



POLÍTICA “Resort COVID-SAFE Reserva Conchal”

CÓDIGO: P-SHE-DHG-S-0001

Sistema de Gestión Ambiental y S&SO,
DHG

VERSIÓN: 006

PÁGINA: 1 de 35

Clasificación de la información:

Confidencial estratégica

Uso restringido

Interno

Público

Este documento es propiedad de Florida Ice & Farm Company S.A. Es prohibida su reproducción, revelación y uso sin autorización

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE	1
2. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO	4
Capítulo 1. Comité Comando de Incidentes.....	4
Sección 1.1. Descripción	4
Sección 1.2. Roles y responsabilidades	4
Capítulo 2. Medidas preventivas para disminuir el contagio dentro del Resort	7
Sección 2.1. Control de temperatura	7
Sección 2.2. Uso de Equipo de protección especial EPE	8
Sección 2.3. Lineamientos operativos ante el COVID-19	10
Sección 2.4. Higiene personal y medidas recomendadas.....	11
Capítulo 3. Medidas de control para reducir el riesgo del contagio dentro del Resort	13
Sección 3.1. Consideraciones	13
Sección 3.2. Centros Médicos de Salud.....	14
Sección 3.3. Pruebas de detección COVID-19.	15
Sección 3.4. Pruebas serológicas para la identificación de anticuerpos de SARS-CoV-2.	17
Capítulo 4. Atención de casos por COVID-19.....	18
Sección 4.1. Casos sospechosos estables	18
4.1.1. Personal operativo	18
4.1.2. Dueño o rentista	19
4.1.3. Huésped en Hoteles.....	20
Sección 4.2. Casos sospechosos críticos	20
Capítulo 5. Concientización social comunitaria.....	20

Sección 5.1. Concientización social comunitaria interna..... 20

Sección 5.2. Concientización social comunitaria externa..... 21

Capítulo 6. Medios de divulgación e implementación 22

 Sección 6.1. Divulgación..... 22

 Sección 6.2. Capacitación del personal..... 22

Capítulo 7. Medidas de cumplimiento de esta política 23

 Sección 7.1. Supervisión 23

 Sección 7.2. Auditorías internas 23

Capítulo 8. Acciones desarrolladas por el Resort 23

 Sección 8.1. Water Safety 23

 Sección 8.2. Food Safety 24

 Sección 8.3 Waste Safety 25

 Sección 8.4. Auditorías externas especializadas 26

 Sección 8.5. Equipo multidisciplinario. 26

 Sección 8.6. Vigilancia de la salud 26

 Sección 8.7. Gestión del Riesgo..... 30

5. MARCO LEGAL 31

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS 33

7. CUADRO DE APROBACIONES 34

8. BITÁCORA DE VERSIONES 34

2. PROPÓSITO Y ALCANCE

PROPÓSITO	ALCANCE
Establecer las acciones y lineamientos para ser un Resort COVID-SAFE en Reserva Conchal, Guanacaste Costa Rica.	Todos los huéspedes, visitantes, dueños, rentistas, proveedores, contratistas y personal operativo y directivo de Reserva Conchal, Hotel The Westin Reserva Conchal, an all

PROPÓSITO	ALCANCE
	inclusive Golf Resort & Spa y Hotel W Costa Rica Reserva Conchal.

3. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Aislamiento	El aislamiento se utiliza para separar a las personas que han enfermado por una enfermedad contagiosa de aquellas que están saludables. Se restringe el movimiento de las personas que están enfermas para evitar la propagación de ciertas enfermedades.
Comité Comando de Incidentes (CCI)	Conjunto interdisciplinario de la organización, que poseen un rol indispensable en la Gestión y Continuidad del negocio.
Coronavirus (CoV)	Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el (MERS) y el (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente, denominado SARS-CoV-2, causa la enfermedad por coronavirus COVID-19 que se originó en Wuhan (China) en diciembre de 2019.
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 tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, Ministerio de Salud, 2020).
Cuarentena	La cuarentena se utiliza para separar y restringir el movimiento de personas que pueden haber sido expuestas a una enfermedad contagiosa, pero que no tienen síntomas para ver si se enferman. Esas personas pueden o no ser contagiosas.
Desinfectar/Sanitizar	Se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, para eliminar los virus y bacterias presentes en las superficies. Este proceso no necesariamente

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	limpia las superficies sucias, pero al combatir los virus y bacterias adheridos a las superficies luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.
Distanciamiento físico	La CDC (The Center for Disease Control) lo define como: mantener un espacio entre usted y otras personas fuera de su hogar, adjuntando tres guías específicas: <ul style="list-style-type: none"> - Mantener al menos 6” (1,8 m) entre usted y los demás. - Evitar reunirse en grupos con amigos y/o conocidos - Evitar reuniones masivas
Equipo de protección especial	Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19, por ejemplo: mascarillas, caretas, protección visual y guantes
Limpieza	Se refiere a la eliminación de suciedad e impurezas de las superficies. Este proceso no elimina los virus y bacterias que se encuentren adheridos a las superficies.
Resort COVID-SAFE	Política del Resort que describe todas las acciones de prevención, mitigación, contención y continuidad segura de las operaciones ante el COVID-19.

4. CONTENIDO

Capítulo 1. Comité Comando de Incidentes

Sección 1.1. Descripción

Se creó un comité de comando de incidentes del Resort (CCI), cuya principal función es controlar, coordinar, definir y establecer los lineamientos bajo los cuales el Resort se regirá en términos de atención del coronavirus para hacer de este, un lugar COVID-SAFE.

Cada uno de los lineamientos o propuestas del comité, están basados en distintas fuentes, tomando como referencia los lineamientos que establece el Ministerio de Salud de Costa Rica y en algunos puntos excediendo las regulaciones en pro de la seguridad del Resort.

Sección 1.2. Roles y responsabilidades

Tabla 1. Roles y responsabilidades del Comité Comando de Incidentes

ROL	SUPLENTES	RESPONSABILIDADES
-----	-----------	-------------------

<p>Gerencia de Salud, Seguridad Ambiente y Relaciones Comunitarias</p>	<p>Jefa de Salud y Seguridad Ocupacional</p>	<p>Definir la política y lineamientos, entrenamientos, investigación y asesoramiento con expertos.</p> <p>Revisión de protocolos de los Operadores de Hospitalidad.</p> <p>Auditar los lineamientos específicos en las áreas del Resort.</p> <p>Evaluar incidentes relacionados con coronavirus en la escala de Gestión de Riesgo.</p> <p>Dar retroalimentación y guía sobre los incidentes presentados por COVID-19.</p> <p>Asegurar información real y en tiempo sobre los incidentes.</p> <p>Informar al CCI sobre nuevas tendencias para atención de la emergencia por COVID-19</p> <p>Informar al Corporativo de EHS de FIFCO sobre un incidente por COVID-19 analizado en Gestión de Riesgo.</p>
<p>Gerencia de Ventas y Mercadeo</p>	<p>Asistente de Ventas y Mercadeo</p>	<p>Brindar el formato para la política y lineamientos, comunicación interna y externa (visual y escrita) del “Brandbook COVID-SAFE”.</p> <p>En caso de activación del CCI por un incidente, será la persona encargada de liderar el equipo de comunicación y gestión de medios dentro del Resort. En caso de comunicación externa será el enlace con el corporativo en FIFCO para comunicar a la Directora de Relaciones Corporativas.</p>
<p>Coordinadora de Resort & Comunidad</p>	<p>Especialista de propietarios</p>	<p>Mantener una comunicación constante con propietarios, rentistas de condominios y proveedores.</p> <p>Solicitar los protocolos a empresas rentistas que operan dentro del Resort para que sean revisados por Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>Seguimiento y auditoría del cumplimiento de los estándares, así como la comunicación de normas dentro del Resort.</p> <p>En caso de activación del CCI por un incidente, será la persona encargada de liderar la comunicación específica con dueños y rentistas basándose en los lineamientos que el equipo haya establecido.</p>

<p>Complex Gerente General</p>	<p>Gerente de Hotel</p>	<p>Solicitar al personal de los Hoteles W y Westin, los protocolos específicos por áreas para que estos sean revisados por Salud y Seguridad Ocupacional. Una vez revisados, debe velar porque cada área implemente los mismos.</p> <p>Concientización social del personal.</p> <p>Comunicar en conjunto con Salud y Seguridad Ocupacional a sus comités ejecutivos sobre los lineamientos del Resort que se hayan definido en el CCI</p> <p>Evaluar incidentes relacionados con coronavirus en la escala de Gestión de Riesgo.</p>
<p>Ejecutiva de Ama de Llaves</p>	<p>Gerente Style</p>	<p>Centralizar la gestión, responsabilidades e iniciativas de las actividades de limpieza a nivel del Resort, mediante la comunicación constante con los representantes de limpieza de los negocios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reserva Conchal: Encargada de limpieza -Hotel W: Gerente de Style -Hotel Westin: Directora de Ama de Llaves
<p>Seguridad & Infraestructura</p>	<p>Jefe de Infraestructura, Seguridad, Loss Prevention</p>	<p>Definir un protocolo de seguridad física en el Resort, ante diversas situaciones que se pueden presentar debido al COVID-19 como, por ejemplo: personas con conductas agresivas que incumplen lineamientos, saqueo o robo de insumos de alimentos e higiene, entre otros.</p> <p>Comunicarse con el equipo de seguridad de los hoteles en caso de que los lineamientos requieran una participación de todas las partes.</p>
<p>Gerencia Troon</p>	<p>Gerente de Golf</p>	<p>Supervisar y dar seguimiento a los lineamientos del Beach Club y Golf según lo establecido y entregado por Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>Comunicar constantemente los lineamientos a los visitantes del Beach Club y Golf.</p>

		Concientización social del personal.
Gerencia Hospitalidad, Dirección Inmobiliaria		Aprobación de la política y lineamientos COVID-SAFE. Proporcionar los recursos y medios necesarios, que permitan el cumplimiento y desarrollo de las acciones COVID-SAFE. Informar a los corporativos de su negocio cualquier situación que considere pertinente. Liderar al equipo de CCI del Resort.

