

Protocolo de seguridad sanitaria para el sector turismo de  
la “Hacienda La Central - Volcán Turrialba” ante la  
emergencia nacional del  
COVID-19

Elaborado por:

Soluciones Empresariales en Salud Ocupacional y  
Ambiente “SESOA”

Ing. Steven Ávila Ulate  
Ing. Roberto Segura Carballo

Fecha de elaboración: Julio 2020

Versión 1.0





## Contenido

1. Prólogo .....	3
2. Carta de compromiso de implementación por parte de Hacienda La Central - Volcán Turrialba .....	4
3. Objetivo .....	5
4. Alcance .....	5
5. Definiciones.....	5
6. Contenido técnico / requisitos técnicos .....	7
6.1 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en el área del parqueo .....	8
6.2 Lineamientos específicos para los clientes, visitantes y proveedores en el área del parqueo .....	9
6.3 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en el área de recepción .....	9
6.4 Lineamientos específicos para los clientes, visitantes y proveedores en el área de recepción .....	10
6.5 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en la zona de la caminata. ....	11
6.6 Lineamientos específicos para los clientes y visitantes en la zona de la caminata. ....	11
6.7 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en la zona de la zona de camping y picnic. ....	12
6.8 Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de camping y picnic. ....	12
6.9 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en la zona de la zona de restaurante. ....	13
6.10 Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de restaurante. ....	16
6.11 Lineamientos específicos para La Central en la zona de la zona de relajación. ....	16
6.12 Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de relajación. ....	17
7. Protocolo de limpieza y desinfección .....	18
8. Plan de acción ante casos confirmados de COVID-19 en los colaboradores de Hacienda La Central.....	19
9. Comunicación.....	20
10. Referencias bibliografías .....	21
11. Anexos.....	22



## 1. Prólogo

### ¿Quiénes somos?

Hacienda La Central nació a finales del siglo XVIII, en aquellos años tuvo otros dueños como Chico Gutiérrez y Forentino Castro. A finales de los años 70 se realiza la compra de la Hacienda por nuestro padre Nago Montero, actual dueño, quién lleno de trabajo e ilusiones día a día empezó a formar esta tierra para la agricultura y ganadería, siendo uno de los primeros en incursionar en la siembra de papa en ésta zona, dando como resultado una de las mejores para semillero.

Por su gran extensión de terreno también empezó a criar ganado de leche en los diferentes potreros que tienen su propio nombre, como Pigres, la Tiendilla, el Hoyo, el Silencio, las Pilas y por su nombre el potrero La Central, que hoy en día es el centro de reunión de visitantes, pues en él se encuentran la escuela, capilla, lechería, pulpería y el cafecito Danza con Nubes, donde se han formados muchos niños y niñas de la zona rural por más de cuarenta años, siendo éste el punto de reunión donde antes se iniciaba el ascenso al cráter del Volcán Turrialba, donde se puede ver la grandeza de Dios por su belleza natural que siempre fue y será siendo una zona visitada por nacionales y extranjeros, la cual conservaremos para el disfrute de todos.

### Misión:

Nuestra Misión es llevarle a la vida de las personas la aventura de estar a los pies de un volcán activo, mostrarles su impacto y su transformación a través del tiempo, así como la recuperación de nuestras riquezas naturales, esto de la mano de profesionales con los mas altos estándares de calidad, responsabilidad social y ambiental.

### Visión

Nuestra Visión es hacer de La Central uno de los principales destinos de aventura en Costa Rica, así como un lugar donde las personas se puedan conectar con la naturaleza de una manera especial, resaltando la calidad de nuestra responsabilidad social y ambiental en los próximos años a seguir.



## 2. Carta de compromiso de implementación por parte de Hacienda La Central - Volcán Turrialba

Yo María Gutierrez Patiño, portador del documento de identidad número 3 0327 0247 como dueña del Negocio Trinidad de Volcanes (Hacienda La Central - Volcán Turrialba), y Representante Legal, ante las diversas medidas sanitarias que regirán a partir del 1 de Agosto del 2020 para el sector turismo y establecidas por el Ministerio de Salud de Costa Rica ante la emergencia del COVID-19 en el país, me comprometo a dar cumplimiento a las leyes, reglamentos y normas, por medio la implementación de las diversas medidas que se estipulan en el siguiente documento para garantizar la seguridad de mis clientes, visitantes, proveedores y del personal de las instalaciones de La Hacienda La Central - Volcán Turrialba.

