores a los mismos.

Isla Tortuga

because you *want the best*



- Las vajillas, copas y demás utensilios que se requieren para atender el buffet antes de ser utilizados se desinfectan con alcohol.
- Los contenedores térmicos destinados al transporte de alimentos calientes los mantiene a temperatura establecida.

Protocolo por utilizar en Zona Comedor

- El espacio permite la circulación adecuada de los usuarios y se mantiene en buenas condiciones de limpieza.
- Los pasajeros deben mantener la distancia establecida por el Ministerio de Salud.
- Los pasajeros se les brindará alcohol para la desinfección de sus manos antes de ingresar al buffet para entregarle su almuerzo.

Rosemary Nicolás Ruiz
Representante
Delicias del Mar Siglo XXI, S.A.