Tomado de Solano, J., 2020.

Capítulo 2. Medidas preventivas para disminuir el contagio dentro del Resort

Sección 2.1. Control de temperatura

Todo el personal, así como contratistas, visitantes y clientes que ingresen por los puntos de control de temperatura que se mencionan a continuación:

- a. Puesto 22 (Vivero)
- b. Puesto 7 (cajero)
- c. Puesto 13 (taller de golf)
- d. Puesto 12 (arco)
- e. Entrada al Beach Club
- f. Recepciones de Hotel Westin y Hotel W
- g. Spa de Hotel Westin y Hotel W

Deberán seguir sin excepción alguna, lo siguiente:

- Deberán de tomarse la temperatura antes de ingresar.
- La toma de temperatura será realizada por medio de dispositivos electrónicos tipo “tablets”.
- En caso de que el dispositivo no esté disponible, la temperatura será tomada manualmente por el personal, el cual recibió capacitación por parte del Hospital Metropolitano, para hacer la toma adecuada y cumpliendo con el distanciamiento físico y equipo de protección personal.
- En caso de que el Oficial, detecte alguna de las siguientes situaciones:
 - a. Persona con una temperatura mayor a 37,5 °C
 - b. Persona que no acceda a la toma de temperatura y/o se niegue a brindar información para el registro de ingreso.

- La persona no podrá ingresar al Resort, deberá ubicarse en el sitio indicando, manteniendo el distanciamiento físico y esperar algunos minutos para volver a realizar la toma.
- Si la temperatura vuelve a salir por encima del valor, no podrá ingresar y Seguridad notificará a la Jefatura de Salud y Seguridad Ocupacional, Resort & Comunidad, así como Gerente de Infraestructura o en su defecto el Gerente Complex Loss Prevention, para que éstos entren en contacto con el Jefe directo, propietario y/o rentista que solicitó el ingreso e informarle al respecto.
- En caso de colaboradores/asociados/talentos deberán reportar inmediatamente a su Jefatura, la cual coordinará su cita y asistencia en horarios de atención del Consultorio Médico.
- La toma de temperatura deberá realizarse sin la careta de protección, lentes o gorras, éstos se deben retirar durante la toma.
- Las tomas de temperatura que excedan el rango de alerta serán registradas en una bitácora que estará en los distintos puestos, donde se indique: fecha, hora, cédula, nombre completo de la persona, empresa y resultados de la temperatura tomada.
- En caso de que no se pueda localizar a alguno de los contactos, la persona no ingresará y deberá de ubicarse con distanciamiento físico en el sitio que se le indique hasta esperar indicaciones.
- Cuando se realicen las mediciones de temperatura en la entrada al Beach Club, y se detecte una temperatura mayor a 37,5 °C, se deberá informar a Resort & Comunidad, la Jefa de Salud y Seguridad Ocupacional y al Gerente de Infraestructura sobre la situación. En el caso del Beach Club, no podrá ingresar y hacer uso de las instalaciones. Además, se debe recomendar a la persona, dirigirse inmediatamente al Condominio o residencia, sin desvíos y solicitar asistencia médica.
- Cuando la toma de temperatura en las recepciones y spas de las recepciones excedan el rango, se deberá informar lo sucedido al Gerente del área y se le recomendará a la persona solicitar asistencia médica.

Sección 2.2. Uso de Equipo de protección especial EPE

- Como parte de nuestra política, hemos solicitado de manera obligatoria, el uso de la mascarilla a nuestro personal, clientes, proveedores, contratistas y concesionarios, en los siguientes escenarios:
 - a. Mientras viaja en transporte público o privado (taxis, transporte ofrecido por la empresa o bien, vehículo propio con más de un ocupante) desde su hogar al trabajo, y viceversa.
 - b. En terminales de buses y/o transporte y en paradas.
 - c. Toda persona que atienda público interno y/o externo. En el caso de cocinas, restaurantes y spa (salón y tratamientos), solamente deberán usar la mascarilla quirúrgica desechable.
 - d. Las personas que asisten al Consultorio Médico.
 - e. En todo espacio o recinto cerrado.
 - f. Las personas que asisten al Comedor, mientras realizan fila y esperan a que sean servidos los alimentos.
 - g. En tareas críticas donde no sea posible aplicar el distanciamiento físico de 1,8 metros con respecto a otras personas.
-

- Las caretas de protección facial son complementarias al uso de mascarillas e indispensables para puestos de seguridad de atención al público donde se dé un acercamiento a menos de 1.8 metros. Por otro lado, podrá hacer uso de careta, el personal expuesto a condiciones de estrés térmico por calor donde haya separación de 1,8 m entre cada persona (Jardinería, Animación, Piscineros).
- Las mascarillas de tela y quirúrgicas, así como las caretas que se utilicen, deben ser las proporcionadas por la empresa, ya que, es la única forma de garantizar que las especificaciones técnicas cumplen a cabalidad con los factores de protección requeridos.
- Sin restricción alguna, el personal deberá seguir los protocolos de uso seguro, colocación, retiro, disposición y desinfección (sólo caretas) establecido por el Resort.
- Se solicitó al personal de alimentos y bebidas, salir de la vivienda en ropa particular y colocarse el uniforme hasta que llegue al lugar de trabajo. Asimismo, al finalizar, nunca deberá salir con el uniforme de la empresa, para evitar cualquier tipo de suciedad y contaminación. Es indispensable colocarse un uniforme limpio y desinfectado cada día al iniciar la jornada laboral.
- En el caso del personal que trabaja en cocinas, deberán de traer un calzado distinto al que utiliza en la jornada laboral y cambiarlos antes de iniciar.
- A continuación, se detallan las especificaciones del EPE que se estará utilizando:

Tabla 2. Uso y especificaciones del equipo de protección especial

EPE	Especificaciones	Uso
Mascarillas desechables quirúrgicas	Con bandas elásticas de ajuste doblado en C, soporte nasal, tres capas.	-Personal de alimentos y bebidas. -Personal de limpieza de áreas comunes y cocinas. -Proveedores, concesionarios y contratistas. -Spa.
Mascarillas reutilizables de tela	-Tela con tecnología Anti fluidos -1 Capa de 100% Poliéster, Tejido Plano *Anti Fluidos -1 Capa de Polipropileno, No Tejido *Anti Fluidos -1 Capa de Hidrotech -Costura de extremos con hilo de poliéster -Forma Ergonómica -Dos cordones elásticos tejidos o tiras para sujetar -Soporte Nasal: Ajustable, Invisible	-Personal durante el transporte interno y externo. -Personal administrativo. -Personal operativo sin contacto con alimentos ni servicio de spa -Proveedores, concesionarios y contratistas.

Careta facial	Plástico PETG calibre 20 transparente y crochet de 19mm. Diseño del laboratorio de ergonomía aplicada del Tecnológico de Costa Rica.	-Personal expuesto a condiciones de estrés térmico por calor donde haya separación de 1,8 m entre cada persona (Jardinería, animación, Piscineros)
Guantes desechables	Material de nitrilo o látex	-Personal que prepara alimentos y bebidas. -Tareas de limpieza. -Proveedores, concesionarios y contratistas. -Oficiales de seguridad -Manejo de residuos -Personal que entra en contacto con loza, utensilios, blancos, objetos sucios, entre otros.

Tomado de Solano, J., 2020.

Además, es obligatorio el uso de mascarilla para huéspedes, dueños, rentistas y visitantes del Beach Club en las siguientes circunstancias:

- En áreas públicas de los Hoteles, así como en el pasillo de ingreso al Club de Playa y dentro del Restaurante Catalinas.
- Cuando se dirija a un colaborador u otro miembro que no pertenezca a su burbuja social.
- Al retirar alguno de los servicios de entrega a domicilio, recepción del servicio delivery del restaurante, retiro de comidas o paquetería en oficinas

El uso de estos equipos NO sustituye las medidas de control ya previamente establecidas (lavado de manos con agua y jabón, evitar tocarse la cara, ojos y boca, protocolo de tos y estornudo, limpieza de objetos y superficies comunes), ni permiten minimizar el distanciamiento físico.

Sección 2.3. Lineamientos operativos ante el COVID-19

El Resort ha desarrollado y cuenta, con los siguientes documentos específicos por operación ante el COVID-19. Estos lineamientos son auditados, revisados y actualizados de manera periódica y son de acatamiento obligatorio en nuestro Resort, una falla al mismo supone una sanción:

- L-SHE-DHG-S-0001. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Golf
- L-SHE-DHG-S-0002. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, A&B Club de Playa
- L-SHE-DHG-S-0003. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Fitness Center Club de Playa
- L-SHE-DHG-S-0004. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Canchas de Tenis

- L-SHE-DHG-S-0005. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Recursos Humanos
- L-SHE-DHG-S-0006. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Heavenly Spa & Away Spa
- L-SHE-DHG-S-0007. Lineamientos de atención ante casos COVID-19, Resort
- L-SHE-DHG-S-0008. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Seguridad & Loss Prevention
- L-SHE-DHG-S-0009. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Almacén General
- L-SHE-DHG-S-0010. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Ingeniería & Infraestructura
- L-SHE-DHG-S-0011. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Entretenimiento
- L-SHE-DHG-S-0012. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Piscina Club de Playa
- L-SHE-DHG-S-0013. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Recepción
- L-SHE-DHG-S-0014. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Manejo de residuos
- L-SHE-DHG-S-0015. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Limpieza y lavandería
- L-SHE-DHG-S-0016. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Ventas y Mercadeo
- L-SHE-DHG-S-0017. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Convenciones y eventos
- L-SHE-DHG-S-0018. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Inversión social
- L-SHE-DHG-S-0019. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Alimentos y Bebidas, Hoteles
- L-SHE-DHG-S-0020. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Refugio de Vida Silvestre Conchal
- L-SHE-DHG-S-0021. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Medidas generales preventivas

Se ha solicitado a las empresas que operan dentro del Resort un protocolo específico de lineamientos para reducir el riesgo de contagio de coronavirus, el cual, será auditable de manera aleatoria. Se incluyen empresas de rentas de condominios, transporte del personal, empresas constructoras, (se apegan al lineamiento establecido por la empresa), proveedores de servicios, servicio de medicina, entre otros. Dichos protocolos deben incluir al menos los siguientes aspectos:

1. Medidas de higiene personal.
2. Descripción del equipo de protección especial (EPE)
3. Limpieza y desinfección (frecuencia de la limpieza y horario, insumos o utensilios y productos de limpieza).
4. Medidas de control operativas
5. Actuación ante casos sospechosos y confirmados de COVID-19 dentro del Resort
6. Comunicación del protocolo
7. Supervisión

Los protocolos deben ser presentados y aprobados por parte del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Resort.