El presente documento ha sido elaborado en conjunto por los Licenciados En Salud Ocupacional y Ambiente, el Ing. Steven Ávila Ulate con el documento de identidad número 2-0705-0988 y con el carné CFIA ISOA-30463 y el Ing. Roberto Emilio Segura Carballo con el documento de identidad número 4-0223-0043 y con el carné CFIA ISOA-30170 tomando de referencia documental los lineamientos emitidos por las autoridades correspondientes y la "Lista de comprobación de procedimientos para la implementación de directrices y lineamientos sanitarios para COVID-19" emitida por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

Como dueña y representante legal de Hacienda La Central - Volcán Turrialba doy fe de estar en conocimiento de la situación actual y contar con la capacidad de implementar y responsabilizarme de todos los lineamientos presentados en las instalaciones con el fin de brindar seguridad a los clientes, visitantes, proveedores y del personal de las instalaciones de La Hacienda La Central - Volcán Turrialba.

De esta manera, se da cumplimiento con los lineamientos y medidas establecidos por el Ministerio de Salud de Costa Rica y se llevan a cabo los lineamientos necesarios conforme a la emergencia nacional debido al COVID-19.

Por último, por medio de esta carta se declara el compromiso por parte de Hacienda La Central - Volcán Turrialba al cumplimiento de las medidas anunciadas por el Ministerio de Salud de Costa Rica contenidas en este documento.

---

María Gutierrez Patiño  
Dueña y Representante Legal  
Hacienda La Central – Volcán Turrialba

---

Steven Ávila Ulate  
Ing. En Salud Ocupacional y Ambiente  
SESOA

---

Roberto Segura Carballo  
Ing. En Salud Ocupacional y Ambiente  
SESOA



### 3. Objetivo

Garantizar la seguridad sanitaria dentro de las instalaciones de La Hacienda La Central ante la emergencia nacional a causa del COVID-19, siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud de Costa Rica, permitiendo disfrutar de una manera segura y con las mejores experiencias a los clientes y visitantes.

### 4. Alcance

El siguiente plan de seguridad sanitaria, tiene el alcance para todos los clientes, visitantes, proveedores y del personal de las instalaciones de La Hacienda La Central, deberán cumplir, respetar y seguir los lineamientos descritos en el siguiente documento.

### 5. Definiciones

**5.1 Los coronavirus (CoV):** Son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.

**5.2 Tipos:** Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus humanos endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2 que produce la enfermedad llamada COVID-19.

**5.3 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 gotículas 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

**5.4 Equipo de trabajo:** Se refiere a los colaboradores de las áreas operativas y Administrativos.

**5.5 Sintomatología afín al COVID-19:** Se refiere a tos, dificultad para respirar y fiebre.



**5.6 Caso sospechoso de COVID-19:** En esta categoría se incluye a quienes tengan más de 37,5 grados de fiebre y uno de los siguientes síntomas: tos, dolor de garganta, dificultad respiratoria o pérdida del olfato y gusto.

**5.7 Caso confirmado y cuadro clínico:** Un caso confirmado COVID-19 es todo caso sospechoso o probable que presente resultados positivos por RT-PCR para SARS CoV-2.

**5.8 Factores de riesgo:** Se refiere a condiciones que favorecen la complicación de la enfermedad. Por ejemplo; la edad, enfermedades crónicas o graves, o relacionadas al sistema respiratorio.

**5.9 Gel hidroalcohólico desinfectante:** solución líquida o en gel con un alto porcentaje de alcohol (entre el 70 % y el 95 %) y que permite desinfectar de manera rápida la piel. Aunque es una buena alternativa si no se dispone de agua y jabón para lavarse las manos, hay que tener en cuenta que no tienen la misma efectividad para combatir el coronavirus.

**5.10 Jabón:** solución soluble al agua compuesta por la combinación de un álcali unido a los ácidos del aceite u otro cuerpo graso. Al llevar a cabo el lavado de manos, el jabón disuelve la membrana lipídica que rodea el coronavirus, inactivándolo y evitando su poder infeccioso.



## 6. Contenido técnico / requisitos técnicos

Actualmente no existe una vacuna para prevenir la enfermedad COVID-19. La mejor manera de prevenir esta enfermedad es evitar exponerse al virus que la causa. Es por esto que, Hacienda La Central implementará los siguientes lineamientos en las instalaciones y serán de carácter obligatorio ponerlos en práctica para los colaboradores, clientes, proveedores y visitantes que permanezcan en las instalaciones.