Sección 2.4. Higiene personal y medidas recomendadas

Le recomendamos seguir las siguientes medidas de prevención:

- Lavado de manos frecuente con agua y jabón, al menos 20 segundos, o bien desinfección de manos con una solución a base de alcohol sólo en caso extremo de no contar con acceso a agua y jabón de forma inmediata.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o utilizando pañuelos desechables.
- Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca sin antes lavarse las manos.
- Evitar compartir, socializar, con integrantes de familia que no están día a día conviviendo en su hogar: eventos sociales con grupos de amigos, compañeros o amigos del trabajo.
- No compartir equipos, objetos personales y herramientas de trabajo si éstos no han sido desinfectados, pedimos en caso de solicitarlo, no comprometer al colaborador. En el caso del personal, no compartir herramientas o equipos, sin previa autorización de su jefatura.
- Mantener el distanciamiento físico como es recomendado por el Ministerio de Salud del resto de personas en todo momento y le sugerimos hacerlo con sus vecinos o proveedores evitando comprometer su salud y la de nuestra gente.
- Le sugerimos limitar el contacto cercano con otras personas fuera de su hogar en espacios interiores y exteriores. Dado que las personas pueden transmitir el virus antes de saber que están enfermas, es importante mantenerse alejado de los demás cuando sea posible, incluso si usted o ellos no tienen síntomas.
- El distanciamiento físico es especialmente importante para las personas que tienen un mayor riesgo de enfermedad grave por COVID-19. Salude a la distancia, sin contacto, no salude con la mano, de beso o abrazo.
- Las personas con factores de riesgo (adultos mayores, hipertensos, cardiópatas, diabéticos, otros) pueden enfermar gravemente, deben de evitar ir a lugares públicos. Se realizará una identificación del personal con estos factores.
- Mantente conectado mientras te mantienes alejado. Es muy importante mantenerse en contacto con amigos y familiares que no viven en su hogar. Llame, o manténgase conectado a través de las redes sociales. Todos reaccionan de manera diferente a situaciones estresantes y tener que distanciarse físicamente de alguien que usted aprecia puede ser difícil.
- Si necesita comprar alimentos o medicinas en el supermercado o en la farmacia, manténgase al menos a 1,8 metros de distancia de los demás. Considere también otras opciones: use el pedido *express* para medicamentos, si es posible, considere un servicio de entrega de comestibles.
- Considere las siguientes recomendaciones durante el uso de medios de transporte:

Bus:

- Utilizar en todo momento la mascarilla.
- Procurar tener el monto a pagar listo al momento de subir al autobús.
- Procurar siempre utilizar alcohol en gel o spray desinfectante.
- Al buscar asiento o espacio, procurar estar siempre separado del resto de pasajeros.
- Evitar tocar superficies, asientos, o cualquier otro, en caso de hacerlo debe desinfectar de nuevo sus manos.
- Evitar comer cualquier tipo de alimento o bebida mientras llega a su destino.
- Evitar tomar el servicio en horarios de mucha demanda, en caso del servicio superar la capacidad permitida, es recomendable esperar un siguiente bus.

Taxi o alguna plataforma de transporte colaborativo:

- Utilizar en todo momento la mascarilla.
- Evitar utilizar el asiento delantero.
- Mantener las ventanas abiertas.
- Procurar siempre utilizar alcohol en gel o spray desinfectante durante el servicio y al salir de él.

Carpooling (vehículo compartido):

- Utilizar en todo momento la mascarilla.
- Evitar utilizar el asiento delantero.
- Mantener las ventanas abiertas del vehículo de ser posible, en caso contrario, activar el recambio de aire del aire acondicionado.

- No salir de su vivienda si presenta síntomas de: fiebre, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, pérdida del sentido del olfato o gusto, náuseas, diarrea, cansancio, dolor muscular y congestión nasal. Hasta el tanto no sea valorado por un médico.
- Limpie y desinfecte su casa periódicamente (pisos, superficies, objetos comunes), removiendo primeramente toda la suciedad, seguido de la limpieza mediante agua y un detergente, enjuagando y removiendo los restos de suciedad. Una vez seco, aplique un desinfectante o sanitizante, ya sea de alguna dilución de cloro con una concentración al 3,5% diluido en agua (1 litro de agua, con 2 cucharadas de cloro), alcohol o productos de venta comercial.
- No mezcle productos de limpieza entre sí, pues podría sufrir una intoxicación, asimismo, no dejar al alcance de niños, ni hacer trasvases en recipientes de almacenamiento de alimentos y bebidas.
- Incorpore barreras físicas de protección para la atención del cliente interno y externo, además del equipo de protección especial que corresponda a cada caso, según se indica en la sección 2.2.
- Implemente acciones para la modificación o instalación de equipos que permitan disminuir el alto contacto en superficies comunes, por ejemplo, dispensadores automáticos, entre otros. Mantenga las áreas comunes sin objetos, materiales o suministros que puedan manipularse por el resto de las personas, por ejemplo: revistas, juegos de mesa, estaciones de café, otros.

Capítulo 3. Medidas de control para reducir el riesgo del contagio dentro del Resort

Sección 3.1. Consideraciones

- Si dentro de su hogar o lugar de trabajo, es conocido que algún proveedor, compañero, servicio de limpieza, niñeras, otros, ha tenido contacto con personas sospechosas, probables o confirmadas de Coronavirus (2019-nCoV) y/o presentan síntomas de “gripe” o “resfrío”, con fiebre mayor a 37,5°C, pérdida de gusto u olfato, diarrea, náuseas, cansancio, dolor muscular o dificultad para respirar, éstos no deben presentarse a laborar hasta que acudan al centro médico público o privado más cercano para hacerse la valoración médica respectiva y por ende se recuperen.

- Si dentro de su familia se presenta algún familiar con alguno de los síntomas de los mencionados, es importante una valoración médica y no exponerse para evitar contagiar a las demás personas. Hasta el tanto no sea valorado por un médico. Se debe evitar estar en contacto con personas como compañeros y clientes, o bien sus propios vecinos.
- Cualquier colaborador que presente alguna situación de las mencionadas no debe presentarse a trabajar y está en la obligación de notificar a su Gerencia inmediata, para que esta comunique al equipo de Salud y seguridad Ocupacional del Resort.

Sección 3.2. Centros Médicos de Salud

- A nivel nacional Costa Rica cuenta con la capacidad de 260 camas en Unidades de Cuidados Intensivos en diferentes Hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social, entre ellos el Centro Especializado para Pacientes COVID el cual tiene a disposición 88 unidades con complicaciones derivadas del COVID-19 de forma simultánea. Sumado a esto, hay que tener en cuenta que del total de 260 camas estas camas también están a disposición de cualquier otro paciente que lo requiera y no necesariamente sea diagnosticado COVID Positivo.
- A continuación, se muestra la lista de posibles centros de salud más cercanos (públicos y privados), para la atención de casos sospechosos que presenten síntomas y así, pueda informar a la persona que está laborando en su vivienda, familia, compañero de trabajo, otros.
- Hospitales y Clínicas del Sector Público:
 - Clínica del Seguro Social en Santa Cruz, ubicada a 44 km de distancia de Reserva Conchal y con una duración de 48 minutos en vehículo. Teléfono 2680-0435.
 - Clínica del Seguro Social en Filadelfia, ubicada a 35.6 km de distancia de Reserva Conchal y con una duración de 35 minutos en vehículo. Teléfono 2688-8276.

Ambas Clínicas no poseen capacidad para atender pacientes en condición crítica, los pacientes que reciban en esta condición los trasladarán a los hospitales de La Anexión de Nicoya y Enrique Baltodano Briceño de Liberia respectivamente.

Hospitales Regionales de la CCSS

- Hospital La Anexión en Nicoya, ubicado a 65.7 Km de distancia de Reserva Conchal y con una duración aproximada de 1 hora y 10 minutos en vehículo. Teléfono 2685-8400.
- Hospital Enrique Baltodano Briceño de Liberia, ubicado a 70km de distancia de Reserva Conchal y con una duración aproximada de 1 hora y 15 minutos en vehículo. Teléfono 2690-2300.

Solamente el Hospital Enrique Baltodano Briceño cuenta con Unidad de Cuidados Intensivos con una capacidad aproximada de 12 camas.

- Clínicas y Hospitales Privados cercanos a la propiedad.

- Hospital Metropolitano Sede Cabo Velas, ubicado a 2 Km de distancia de Reserva Conchal y con una duración aproximada de tres minutos en vehículo. Teléfono 40003822 y su horario de atención es de lunes a sábado de 9:00am a 5:00pm.
- Clínica Beach Side, ubicado a 4 Km de distancia de Reserva Conchal y con una duración aproximada de cinco minutos en vehículo. Teléfono 2653 9911 y su horario de atención es 24/7.

Ambas Clínicas no poseen capacidad para atender pacientes en condición crítica, los pacientes que reciban en esta condición los trasladarán a los hospitales que decida el paciente o sus familiares. Las dos clínicas cuentan con servicio de ambulancia privada, el tiempo de respuesta para la ambulancia del Hospital Metropolitano es aproximadamente de 1 hora con 5 minutos.

- Clínica San Rafael Arcángel de Liberia, ubicada a 70 Km de distancia de Reserva Conchal y con una duración aproximada de 1 hora con 15 min en vehículo. Cuenta con capacidad de albergar pacientes en Unidad de Cuidados Intensivos. Teléfono 2690 5500 y su horario de atención es 24/7.