Hacienda La Central se reserva el derecho de admisión a las instalaciones de colaboradores, clientes, proveedores y visitantes que presenten síntomas de gripe, síntomas respiratorios o alguno de los siguientes síntomas:

- Fiebre.
- Tos.
- Dolor de cabeza.
- Congestión o secreción nasal.
- Dificultad para respirar.
- Pérdida del olfato.
- Pérdida del gusto.
- Diarrea.

Debido a la emergencia nacional por COVID-19 Hacienda La Central solo atenderá a clientes y visitantes que hayan realizado alguna reservación para hacer uso de las instalaciones y de los servicios que se brindan. Solo se estarán realizando reservaciones para "Burbujas Sociales".

Hacienda La Central cuenta con las siguientes áreas y servicios para el público:

- Parqueo.
- Recepción.
- Restaurante (Cafecito Danza con Nubes / Coffee Shop).
- Zona de caminata.
- Zona de relajación.
- Zona de camping y picnic.



Todo colaborador de Hacienda La Central, clientes, proveedores y visitantes debe cumplir con los lineamientos descritos a continuación para cada una de las áreas mencionadas anteriormente:

### **6.1 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en el área del parqueo**

6.1.1. La persona encargada del parqueo deberá indicar la zona donde los clientes, visitantes y proveedores deberán parquear.

6.1.2 Dar a conocer de una manera clara y respetuosa los lineamientos de seguridad sanitaria ante el COVID-19.

6.1.3 Desinfectar los lapiceros, tablas y todo material a suministrar a las personas para el llenado de las bitácoras de registro.

6.1.4 Se les entregará a cada burbuja social, una bitácora de registro para completar los datos de información personal.

6.1.5 Desinfectar y sanitizar las manos luego de recibir los materiales entregados por las personas.

6.1.6 Al momento de completar la bitácora de registro, se procederá por medio de la persona asignada de parqueo a la toma de temperatura para asegurarse del cumplimiento de las medidas preventivas.

<b>Nivel de Temperatura</b>	
<b>Menor a 37.4°</b>	<b>Igual o mayor a 37.5°</b>
<b>Normal</b>	<b>Fiebre</b>

6.1.7 Suministrar alcohol en gel o alcohol etílico en spray un grado mínimo del 70% a las personas presentes en el parqueo.

6.1.8 En caso de que el personal del parqueo utilice careta de protección, deberá desinfectarla al iniciar, en la mitad y al finalizar la jornada laboral de la atención a las personas con una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) (ver tabla en el protocolo de limpieza y desinfección) o alcohol etílico con un grado mínimo del 70%.

6.1.9 Proceder a lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica después de atender a los clientes.



6.1.10 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.1.11 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

6.1.12 Mantener en todo momento la distancia de 1.8 m con los clientes.

## **6.2 Lineamientos específicos para los clientes, visitantes y proveedores en el área del parqueo**

6.2.1 Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la administración y personal operativo de Hacienda La Central.

6.2.2. Las personas que se trasladen en vehículos o motocicletas deberán proceder a parquear en el área asignada por la persona responsable del área de parqueo.

6.2.3 Completar por cada cada burbuja social, la bitácora de registro entregada por el personal, con la información real y de manera clara.

6.2.4 Se realizará el traslado guiado y en orden por personal de Hacienda La Central hasta el área de recepción.

6.2.5 Mantener un distanciamiento de 1.8 m en todo momento durante la permanencia en el sitio.

6.2.6 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.2.7 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

## **6.3 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en el área de recepción**

6.3.1 Solicitar la reservación y bitácora de registro como documentos preliminares.

6.3.2 Atender a los visitantes, clientes y proveedores con el equipo de protección personal necesario (Mascarilla o Careta) y lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de colocarse el equipo de protección personal.

6.3.3 En el caso del acrílico de protección del área de recepción, se deberá desinfectar al iniciar, en la mitad y al finalizar la jornada laboral de la atención a las personas con una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) (ver tabla en el protocolo de limpieza y desinfección) o alcohol etílico con un grado mínimo del 70%.



6.3.4 En caso de que el personal de la recepción utilice careta de protección, deberá desinfectarla al iniciar, en la mitad y al finalizar la jornada laboral de la atención a las personas con una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) (ver tabla en el protocolo de limpieza y desinfección) o alcohol etílico con un grado mínimo del 70%.

6.3.5 Proceder a lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica después de atender a los clientes y de desinfectar el acrílico de protección del área.

6.3.6 Después de haberse completado el pago y colocación de gafete, deberá desinfectar y sanitizar las manos nuevamente.

6.3.7 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.3.8 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

#### **6.4 Lineamientos específicos para los clientes, visitantes y proveedores en el área de recepción**

6.4.1 Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la administración y personal operativo de Hacienda La Central.