Sección 3.3. Pruebas de detección COVID-19.

3.3.1 Lugares autorizados cercanos al Resort

- En los hospitales regionales y en las clínicas de Santa Cruz y Filadelfia de la Caja Costarricense del Seguro Social realizan la prueba a todo paciente que cumpla los criterios de caso sospechoso.
 - Caso sospechoso:
 1. Persona que cumple con criterios clínicos y epidemiológicos:
 - A. Criterios Clínicos:

Aparición súbita de fiebre y tos; o aparición súbita de dos o más signos o síntomas de la lista siguiente: fiebre, tos, debilidad general/fatiga, cefalea, mialgia, dolor de garganta, congestión nasal, anorexia/náuseas/vómitos, diarrea, estado mental alterado.
 - B. Criterios epidemiológicos (Debe cumplir al menos uno de los siguientes criterios*)

No tener otra etiología que explique completamente la presentación clínica del evento.

Un historial de viaje fuera del país en los 14 días previos al inicio de los síntomas.

Historial de haber frecuentado un distrito o cantón (de la lista que estará disponible en la página web del Ministerio de Salud) que se encuentre en alerta naranja en los 14 días previos al inicio de síntomas.

Antecedente de haber iniciado el cuadro clínico ya descrito en los 1-14 días posteriores de haber estado en contacto cercano:

 - Con alguna persona con historial de viaje fuera del país en los últimos 14 días de haber ocurrido ese contacto.
 - Con alguna persona que haya sido contacto directo (en el posible período de cuarentena de esta última) de un caso confirmado.
 2. Persona con infección respiratoria aguda grave (IRAG).

Definición de IRAG: La persona se clasifica como IRAG si presenta:

 - Historia de fiebre o fiebre cuantificada de 38°C o más y,

- Dolor de garganta o tos y,
- Disnea o dificultad respiratoria y,
- Con aparición dentro de los últimos 10 días, y
- Necesidad de hospitalización (según criterios establecidos en el Protocolo Nacional de Vigilancia de la persona con Influenza y otras virosis)

3. Una persona con anosmia (pérdida del sentido del olfato) o disgeusia reciente (cambio en la percepción del gusto), sin otra etiología que explique la presentación clínica.

4. Persona con enfermedad respiratoria aguda de cualquier grado de severidad, que dentro de los 14 días anteriores al inicio de la enfermedad tuvo contacto físico cercano con un caso confirmado, probable, sospechoso o visitó/laboró en un centro médico público o privado.

- Dentro de las manifestaciones se pueden incluir signos dermatológicos tales como: brotes morbiliformes, urticaria generalizada, lesiones vasculíticas, palidez – cianosis en pulpejos, labios y lengua, acroisquemias, livedo reticularis, exantema variceliforme, prurito generalizado, brote eritematoso morbiliforme, entre otras. Por lo que es importante tomarlas en cuenta en el momento de hacer las evaluaciones de los pacientes sospechosos por COVID-19-Para el caso del Síndrome Inflamatorio Multisistémico en Niños y Adolescentes relacionado cronológicamente con COVID-19(denominado MIS-Co PIMS en la literatura en inglés), referirse al Lineamiento Nacional para la Vigilancia del Síndrome Inflamatorio Multisistémico en Niños y Adolescentes.

-En el caso de la persona adulta mayor se deben considerar también síntomas inespecíficos como fatiga, desorientación o estado de alerta reducido, movilidad reducida, malestar general, diarrea, náusea, vómito, pérdida de apetito, delirio, artralgias, hematuria. Este grupo de edad puede manifestarse con ausencia de fiebre o hipoxemia silente.

Existen clínicas y laboratorios privados autorizados por el Ministerio de Salud para realizar la prueba de PCR-RT capaz de identificar los genes E, RdRP, y N*. Las clínicas privadas cercanas a la propiedad que realizan las pruebas son las siguientes:

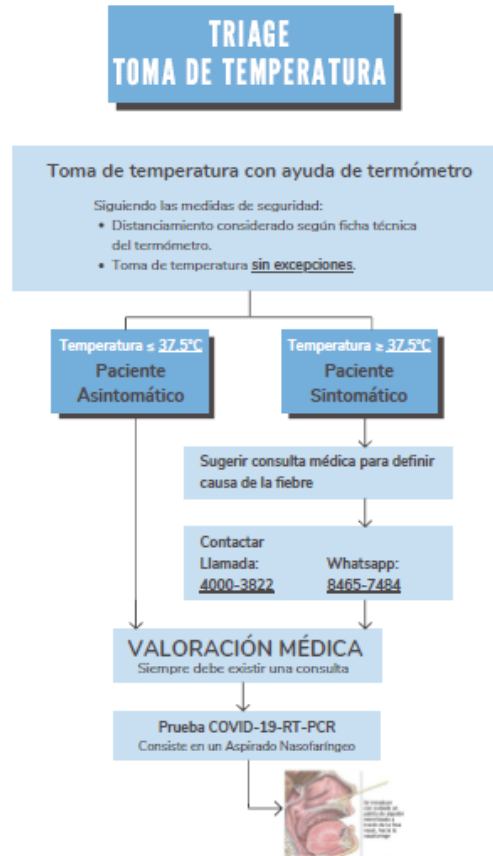
- a. Hospital Metropolitano Sede Cabo Velas.
- b. Clínica Beach Side.

Precio de la prueba en ambos sitios es de 68 000 colones pagando con tarjeta y 70 720 colones pagando en efectivo y los resultados los tienen de 48 a 72 horas posterior a realizar la prueba.

- Tanto en los laboratorios privados como en las clínicas privadas, deben contar con una referencia médica para realizar el análisis, que incluya copia de la Boleta VE-01 que lo identifica como sospechoso. Una vez realizadas las pruebas, se deberá reportar la información sobre las muestras confirmados, descartados, indeterminados y no procesados en su totalidad al Ministerio de Salud.

3.3.2 Protocolo para realizar las pruebas de detección

Figura 1. Protocolo para la realización de pruebas COVID-19-RT-PCR



Tomado de *Triage toma de temperaturas* (p. 1), por Viales, H., 2020, Hospital Metropolitano

Sección 3.4. Pruebas serológicas para la identificación de anticuerpos de SARS-CoV-2.

- Estas pruebas sanguíneas permiten identificar si una persona ha estado expuesta con anterioridad al virus que produce el COVID-19 y por ende desarrolló anticuerpos.
- El uso de pruebas para detectar anticuerpos tipo IgA, IgG, IgM y/o anticuerpos totales que se procesen por medio de las técnicas ELISA, Quimioluminiscencia o Electroquimioluminiscencia, y que cuenten con una sensibilidad igual o mayor al 85% y especificidad igual o mayor al 90%.
- Vale aclarar que estas pruebas no se utilizarán para el diagnóstico de la enfermedad por COVID-19 y no podrán ser usadas para autorizar la entrada o salida de personas al país a través de cualquiera de las fronteras. Además, los resultados de estas pruebas no deben ser utilizados para definir acciones laborales como ingreso, re-ingreso, salida, contrataciones, despidos, apertura o cierre de los centros de trabajo y estudio.
- Cuando se obtenga un resultado positivo este debe indicar que la persona pudo haber estado en contacto, en algún momento precedente, con el virus SARS-CoV-2, pero que no indica que la persona tenga una infección aguda ni que haya desarrollado inmunidad duradera contra el SARS-CoV-2.
- En el caso de que se tenga un resultado negativo debe señalar que el diagnóstico puede representar que la persona no ha estado en contacto reciente con el SARS-CoV-2, o que no ha transcurrido el tiempo necesario desde el

contacto para la producción de anticuerpos, o incluso que puede tener algún compromiso de su sistema inmune que afecta su capacidad para producir anticuerpos

- Existen clínicas y laboratorios privados autorizados por el Ministerio de Salud para realizar las pruebas serológicas para identificar anticuerpos al SARS-CoV-2. Las clínicas privadas cercanas a la propiedad que realizan las pruebas son las siguientes:

- c. Hospital Metropolitano Sede Cabo Velas.
- d. Clínica Beach Side.

Precio de la prueba en ambos sitios es de 26 635 colones pagando con tarjeta y 31 100 colones pagando en efectivo y los resultados los tienen aproximadamente 2 horas posterior a realizarse la prueba.

Capítulo 4. Atención de casos por COVID-19

Sección 4.1. Casos sospechosos estables

4.1.1. Personal operativo

- Todo el personal que se cataloga como caso sospechoso según su definición (ver sección 3.3.1), no debe presentarse a laborar y está en obligación de comunicar su estado de salud a su Gerencia directa, para que éste solicite una cita por medio de teleconsulta para la valoración médica respectiva.
- Una vez coordinada la teleconsulta, la Gerencia del área deberá comunicarlo al departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, quien dará seguimiento con el Ministerio de Salud.
- Si durante la jornada laboral el personal presenta síntomas o indica que ha estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados y se considera como un caso sospechoso, se debe:
 - a. Verificar que porte correctamente su mascarilla o brindarle la misma si fuera el caso e indicarle que debe dirigirse al Consultorio Médico donde permanecerá en un área de acceso restringido hasta que sea valorado.
 - b. Si se traslada al Consultorio Médico, el chofer debe portar mascarilla y mantener las ventanas del vehículo abiertas, si no fuera posible debe accionar el aire acondicionado colocando la opción de recambio de flujo de aire. En caso de que se traslade el paciente a la Clínica Cabo Velas del Metropolitano, el mismo debe ingresar por la parte trasera de la clínica en el área de emergencias.
 - c. La Jefatura/Gerente de área deberá contactar a la Gerente/Jefa de Salud y Seguridad Ocupacional.
 - d. El personal Médico en conjunto con Salud y Seguridad del Resort deberá, comunicar inmediatamente al Ministerio de Salud del Área de Santa Cruz para efectos de coordinar asistencia con esa entidad y la CCSS. Asimismo, el Gerente/Jefa de Salud y Seguridad Ocupacional avisará a Recursos Humanos y Gerencia General.
 - e. En caso de exposición de otras personas, el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional mantendrá una comunicación directa y constante con Ministerio de Salud para seguir instrucciones.

- f. Cuando se identifiquen contactos cercanos que trabajen en el Resort, Salud y Seguridad Ocupacional se comunicará con la Gerencia respectiva, para sacarlos inmediatamente de la operación o bien, no llamarlos a laborar hasta nuevo aviso.
- g. Salud y Seguridad Ocupacional se contactará con el afectado o familiar referido, para conocer los resultados de la sospecha.
- h. Si el colaborador/asociado/talento ha sido diagnosticado como “caso sospechoso” de COVID-19 por un médico debe:
 - Enviarse a casa y mantenerse en “aislamiento domiciliario”.
 - Brindar a Salud y Seguridad Ocupacional cualquier información solicitada.
 - Cumplir con las indicaciones oficializadas por el Ministerio de Salud.
- i. Si colaborador/asociado/talento reside en algunas de las habitaciones otorgadas por la empresa y comparte la habitación, este puede permanecer en la misma, aislado y solo, si así lo quisiera o bien, podrá aislarse en su hogar de residencia siempre y cuando, su transporte hacia el sitio no involucre el contacto con otras personas.
- j. En caso de que el resultado de la prueba COVID-19 dé positivo, el personal deberá seguir las instrucciones suministradas por el establecimiento de salud y/o el Ministerio de Salud, además, deberá comunicar el resultado a su Gerencia directa, la cual deberá manejar la información de carácter confidencial y a su vez informará a la Gerencia de Salud y Seguridad Ocupacional o su designado, quien dará seguimiento y mantendrá comunicación directa con el Área Rectora del Ministerio de Salud de Santa Cruz.
- k. Una vez que el personal positivo finalice su orden sanitaria y se catalogue como “recuperado” según el alta médica, podrá reincorporarse nuevamente a sus labores donde deberá seguir cumpliendo con todos los lineamientos preventivos que se mencionan en esta política.

4.1.2. Dueño o rentista

- En caso de que un rentista o dueño dentro del Resort presente síntomas de resfrío y haya estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados, deberá aislarse en su vivienda y evitar tener contactos. Hasta que el médico tratante le gire sus instrucciones respectivas, le sugerimos no actuar sin previa autorización de su médico.
- En caso de solicitar algún servicio de *delivery* dentro o fuera del Resort le sugerimos mantener distanciamiento y evitar el contacto con otras personas para evitar contagiarlos.
- Le recomendamos informar a su personal de servicio en el hogar y tomar todas las precauciones de aislamiento y evitar el contacto para no contagiar a otra persona.
- Le recomendamos evitar contratar algún trabajo o servicio externo dentro de su vivienda, para evitar contagiar a otra persona.
- Le solicitamos que por favor coloque la basura de pañuelos o toallas de papel con fluidos corporales producto de la enfermedad en bolsas separadas de la basura convencional, realizar un nudo y dejar bien cerrada la bolsa y colocarle otra adicional para evitar focos de contagio al personal de manejo de residuos.

- Si por algún motivo de salud o fuerza mayor debe salir de su vivienda porque así su médico lo ha solicitado, le recomendamos usar equipo de protección, evitar contactos con otras personas y en la medida de lo posible, no utilizar el ascensor.
- Si va a utilizar el ascensor, le solicitamos que sólo lo haga sólo o con su núcleo familiar, usando su codo flexionado para la manipulación de los botones.
- Le recomendamos realizar limpiezas y desinfecciones periódicas en su hogar tomando como referencia la siguiente información <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/disinfecting-your-home.html>
- En caso de que se comunique por parte de un tercero la confirmación de un dueño/rentista con COVID-19, el departamento de Resort & Comunidad en conjunto con Salud y Seguridad Ocupacional, realizarán de manera proactiva, mientras sea posible, la identificación de lugares que fueron visitados por esta persona dentro del Resort, así como nexos o posibles contactos cercanos. Asimismo, solicitarán el refuerzo de medidas de limpieza y desinfección de las áreas comunes y comunicarán si es necesario, medidas adicionales para el resto de población: colaboradores, clientes, proveedores, otros.
- Por favor acatar todas las medidas de distanciamiento físico y lo dictado en su orden sanitaria.

4.1.3. Huésped en Hoteles

- En caso de ser un huésped de los Hoteles quien presente síntomas de resfrío y haya estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados, deberá aislarse en la habitación.
- Para ello, el médico se comunicará con la Gerente de Ambiente, Salud Ocupacional y Comunidad, quien dará aviso al Gerente General y el mismo tome el mando de la situación. Donde se aplicará lo establecido en el “L-SHE-DHG-S-0007. Lineamientos de atención ante casos COVID-19, Resort”.

Sección 4.2. Casos sospechosos críticos

- Si el usuario califica, con la definición de IRAG (Infección respiratoria aguda grave) se le deberá trasladar a un hospital para su manejo respectivo. Para ello, el personal Médico que atienda al paciente deberá coordinar con el servicio de ambulancia, indicando las necesidades a tomar en consideración para el aislamiento respectivo y coordinar con el servicio del centro hospitalario que lo vaya a recibir.

Capítulo 5. Concientización social comunitaria

Sección 5.1. Concientización social comunitaria interna

Los cambios de comportamiento social y colectivo son cruciales para poder alcanzar los objetivos de cada uno de los lineamientos y protocolos que se establezcan en los diferentes componentes del Resort, para lograr evitar que los casos se conviertan en grupos y los grupos se conviertan en brotes explosivos.

Es por esto que el Resort ha ido más allá de la redacción, divulgación de protocolos y lineamientos y se ha dado a la tarea de generar hábitos, costumbres dentro de la población con el fin de crear una convicción acerca de la importancia de llevar estas nuevas enseñanzas a la práctica.

La empatía es un valor que debe primar en nuestro Resort y queremos que cada uno de las personas que nos visitan, trabajan y viven acá tengan un comportamiento que lo incorpore, mostrando solidaridad con las personas más afectadas, evitando las exageraciones o divulgación de información falsa, evitando rumores, ayudando a todo aquel que conozcamos y sabemos que es población vulnerable, aconsejando e informando de manera veraz a la gente que nos rodea y que no cuenta con acceso a este tipo de información.

Dentro de las capacitaciones y medios de comunicación el resort incorpora este valor para que sea fuente de inspiración y regla básica para preocuparnos por el cumplimiento de los lineamientos.

Se desarrollaron canales de difusión masiva con los colaboradores/talentos/asociados donde se comunica de manera diaria la actualización del COVID-19 en Costa Rica, además buscando siempre el bienestar de la gente y sus núcleos familiares, se ha puesto a disposición del personal los siguientes programas: apoyo psicológico 24/7 por parte de una empresa externa, consejos nutricionales, salud física, consejos de expertos sobre la mejor forma de adoptar hábitos entre otros.

El resort el año anterior ha logrado aplicar una encuesta en el 100% del personal para determinar el índice de pobreza multidimensional (IPM) de cada uno de sus colaboradores y de esta forma poder abordar de manera correcta las necesidades primarias de cada uno de ellos a través de acciones específicas ante la crisis que atraviesa el mundo por el coronavirus. Con esta información seguiremos dando seguimiento a los más vulnerables y creando nuevas formas de colaboración que sea de valor para cada uno de ellos.

En la medida en que logremos impactar y concientizar las mejores prácticas de forma genuina estaremos minimizando el riesgo de contagio por COVID-19, y estas prácticas podrán ser extendidas a otras personas fuera del resort.

Sección 5.2. Concientización social comunitaria externa

Las medidas de protección contra el COVID-19 desarrolladas dentro del resort, deben complementarse con la intervención comunitaria externa. Si bien, el desarrollo de medidas de protección y cuidados para los colaboradores y habitantes del resort son eje medular, considerarlas únicas equivale a desmeritar la realidad colectiva fuera del negocio. Siendo todos parte de una misma región, las afectaciones propias del virus en el entorno inmediato en el que nos encontramos nos son inherentes con igual relevancia que las internas. La afectación por desempleo producto del cierre de fronteras, negocios y el distanciamiento dictaminado por las autoridades sanitarias en el país, han generado la imposibilidad para muchos ciudadanos de obtener sustento para sus familias en tiempos de crisis y de informarse apropiadamente sobre los efectos de la emergencia, los cuidados y las recomendaciones establecidas por las autoridades correspondientes.

El resort, como organización con alto sentido de responsabilidad civil, debe procurar la asistencia social que le esté a su alcance. En coordinación con las entidades estatales correspondientes y las organizaciones no gubernamentales existentes se determinan los canales facilitadores para atender estas necesidades y buscar una reinserción progresiva.

En tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19, resulta esencial el impacto social externo del resort, ya que pone a disposición de la comunidad, los alcances empresariales, las redes de contactos y los recursos corporativos en el bienestar de la colectividad en materia de seguridad alimentaria, higiene y comunicación confiable. Una sociedad informada y consciente de no encontrarse sola en tiempos de crisis, resulta más fortalecida y dispuesta a enfrentar los cambios futuros, denominadores comunes y necesarios para el fortalecimiento de la economía en todas las naciones.

Capítulo 6. Medios de divulgación e implementación

Sección 6.1. Divulgación

- El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Resort, proporcionará cualquier material informativo respecto al COVID-19 bajo los requerimientos establecidos por entidades sanitarias (sólo se compartirá información oficial que divulgue el Ministerio de Salud y páginas como CDC, OMS, PAOH, etc).
- La información sobre la forma correcta de lavarse las manos, protocolo de toser y estornudar, así como medios de prevención, síntomas de la enfermedad, actualizaciones y otros que se vayan direccionando, se compartirán mediante medios como correos, afiches en sitios públicos, mensajes de texto.
- Esta información, será compartida a los clientes, por el Departamento de Ventas y Mercadeo, así como el departamento de Resort & Comunidad.
- El Resort velará porque dicha información, permanezca visible en las distintas áreas comunes, indispensablemente en baños y estaciones de lavado de manos de cualquier usuario que visite el Resort.
- Para mantener la información actualizada, el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Resort, en conjunto con Medicina de empresa, se informarán diariamente sobre el estado de la situación del virus en Costa Rica a través de una alianza con Ministerio de Salud.
- Nuestra página Web cuenta con información relevante sobre lo mencionado en estos protocolos: <https://www.reservaconchal.com/>
- El Comité Comando de Incidentes se reunirá periódicamente según actualizaciones de la información y situación actual del COVID-19.