6.4.2 Antes de pasar al área de recepción, deberán proceder a lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.4.3 Presentar reservación y bitácora de registro.

6.4.4 Después de realizar algún pago, proceder nuevamente a lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.4.5 Mantener un distanciamiento de 1.8 m en todo momento durante la permanencia en el sitio.

6.4.6 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.4.7 Esperar las instrucciones del guía que los llevará a realizar la caminata.

6.4.8 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.



## **6.5 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en la zona de la caminata.**

6.5.1 Atender a los visitantes y clientes con el equipo de protección personal necesario (Mascarilla o Careta) y lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de colocarse el equipo de protección personal.

6.5.2 Dar a conocer de una manera clara y respetuosa los lineamientos de seguridad sanitaria ante el COVID-19.

6.5.3 Vigilar el cumplimiento de los lineamientos sobre el distanciamiento social de 1.8 m, protocolo de tos y estornudo, entre otros, por parte de las personas durante la caminata.

6.5.4 Disponer de una botella de alcohol en gel o alcohol etílico como mínimo al 70% para que las personas pueda utilizar durante la caminata.

6.5.5 El traslado será guiado y en orden por personal de Hacienda La Central durante y después de la caminata.

6.5.6 Al finalizar la caminata, deberán lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.5.7 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.5.8 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

## **6.6 Lineamientos específicos para los clientes y visitantes en la zona de la caminata.**

6.6.1 Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por el guía de La Hacienda La Central - Volcán Turrialba.

6.6.2 Respetar el traslado guiado en orden durante y después de la caminata.

6.6.3 Respetar el distanciamiento social de 1.8 m, no cantar, no silbar, no hablar a un tono de voz muy alto para evitar el esparcimiento de gotículas de saliva.

6.6.4 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.6.5 Al finalizar la caminata, deberán lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica, donde les indique el guía.

6.6.6 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.



## **6.7 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en la zona de la zona de camping y picnic.**

6.7.1 Atender a los visitantes, clientes con el equipo de protección personal necesario (Mascarilla o Careta) y lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de colocarse el equipo de protección personal.

6.7.2 Dar a conocer de una manera clara y respetuosa los lineamientos de seguridad sanitaria ante el COVID-19.

6.7.3 Asignar a las personas según burbuja social el número de zona de camping o picnic debidamente establecidas.

6.7.4 La administración de La Hacienda Central, debe asegurarse de disponer de lavamanos, jabón líquido, toallas desechables, basureros y papel higiénico en la zona de camping que cuente con servicios sanitarios.

6.7.5 Limitar el uso a un 50 % de la capacidad del servicio de camping y picnic, como máximo.

6.7.6 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

6.7.7 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

## **6.8 Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de camping y picnic.**

6.8.1 Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por el guía de La Hacienda La Central.

6.8.2 Respetar el espacio asignado por la Administración de La Hacienda La Central y no invadir el espacio de otras personas.

6.8.3 Respetar el distanciamiento social de 1.8 m en el área y áreas en común como baños, lavamanos, entre otros.

6.8.4 Evitar cantar, silbar, o hablar a un tono de voz muy alto para evitar el esparcimiento de gotículas de saliva y para respetar a las demás personas.

6.8.4 Recoger y llevarse la basura que hayan generado en el área.

6.8.5 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.



6.8.6 Lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.8.7 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

### **6.9 Lineamientos específicos para Hacienda La Central en la zona de la zona de restaurante.**

6.9.1 Atender a los visitantes y clientes con el equipo de protección personal necesario (Mascarilla o Careta) y lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de colocarse el equipo de protección personal.

6.9.2 Dar a conocer de una manera clara y respetuosa los lineamientos de seguridad sanitaria ante el COVID-19.

6.9.3 Colocar dispensadores con alcohol una composición entre de 60° y 70° 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.

6.9.4 Revisar frecuentemente que los dispensadores mantengan en buen estado de funcionamiento y abastecidos. Se recomienda usar dispensadores que no requieran contacto (automáticos).

6.9.5 Limitar el uso a un 50 % de la capacidad del servicio de alimentación, como máximo, así como de las áreas comunes como barras, azoteas, ranchos, patios y comedores.

6.9.6 Se deben de intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, pomos de puertas, mesas, brazos y respaldares de sillas y demás mobiliario del servicio de alimentación, caja registradora, entre otros.

6.9.7 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 tal y como lo indica el Ministerio de Salud de Costa Rica.



6.9.8 La frecuencia de lavado de manos será: 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 interaccionar físicamente 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.

6.9.10 No deben tocarse la cara. Se debe evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que el virus puede subsistir en superficies desde pocas horas hasta varios días.

6.9.11 Los colaboradores deben mantener limpios sus artículos personales tales como: celulares, tabletas, lapiceros, billeteras y agendas entre otros.

6.9.12 Se permite el uso de música instrumental, sin cantos. Además, se prohíbe el uso de instrumentos de viento y eventos tipo karaoke, que generen contacto personal como baile o similar entre los clientes, visitantes, proveedores y colaboradores.

6.9.13 Se deben distribuir las mesas de forma tal que del respaldar de una silla al respaldar de otra silla exista un distanciamiento preferible al menos 1.8 m.

6.9.14 Se recomienda mantener una distancia preferible de un 1.8 m entre los clientes sentados uno frente al otro.

6.9.15 Solo se sirve los pedidos de bebidas y alimentos a los clientes que están sentados. se pagará al inicio y se le entrega la comida en la mesa.

6.9.16 Los colaboradores que por sus funciones está en contacto cercano con el cliente (como meseros, cajeros) deben usar en todo momento mascarillas o caretas y deberán desinfectarla al iniciar, en la mitad y al finalizar la jornada laboral de la atención a las personas con una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) (ver tabla en el protocolo de limpieza y desinfección) o alcohol etílico con un grado mínimo del 70%.

6.9.17 Los insumos como palillos de dientes, pajillas, entre otros deben contar con empaque individual y ser entregados a los clientes al ser solicitados por estos.

6.9.18 Colocar marcas en el piso (puede usarse cinta adhesiva de color) para indicarle a los clientes como deben ubicarse, por ejemplo: 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).

6.9.19 Mover la terminal de pago electrónico lejos de la caja registradora para mantener la distancia entre el cliente y el cajero.



6.9.20 Minimizar el manejo de dinero en efectivo y las tarjetas de crédito por parte del personal del servicio de alimentación

6.9.19 Si el colaborador tiene que manejar dinero (billetes-monedas):

- a. No debe tocarse la cara después de manipular el dinero.
- b. Solicitar al cliente colocar el dinero sobre el mostrador u otra superficie (analizar uso de bandejas plásticas para manejo del dinero), no recibirlo directamente en las manos.
- c. Desinfectar el mostrador o superficie usada para el manejo del dinero.
- f) Se recomienda instalar una barrera (plástico transparente) entre los empleados y clientes, por ejemplo, en la zona de cajas.
- g) Se recomienda usar aplicaciones con menú digital, menús de papel de un solo uso o menús elaborados de material que pueda ser desinfectado después de cada uso.
- h) Implementar un sistema de rotación de personal, para permitir que el cajero pueda lavarse las manos frecuentemente.

6.9.20 En caso de tratarse del mismo núcleo familiar (burbuja social) podrán sentarse juntos hasta un máximo de 6 personas.

6.9.21 Actividades de limpieza y desinfección en zona de clientes

- a) Limpieza y desinfección de la mesa y sillas después de ser usados por los clientes, ideal usar toallas de papel desechables.
- b) Limpieza y desinfección de otros artículos que utilice al cliente como monedas fantasías, fichas, tarjetas plásticas de forma frecuente. El establecimiento debe informar al cliente que es recomendable mantener la higiene personal.
- c) Limpieza y desinfección de platos, vasos, copas, cubiertos, manteles-servilletas de tela, se deben seguir los procedimientos establecidos en cada empresa, se puede usar máquinas lavaplatos o lavado manual (lavado, enjuague, desinfección, secado).
- d) Se deben lavar y desinfectar utensilios que no fueron usados, pero pudieron haber estado en contacto con clientes.
- e) La desinfección de los contenedores de condimentos, salsas y aderezos que se mantienen en las mesas: después de cada uso.



f) Desechar alimentos en empaque individual de un solo uso (azúcar, crema, sal, pimienta, jaleas, edulcorantes, salsas, etc) que no fueron utilizados por el cliente. Se recomienda entregar estos productos contra solicitud del cliente.

6.9.22 Asignar a las personas según burbuja social la mesa asignada.

### **6.10 Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de restaurante.**

6.10.1 Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la Administración de La Hacienda La Central.

6.10.2 Utilizar mascarilla o careta al ingresar al restaurante y quitársela hasta que vaya a comer.

6.10.3 Respetar el espacio asignado en el restaurante por la Administración de La Hacienda La Central y no invadir el espacio de otras personas.