En caso de que exista una situación de crisis que involucre riesgos a la salud, económicos, de imagen, y/o vulnerabilidad comunitaria, se seguirá lo establecido en el punto 8.6 Gestión de riesgo y se aplicarán los lineamientos de comunicación interna y externa detallados en L-SHE-DHG-S-0016. Lineamientos de reactivación ante COVID-19, Ventas y Mercadeo.

Sección 6.2. Capacitación del personal

- El Dpto. de Salud y Seguridad Ocupacional del Resort, deberá comunicar y registrar la capacitación de la política y los lineamientos descritos a todo el personal (incluyendo el subcontratado) antes de reactivar sus operaciones.
- Cuando se realicen cambios de acuerdo con las actualizaciones del presente documento, se comunicará a los líderes de las áreas para que puedan comunicar la información a su personal.
- Las capacitaciones deben ser virtuales siempre que sea posible.

- Si son presenciales, los salones deberán de garantizar un 50% de aforo. Los asistentes deben respetar una distancia de 1,8 metros entre sí, y en todo caso, no deben superar una hora.
- Es responsabilidad del Encargado del Departamento involucrado o su designado, realizar refrescamientos al menos una vez a la semana, de la política y los lineamientos descritos, así como supervisar el cumplimiento a cabalidad de éstos.

Capítulo 7. Medidas de cumplimiento de esta política

Sección 7.1. Supervisión

- Cada departamento deberá de asignar a un Coordinador en el lugar de trabajo, que verifique constantemente el cumplimiento de los lineamientos descritos en esta política.
- El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional reunirá periódicamente al Comité Comando de Incidentes, para darle seguimiento al cumplimiento de los lineamientos, valorar el desempeño de grupo de trabajo integrado para este fin e informar sobre el estado de la situación del COVID-19.

Sección 7.2. Auditorías internas

- El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional realizará al menos una inspección mensual, para evaluar la puesta en marcha de los lineamientos establecidos y compartirá las oportunidades de mejora encontradas al responsable de área.

Capítulo 8. Acciones desarrolladas por el Resort

Sección 8.1. Water Safety

El Resort tiene un sistema de extracción de agua de pozos para abastecer a todos los residentes y visitantes de manera constante y continua. El acueducto cuenta con el Sello de Calidad Sanitaria del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados desde el año 2005, galardón que asegura el cumplimiento del Reglamento para la Calidad del Agua Potable y el suministro de agua de calidad potable en forma sostenible y en armonía con la naturaleza.

Como parte del Sello de Calidad Sanitaria, el Laboratorio Nacional de Aguas realiza análisis bacteriológicos y físico químicos una vez al año, de acuerdo con el Reglamento para la Calidad del Agua Potable.

Como parte de los controles operativos del acueducto, se llevan a cabo análisis internos con equipo de laboratorio mediante registros y reportes de la calidad del agua, para el monitoreo constante. A continuación, se detallan la frecuencia y descripción de los muestreos:

- a. Diariamente se realizan muestreos y medición de los parámetros de turbidez, olor, sabor y cloro residual libre.
- b. Semanalmente se realizan muestreos y medición los parámetros de pH y temperatura.
- c. Mensualmente se da mantenimiento preventivo a todo el sistema.

Asimismo, se realizan mantenimientos y análisis microbiológicos por empresas certificadas. Los tanques de almacenamiento, por ejemplo, reciben mantenimiento semestral y una vez al año se les realiza una limpieza profunda.

Además, se presentan reportes de la calidad del agua potable junto al análisis físico, químicos y microbiológicos realizados por un laboratorio privado según lo indicado en el Reglamento para la Calidad del Agua Potable.

El Resort cuenta con la Certificación Internacional INTE/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental desde el año 2004, cuyo enfoque se basa en el modelo de planificar, hacer, verificar y actuar de todos los procesos de la compañía. Esta certificación incluye controles operacionales como lo es el “Programa de Agua Potable”, cuyo fin está relacionado a la conservación, uso y potabilización del agua de consumo humano en todas las instalaciones del Resort. Dicho control operacional es verificado de forma anual a través de una auditoría interna y externa por parte de un equipo competente para este proceso.

Sumado a estos esfuerzos, para el 2019 se efectuó en el Resort una consultoría por parte de la NSF International enfocada en asegurar la calidad e inocuidad del agua desde su extracción, distribución en la red de agua potable y consumo de la misma.

Se cuenta con un Plan de Mejora de Seguridad de Agua, donde se detallan diferentes fortalezas con las que cuenta el Sistema de Agua potable del Resort, por ejemplo:

- Desinfección y limpieza de los tanques de almacenamiento y tuberías.
- Ejecución periódica de análisis microbiológicos y fisicoquímicos.
- Mantenimientos preventivos y sus controles operacionales.

El agua residual generada de las actividades y servicios que brinda el resort son tratadas en dos Plantas de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) ubicadas dentro de la propiedad, cuenta con controles operacionales ejecutados y verificados por el administrador de la PTAR y auditados por entes externos a la organización, considerando que estos Sistemas de Agua Residual cuentan con la Certificación INTE/ISO 14001:2015.

Sección 8.2. Food Safety

Todas las áreas de almacenamiento, cocción, preparación, transporte de alimentos y bebidas dentro del resort, cuentan con un programa de Inocuidad Alimentaria (Food Safety). Este programa, ejecuta prácticas y procedimientos certificados y auditados a nivel interno y externo:

- a. Auditoría interna, la cual se realiza cada 3 meses por personal certificado.
- b. Auditoría externa anual, realizada por el Brand Standard de cada operador (Marriott, Troon).

Estas auditorías, además, contemplan el análisis de puntos críticos de control en los distintos procesos de los alimentos “*Hazards Analysis Critical Control Point*” (HACCP), sumado a buenas prácticas de manufactura, un plan para el control de plagas y mantenimiento preventivo de las instalaciones.

Para el desarrollo de eventos y actividades al aire libre, se cuenta con procedimientos específicos para la inocuidad de alimentos, que van desde controles operativos hasta análisis de alimentos. Estos análisis microbiológicos, no sólo se realizan para este tipo de actividad, pues se programan mensual y trimestralmente muestreos en: agua, alimentos crudos y procesados, superficies y hielo en todas las operaciones. Asimismo, se solicita a nuestros proveedores de alimentos y

bebidas, el análisis de muestreos en sus productos y se corrobora que ejecutan de igual manera, prácticas de seguridad alimentaria mediante visitas a sus plantas de producción.

Además, para garantizar que el personal que manipula alimentos cuenta con las competencias necesarias para mantener su inocuidad, se certifica periódicamente a Gerentes y Supervisores en ServSafe, la cual es una certificación reconocida a nivel internacional. A nivel nacional de acuerdo con la legislación, se solicita que todo manipulador de alimentos cuente con su carné actualizado y vigente proporcionado por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

Por último, se han implementado medidas adicionales ante el COVID-19 en el área de alimentos y bebidas como, por ejemplo:

- a. Aumento en la frecuencia de lavado de manos del personal.
- b. Uso de equipo de protección especial.
- c. Implementación de un tren de limpieza y desinfección para la recepción de mercadería.
- d. Menú digital mediante el escáner de un código QR.

Sección 8.3 Waste Safety

Todos los residuos generados en la propiedad son gestionados internamente por el departamento de Manejo de Desechos y almacenados temporalmente en el Centro de Recuperación de Residuos Valorizables de Reserva Conchal. Este departamento se encarga de la recolección de residuos valorizables y no valorizables en un camión destinado únicamente para tal fin, el cual brinda servicio a todas las áreas al menos una vez a la semana. Los residuos deben ser clasificados desde la fuente según las categorías: envases, vidrio, papel y cartón como residuos valorizables, residuos orgánicos, residuos peligrosos/especiales y residuos no valorizables. Únicamente los residuos co-procesables son separados en el Centro de Recuperación de Residuos Valorizables por parte del equipo de Manejo de Desechos.

En cuanto a los residuos peligrosos los mismos deben ser entregados directamente al Centro por el generador o área generadora. Los residuos bioinfecciosos y los residuos de las trampas de grasa son recolectados directamente en el área generadora por parte de un gestor autorizado en un vehículo que cumpla con las condiciones adecuadas para el almacenamiento y transporte de este.

Los residuos de mascarillas, guantes, o cualquier elemento desechable utilizado para evitar el contagio del COVID-19 serán clasificados como residuos ordinarios, los mismos se dispondrán en una bolsa con nudo cerradas para evitar que estos desechos queden expuestos al personal de recolección.

En caso de que en usted este en asilamiento o algún miembro de su vivienda, así como huéspedes o rentistas por COVID-19, le solicitamos coloque la basura de pañuelos o toallas de papel con fluidos corporales producto de la enfermedad en bolsas separadas de la basura convencional.

Para la recolección y manipulación de los residuos recolectados por el equipo de Manejo de Desechos de manera obligatoria deberán hacer uso de careta y guantes desechables, así como realizar un lavado periódico de manos con agua y jabón, para esto hemos instalado un sistema de reserva de agua y un dispensador de jabón en el camión recolector.

Sección 8.4. Auditorías externas especializadas

Mediante la consultoría externa con especialistas en el área de cumplimiento y requisito legal, vigilancia de la salud, infectología y epidemiología, mantenemos constantes auditorías en las diferentes operaciones de nuestra propiedad, que nos permiten mantener una mejora constante en los procesos y acciones que se desarrollan.

Sección 8.5. Equipo multidisciplinario.

Como propiedad, buscando siempre ser pioneros en la innovación y mejora de los procesos, mantenemos constantes asesorías con profesionales en diferentes áreas, también, contamos con enlaces estratégicos con organizaciones nacionales.