6.10.4 Respetar el distanciamiento social de 1.8 m en el área y áreas en común como zona de pago, baños, lavamanos, entre otros.

6.10.5 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.10.6 Lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de comer.

6.10.7 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

6.10.8 Llevar los residuos de comida al basurero señalado.

### **6.11 Lineamientos específicos para La Central en la zona de la zona de relajación.**

6.11.1 Atender a los visitantes, clientes con el equipo de protección personal necesario (Mascarilla o Careta) y lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de colocarse el equipo de protección personal.

6.11.2 Dar a conocer de una manera clara y respetuosa los lineamientos de seguridad sanitaria ante el COVID-19.

6.11.3 Asignar a las personas según burbuja social el número de zona de relajación debidamente establecidas.



6.11.4 Limitar el uso a un 50% de la capacidad del servicio de zona de relajación, como máximo.

6.11.5 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

6.11.6 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

## **6.12 Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de relajación.**

6.12.1 Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la Administración de La Hacienda La Central.

6.12.2 Utilizar mascarilla o careta al ingresar a la zona de relajación y quitársela hasta que estén en el espacio asignado con su burbuja.

6.12.3 Respetar el espacio asignado por la Administración de La Hacienda La Central y no invadir el espacio de otras personas.

6.12.4 Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

6.12.5 Lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de comer.

6.12.6 Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.

6.12.7 Evitar cantar, silbar, o hablar a un tono de voz muy alto para evitar el esparcimiento de gotículas de saliva y para respetar a las demás personas.



## 7. Protocolo de limpieza y desinfección

Hacienda La Central cumplirá con las siguientes medidas de higiene en sus áreas:

7.1 El protocolo de limpieza y desinfección en las instalaciones de Hacienda La Central se realizará utilizando una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) o alcohol etílico con un grado mínimo del 70% y se preparará el mismo día que se va a utilizar, tal y como lo recomienda el Ministerio de Salud de Costa Rica.

7.2 Se debe equipar las instalaciones y servicios sanitarios con: papel higiénico, jabón antibacterial para lavado de manos, alcohol en gel con una composición de al menos 70% de alcohol dispensadores de alcohol líquido y toallas de papel desechables para el secado de manos.

7.3 Las superficies, aparatos y demás artículos que se tocan con frecuencia tales como:

- Manijas
- Pasamanos
- Interruptores
- Servicios sanitarios
- Llaves de agua
- Superficies de las mesas
- Escritorios
- Superficies de apoyo
- Bolígrafos
- Timbres eléctricos
- Aparatos electrónicos tales como: teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras entre otros.
- Entre otras a considerar por La Hacienda La Central

Serán limpiadas frecuentemente, mínimo 2 veces al día durante la jornada laboral con una solución de una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) o alcohol etílico líquido al 70% y/o desinfectantes comerciales que cuenten con su respectivo registro sanitario.

7.4 Se establecerá un plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones, el mismo estará visible para todo el personal, clientes, visitantes y proveedores en general en el sitio.

7.5 El personal de Hacienda La Central, son los responsables de las actividades de limpieza y desinfección, manejo de residuos entre otros y ellos deberán haber sido capacitado en la aplicación del procedimiento general de limpieza, y el uso adecuado del equipo de protección personal.



7.6 El personal de Hacienda La Central, deberá realizar una mayor frecuencia de limpieza de los contenedores de basura lo cual estará indicado en el horario de limpieza.

7.7 Las superficies del baño y el inodoro deberán ser limpiadas con material desechable y desinfectadas diariamente con un desinfectante doméstico que contenga cloro a una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua), preparado el mismo día que se va a utilizar.

7.8 La persona encargada de la limpieza deberá utilizar todo su equipo de protección personal suministrado por la organización, como lo son los guantes y lentes de seguridad mientras realiza las labores de limpieza e higiene.

7.9 Al finalizar la limpieza, se deberá proceder con el lavado y desinfección de manos tal y como lo indica el protocolo de lavado de manos impartido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

## **8. Plan de acción ante casos confirmados de COVID-19 en los colaboradores de Hacienda La Central**

8.1 Si existe confirmación médica de personas con la enfermedad, el procedimiento establece los lineamientos para sus personas colaboradoras, por ejemplo:

- Abstenerse de ir al trabajo.
- Informar a su jefe inmediato.
- Acatar las instrucciones que emite el Ministerio de Salud.

8.2 Se debe tener un registro de los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora para su documentación e información al Ministerio de Salud.