- Asesorías con la Ex Ministra de Salud, Doctora Maria Luisa Ávila.
- Asesorías con la especialista de Medicina en el Trabajo y Jefa de Medicina Corporativa del Hospital Metropolitano, Doctora Angelica Furzan.
- Asesorías con el director del Ministerio de Salud en Santa Cruz, Doctor Warren Chavarría.
- Asesorías con la Psicóloga Laura Chavarria del Instituto El Arte del Cambio.
- Asesorías con la especialista en nutrición, Doctora Marcia Siles.
- NSF International.

Sección 8.6. Vigilancia de la salud

Para llevar a cabo el seguimiento de las diferentes enfermedades de la salud que pueden presentarse en la población trabajadora, se han desarrollado una serie de mecanismos y herramientas que han permitido identificar las acciones necesarias para actuar en tiempo y forma, su prevención y control:

8.6.1. Registros digitales de consultas médicas

El resort cuenta con un Consultorio Médico laboral el cual brinda servicio al personal de los distintos negocios, esto, ha permitido dar un mayor control y seguimiento a las patologías que afectan a la población. Para registrar las atenciones médicas, se implementaron dos herramientas digitales para contar con la información disponible en todo momento y actualizada:

- a. Expedientes digitales mediante la plataforma HULI.

Se cuenta con expedientes digitales para todos los colaboradores, de manera que el personal médico pueda acceder a la información de manera remota si es necesario.

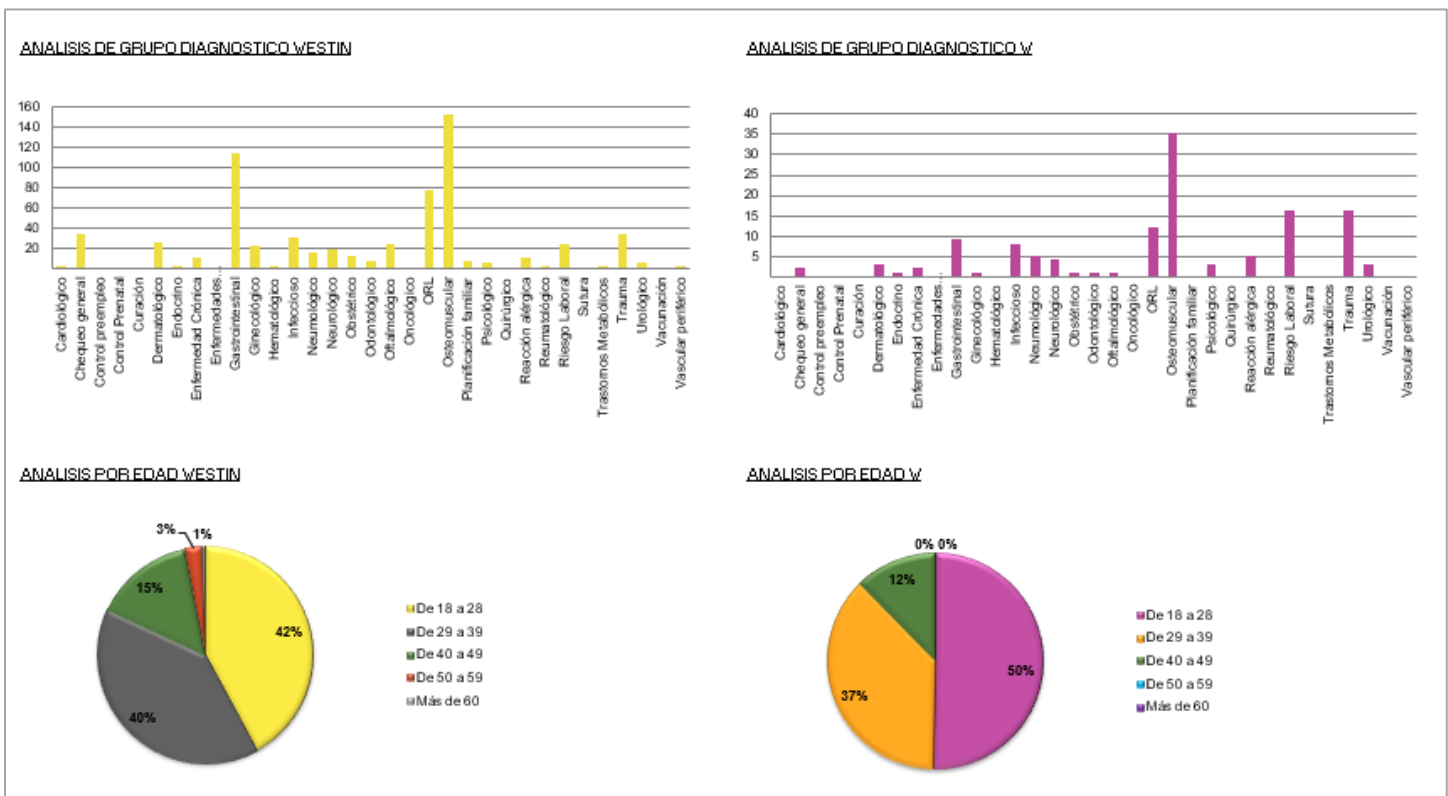
- b. Registro de atenciones médicas

Este registro permite brindar en cada consulta médica, una serie de información que es recopilada y que puede visualizarse día a día, de manera mensual y anual. De esta manera, es posible comparar el comportamiento de una patología con respecto a periodos anteriores, y así, determinar acciones inmediatas para evitar su propagación, dando mayor importancia a enfermedades infectocontagiosas. Además, este registro permite analizar:

- Ausentismos por incapacidades otorgadas
 - Consultas por género y edad
 - Consultas por departamento de cada negocio
 - Atenciones por grupo diagnóstico
- c. Vigilancia epidemiológica con énfasis en: enfermedad diarreica aguda (EDA), infecciones en vías respiratorias superiores (IVRS) y ahora, el COVID-19.

En la siguiente figura, se muestra un ejemplo de la visualización de los datos recopilados en el registro para la vigilancia de la salud.

Figura 2. Gráficos de registros históricos



Tomado de *Control Consultorio Médico Hoteles* (p. gráficos), por Solano, J., 2020.

c. Canal endémico

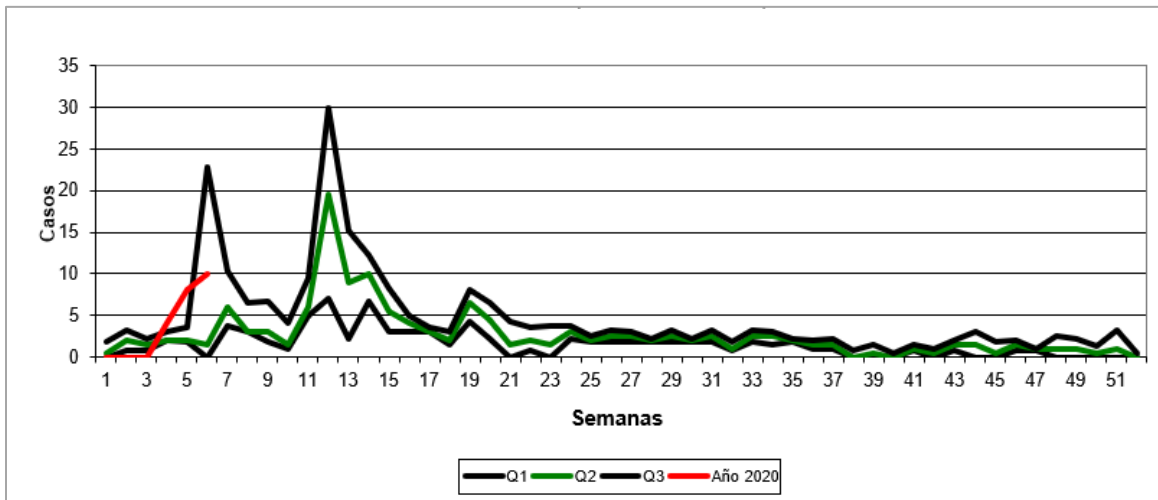
Gracias a que se cuentan con registros de años anteriores de todas las atenciones por enfermedades infectocontagiosas, fue posible realizar en conjunto con el Dr. Warren Chavarria, Director del Área Rectora del Ministerio de Salud en Santa

Cruz, un canal endémico, el cual nos permite actuar de manera inmediata para la detección de alertas de posibles brotes antes de que estos ocurran.

Esta información, permite conocer en qué momento de la semana epidemiológica del año, se deben reforzar las medidas y controles preventivos para evitar la propagación de un brote.

Cabe destacar, que el canal endémico es específico para la población del resort, no obstante, se trabaja de manera conjunta con el Área rectora del Ministerio de Salud en Santa Cruz, para visualizar, además, el comportamiento de la Zona no sólo costera, sino a nivel de Cantón e inclusive de la provincia de Guanacaste.

Figura 3. Ejemplo de cómo se visualiza un canal endémico



Tomado de *Canal Endémico EDA 2020* (p. 1), por Chavarría, W., 2020.

Sumado a esta herramienta, se desarrolló con Medicina de empresa, un documento para la tipificación de los casos por medio de inicio y tipo de síntomas, así como los niveles de exposición (por ejemplo: última comida ingerida, lugar de consumo, lugares de contacto, otros). Esta información es llevada por lo Médicos cada vez que se detecte un caso, lo cual permite dar mayor seguimiento, identificar fuentes comunes de contagio, entre otros.

8.6.2 Muestras microbiológicas

Cada vez que se detecte en la curva del canal endémico, que el resort se encuentra en alguna alerta, se toman acciones para controlar y mitigar las enfermedades infectocontagiosas, estas consisten en y no se limitan a: muestreos orales, frotis, entre otros, que permiten identificar al tipo de virus o bacteria que están afectando a la población y así implementar acciones adicionales.