8.3 Se debe reportar a la dirección de área rectora más cercana del Ministerio de Salud en caso de presentarse casos confirmados.



8.4 Si una persona colaboradora presenta síntomas por COVID-19, actúa de acuerdo a los siguientes pasos:

- Asegura la provisión de un tapabocas y se remite a su casa con la indicación de contactar al Ministerio de Salud mediante la línea telefónica 1322.
- No suministra ningún medicamento, el centro de salud se encarga de brindar las indicaciones correspondientes.
- Activa el procedimiento de limpieza y desinfección inmediatamente en el puesto de trabajo de la persona colaboradora confirmada, así como aquellas áreas comunes y sitios que haya visitado en el centro de trabajo.
- Inicia con el levantamiento de los contactos directos, que contengan al menos, nombre completo, número de teléfono y correo electrónico, para ser enviado al Ministerio de Salud.

## 9. Comunicación

9.1 La Administración de Hacienda La Central debe asegurarse de compartir información, que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud.

9.2 La Hacienda La Central, asigna a un personal administrativo quien estará a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar el procedimiento de su sector correspondiente.

9.3 Se hará comunicación por medio de afiches informativos digitales y físicos en todas las áreas de Hacienda La Central.

El presente documento tiene validez a partir del Sábado 1 de Agosto del 2020 para todo personal, cliente, visitante o proveedor que este en las instalaciones de Hacienda La Central – Volcán Turrialba

Muchas gracias

Administración de Hacienda La Central – Volcán Turrialba



## 10. Referencias bibliográficas

Ministerio de Salud de Costa Rica (29 de mayo del 2020) LS-PG-008. *Lineamientos generales para limpieza y desinfección de espacios físicos ante el Coronavirus (COVID-19)* Recuperado el 26 de Julio del 2020 de:

[https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/ls\\_pg\\_032\\_limpieza\\_a\\_desinfeccion\\_29052020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/ls_pg_032_limpieza_desinfeccion_29052020.pdf)

Ministerio de Salud de Costa Rica (05 de mayo del 2020) LS-CS-003. *Lineamientos específicos para el Sector Turismo ante el Coronavirus (COVID-19)* Recuperado el 26 de Julio del 2020 de:

[https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/ls\\_sc\\_003\\_turismo\\_16052020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/ls_sc_003_turismo_16052020.pdf)

Ministerio de Salud de Costa Rica (05 de mayo del 2020) LS-CS-008. *Lineamientos generales para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)* Recuperado el 26 de Julio del 2020 de:

[https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/ls\\_cs\\_008\\_servicios\\_alimentacion\\_21072020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/ls_cs_008_servicios_alimentacion_21072020.pdf)

## 11. Anexos

### 11.1 Rotulación informativa que se utilizará en las instalaciones de Hacienda La Central

Ministerio de Salud  
Costa Rica

MTSS  
MINISTERIO DE TURISMO Y RECREACIÓN

CSO

✓ **Forma correcta de toser y estornudar**

CUBRA SU BOCA Y NARIZ CON LA PARTE SUPERIOR DEL BRAZO, HACIENDO UN SELLO PARA EVITAR SALIDA DE GOTTITAS 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!**  
EXTREMEMOS MEDIDAS EN NUESTROS CENTROS DE TRABAJO

SESOA

**NO**  
se toque la cara  
si no se ha  
lavado las manos

Ministerio de Salud  
Costa Rica

SESOA

Ministerio de Salud MTSS CSO

## ¿Cómo lavarse las manos?

DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS  
PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

- Humedece las manos con agua y cierra el tubo.
- Aplica suficiente jabón.
- Frota las manos palma con palma.
- Frota la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.
- Frota la palma de la mano izquierda sobre el dorso de la mano derecha entrelazando los dedos, y viceversa.
- Apaga el dorso de los dedos contra la palma de la mano, desde la base hasta la punta.
- Rotando el pulgar impálmalo con la palma de la mano opuesta, 8 rotas en un movimiento de rotación y viceversa.
- Frota el dorso de la muñeca de la mano izquierda contra la palma de la mano derecha, y viceversa.
- Enjuaga abundantemente con agua.
- Secado muy bien las manos y séquelas finalmente con una toalla desechable.
- Usa la toalla para cerrar la llave.