8.6.3 Campañas de sensibilización y vacunación.

Ya que se puede identificar mediante periodos anteriores, el comportamiento de las enfermedades en el resort es posible ejecutar campañas de sensibilización y vacunación antes de que se empiecen a presentar casos. Por ejemplo:

- Se realizan campañas para reforzar hábitos de higiene, como lavado de manos.
- Campañas de limpieza de posibles criaderos de mosquitos que producen dengue, zika, chikunguña, otros, síntomas y medios de protección.
- Campañas de vacunación contra la influenza.
- Campaña de COVID-SAFE.

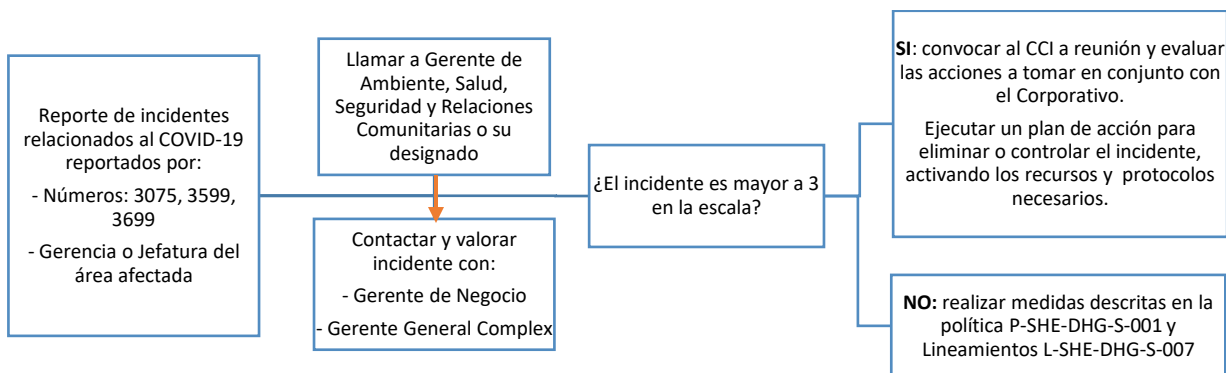
Sección 8.7. Gestión del Riesgo

El Resort ha conformado un equipo de comando de incidentes, compuesto por líderes de diferentes áreas. Ante cualquier incidente relacionado con el coronavirus este equipo deberá de tomar acuerdos y decisiones que vayan en favor de la salud y seguridad de todos en el resort. Los pasos para seguir por el comando ante cualquier eventualidad serán los siguientes:

- El Gerente de Ambiente, Salud, Seguridad y Relaciones Comunitarias en conjunto con el Gerente de Negocio y Gerente General Complex deberán analizar el incidente presentado y determinar en escala de 1-5 la gravedad de este para determinar si debe convocarse a todos los miembros del equipo. La escala contempla aspectos de riesgos de salud, económicos, de imagen, o vulnerabilidad comunitaria.
- Si el incidente representa un riesgo superior a 3 en la escala, se deberá convocar a reunión.
- Una vez convocado el CCI se deberá dar retroalimentación de lo sucedido a todos los miembros y estado de control del incidente.
- Coordinar en conjunto y en equipo una evaluación de las acciones que se deben de tomar bajo la comunicación directa con el Corporativo, incluyendo los mecanismos de comunicación interna y/o externa que deben de seguir bajo requerimientos del área de Relaciones corporativas de FIFCO tal cual se describe en los lineamientos L-SHE-DHG-S-0016.
- Ejecutar un plan de acción para eliminar o controlar el incidente presentado, activando para esto los protocolos que sean necesarios.
- Coordinar y analizar la forma de comunicar el incidente a todos los miembros del resort en caso de que aplique dar una respuesta formal con lo sucedido, y tomar en cuenta el riesgo que implicar cada una de las formas propuesta de comunicación. El CCI debe de tener un proceso de toma de decisiones claro y transparente.
- El equipo deberá analizar los recursos con los que cuenta para atender el incidente y plasmarlos en una lluvia de ideas.
- Finalmente ejecutar las acciones discutidas por el equipo.

El CCI ha establecido una serie de roles y responsabilidades que están definidas en la Tabla 1 de esta política.

Figura 4. Protocolo de comunicación CCI



Tomado de Solano, J., 2020.

Su salud y seguridad es lo más importante para nosotros, en caso de dudas, comentarios y preguntas específicas, por favor referirse a los siguientes contactos:

Tabla 3. Contactos del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional

Gabriela Meza Fonseca	gmeza@reservaconchal.com	2654-3061
Jennifer Solano Sánchez	jenifer.solano@reservaconchal.com	2654-3052
Gustavo Salmerón Rodríguez	gustavo.salmeron@reservaconchal.com	2654-3058

Tomado de Solano, J., 2020.

5. MARCO LEGAL

La presente política se ha basado, más no se limita; en la normativa general legal existente en Costa Rica y que de forma directa aplica a la emergencia del COVID-19 así como aquella que ha sido dictada o emitida de forma específica para atender la emergencia, tal como, pero sin limitarse a: reglamentos, decreto ejecutivo, guías y directrices de Ministerios y del Gobierno Central.

Estas normas y disposiciones están en constante cambio y adaptación a las nuevas realidades según la atención del COVID-19 cambia, de tal forma que la mención a normas y directrices en esta sección es enunciativa y no taxativa y será revisada periódicamente.

Así las cosas, el marco legal de la presente política corresponde a:

- Ley General de Salud No. 5395. Principalmente los artículos 147 y 148 de dicha Ley establecen que toda persona deberá ser diligente en prevenir la infección y contaminación de bienes muebles e inmuebles y la formación de focos de infección, así como cumplir con las prácticas destinadas a prevenir la aparición y propagación de enfermedades transmisibles o contagiosas.
- Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio, No. 7933. La cual confiere a los administradores de los condominios las obligaciones y potestades necesarias para aplicar esta política, así como las directrices emitidas por el Ministerio de Salud y/o Gobierno Central.
- Declaratoria de Emergencia Nacional emitida por el Poder Ejecutivo, Directriz Gubernamental del día 16 de marzo 2020, CP-164-2020
- Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19 en los centros de Trabajo, emitida por el Gobierno Central.
- Lineamientos del Ministerio de Salud y Gobierno Central para la atención de COVID-19, emitidos por el Ministerio de Salud, cuyas versiones actualizadas pueden ser consultadas en el siguiente sitio de internet

<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>. Al día de hoy se han emitido lineamientos en las siguientes categorías:

- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la infección por Coronavirus (COVID-19),
- Lineamientos para la Población en General,
- Lineamientos para Servicios Públicos Dirigidos a la Población,
- Lineamientos para Servicios de Salud de atención de las personas.

En caso de contradicción entre las disposiciones de esta política y las disposiciones legales y lineamientos antes indicados, prevalecerán estos últimos por ser de obligatorio acatamiento y por cuanto son actualizados por las entidades citadas conforme la atención de la emergencia avanza.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (2019-nCoV). Versión 6 – 12 de mayo 2020. Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Lineamientos específicos para el Sector Turismo ante el Coronavirus (COVID-19). Versión 001-15 de mayo 2020. Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19 en los Centros de trabajo. Sistema Nacional de Gestión del Riesgo. Costa Rica, abril 2020.
- Decreto N° 42317-MTSS-S La activación de protocolos y medidas sanitarias en los centros de trabajo por parte de las comisiones y oficinas o departamentos de salud ocupacional ante el COVID-19.
- Lineamientos de actuación ante casos COVID-19, Resort. Versión 2. Solano, J. (2020).
- Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19. Versión 03, 30 de abril 2020. Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Lineamientos nacionales para la vigilancia de la enfermedad COVID-19. Versión 17, 22 diciembre 2020. Ministerio de Salud.
- Gobierno de Costa Rica, Ministerio de Salud. INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19. Mao 2020
- Organización Mundial de la Salud. (11 de mayo de 2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Organización Panamericana de la Salud. (11 de mayo de 2020). *Enfermedad por el coronavirus (COVID-19)*. <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Centers for Disease Control and Prevention. (11 de mayo de 2020). *Coronavirus (COVID-19)*. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-nCoV/index.html>

7. CUADRO DE APROBACIONES

ELABORADO POR*		
Nombre	Puesto	Fecha
Gustavo Salmerón Rodríguez	Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional	15-5-2020
Jennifer Solano Sánchez	Jefa de Salud y Seguridad Ocupacional	15-5-2020
REVISADO POR		
Nombre	Puesto	Fecha
Gabriela Meza Fonseca	Gerente de Ambiente, Salud, Seguridad y Relaciones Comunitarias	27-5-2020
Dra. María Luisa Ávila	Jefa del Servicio de Infectología del Hospital Nacional de Niños	20-5-2020
Dr. Warren Chavarría	Director del Área rectora del Ministerio de Salud de Santa Cruz	24-5-2020
Dr. Carlos Mata Montero	Tecnológico de Costa Rica	21-5-2020
Gerardo Miranda	Gerente corporativo SHE	25-5-2020
Dra. Ana Morice Trejos	Máster en Medicina y Epidemiología	22-5-2020
NSF International	Audidores expertos	08-7-2020
APROBADO POR		
Nombre	Puesto	Fecha
Fabián Fernández Faith	Gerente de Negocio	27-5-2020

8. BITÁCORA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	COMENTARIOS
1	27-05-2020	Revisión al menos una vez a la semana conforme a cambios que se vayan presentando por autoridades sanitarias del país, cambios operativos, procesos, equipos, otros.
2	06-07-2020	Se actualizan las medidas para el uso de mascarillas/caretas, consecutivo de lineamientos específicos, definición de caso sospechoso, atención médica al personal con síntomas y documentos de referencia.
3	31-7-2020	Se actualizan medidas para el uso de mascarillas/caretas y el apartado de Food Safety, así como el apartado de la toma de temperatura.
4	18-8-2020	Se actualizan medidas para el uso de mascarillas/caretas en Spa

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	COMENTARIOS
5	16-12-2020	Se actualiza en apartado de control de temperatura, uso de EPE, se incluye el L-SHE-DHG-S-0021. Se modifican: Medidas de higiene personal y recomendadas, criterios de caso sospechoso e información de centros médicos.
6	08-1-2021	Modificación del criterio de caso sospechoso.