**EXTREMAMOS MEDIDAS EN NUESTROS CENTROS DE TRABAJO**

Ministerio de Salud MTSS CSO

## ¿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

**EXTREMAMOS MEDIDAS EN NUESTROS CENTROS DE TRABAJO**



Hacienda La Central - Volcán Turrialba se reserva el derecho de admisión a las instalaciones de colaboradores, clientes, proveedores y visitantes que presenten síntomas de gripe, síntomas respiratorios o alguno de los siguientes síntomas:

- Fiebre.
- Tos.
- Dolor de cabeza.
- Congestión o secreción nasal.
- Dificultad para respirar.
- Pérdida del olfato.
- Pérdida del gusto.
- Diarrea.

Debido a la emergencia nacional por COVID-19 Hacienda La Central solo atenderá a clientes y visitantes que hayan realizado alguna reservación para hacer uso de las instalaciones y de los servicios que se brindan. Solo se estarán realizando reservaciones para "Burbujas Sociales".



Los protocolos de seguridad sanitaria ante el COVID-19 para nuestros clientes, proveedores, visitantes y nuestros colaboradores han sido realizado gracias a Soluciones Empresariales en Salud Ocupacional y Ambiente SESOA

Por los Ingenieros: Steven Ávila Ulate  
Roberto Segura Carballo

Teléfonos: 8406-8337 / 8447-6035

Correo: [sesoa.cr@gmail.com](mailto:sesoa.cr@gmail.com)

Facebook: SESOA

### Lineamientos específicos para los clientes, visitantes y proveedores en el área del parqueo

- Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la administración y personal operativo de Hacienda La Central.
- Las personas que se trasladen en vehículos o motocicletas deberán proceder a parquear en el área asignada por la persona responsable del área de parqueo.
- Completar por cada cada burbuja social, la bitácora de registro entregada por el personal, con la información real y de manera clara.
- Se realizará el traslado guiado y en orden por personal de Hacienda La Central hasta el área de recepción.
- Mantener un distanciamiento de 1.8 m en todo momento durante la permanencia en el sitio.
- Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.



### Lineamientos específicos para los clientes, visitantes y proveedores en el área de recepción

- Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la administración y personal operativo de Hacienda La Central.
- Antes de pasar al área de recepción, deberán proceder a lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Presentar reservación y bitácora de registro.
- Después de realizar algún pago, proceder nuevamente a lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Mantener un distanciamiento de 1.8 m en todo momento durante la permanencia en el sitio.
- Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Esperar las instrucciones del guía que los llevará a realizar la caminata.
- Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.



### Lineamientos específicos para los clientes y visitantes en la zona de la caminata.

- Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por el guía de La Hacienda La Central - Volcán Turrialba.
- Respetar el traslado guiado en orden durante y después de la caminata.
- Respetar el distanciamiento social de 1.8 m, no cantar, no silbar, no hablar a un tono de voz muy alto para evitar el esparcimiento de gotículas de saliva.
- Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Al finalizar la caminata, deberán lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica, donde les indique el guía.
- Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.



### Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de camping y picnic.

- Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por el guía de La Hacienda La Central.
- Respetar el espacio asignado por la Administración de La Hacienda La Central y no invadir el espacio de otras personas.
- Respetar el distanciamiento social de 1.8 m en el área y áreas en común como baños, lavamanos, entre otros.
- Evitar cantar, silbar, o hablar a un tono de voz muy alto para evitar el esparcimiento de gotículas de saliva y para respetar a las demás personas.
- Recoger y llevarse la basura que hayan generado en el área.
- Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.





### Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de restaurante.

- Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la Administración de La Hacienda La Central.
- Utilizar mascarilla o careta al ingresar al restaurante y quitársela hasta que vaya a comer.
- Respetar el espacio asignado en el restaurante por la Administración de La Hacienda La Central y no invadir el espacio de otras personas.
- Respetar el distanciamiento social de 1.8 m en el área y áreas en común como zona de pago, baños, lavamanos, entre otros.
- Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de comer.
- Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.
- Llevar los residuos de comida al basurero señalado.



### Lineamientos específicos para clientes y visitantes en la zona de la zona de relajación.

- Respetar y cumplir en todo momento las instrucciones indicadas por la Administración de La Hacienda La Central.
- Utilizar mascarilla o careta al ingresar a la zona de relajación y quitársela hasta que estén en el espacio asignado con su burbuja.
- Respetar el espacio asignado por la Administración de La Hacienda La Central y no invadir el espacio de otras personas.
- Respetar y aplicar el protocolo de tos y estornudo emitido por el Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud de Costa Rica antes y después de comer.
- Evitar tocarse la cara si no se han lavado las manos.
- Evitar cantar, silbar, o hablar a un tono de voz muy alto para evitar el esparcimiento de gotículas de saliva y para respetar a las demás personas.

