

PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19

SAFE IN *Paradise*
by Grupo Pachira

SALUD Y BIENESTAR PARA TODOS



El programa "SAFE IN PARADISE BY GRUPO PACHIRA" resume las medidas que Grupo Pachira ha tomado para ofrecer a nuestros clientes la oportunidad de experimentar Tortuguero, un paraíso natural, en un ambiente seguro que produzca bienestar.

Se consideró toda la información oficial relacionada al COVID-19 del Ministerio de Salud, Instituto Costarricense de Turismo ICT y demás autoridades gubernamentales.

SAFE IN *Paradise*
by Grupo Pachira

UN POCO DE CONTEXTO...

SARS-CO-V-2

16 MARZO: declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19.

19 MARZO: cierre de fronteras marítimas, terrestres y aéreas.

20 MARZO: Grupo Pachira decide no operar mientras la situación COVID-19 se estabiliza en el país.

9 MAYO: medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

11 MAYO: publicación LS-CS-000 ICT Lineamientos específicos para el sector turismo. Alojamiento.

1 AGOSTO: apertura de vuelos unión europea, UK, Cánada, actividades turísticas*

9 AGOSTO: Grupo Pachira se mantiene sin operar hasta nuevo aviso.



Fases de apertura y de cierre, agosto 2020

Agosto 2020

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						



Fase de apertura

Del 1 al 9 de agosto y del 22 al 30 de agosto (9 días)

Apertura de establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento de atención al público en cantones en alerta naranja y cantones en alerta amarilla, sujetos al horario de restricción vehicular.



Fase de cierre

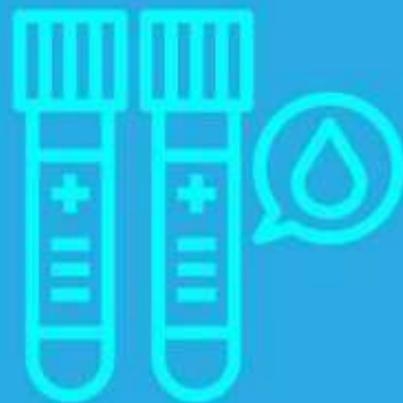
Del 10 al 21 de agosto

Cierre total de establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento de atención al público en cantones en alerta naranja, salvo lista de excepciones.
En cantones en alerta amarilla, los establecimientos podrán funcionar de manera regular.

Según las disposiciones del Ministerio de Salud vigentes al 5 de agosto de 2020, el país se mantendrá con las siguientes restricciones:

- Periodo se dividirá en dos fases que se alternarán, 9 días de apertura, 12 días de restricción y nuevamente 9 días de reapertura.
- Podrán operar de lunes a domingo sin restricción horaria:
"Hoteles, cabinas o establecimientos de alojamiento"
- Podrán operar de lunes a domingo sin restricción horaria con una capacidad de ocupación al cincuenta por ciento (50%):
"Piscinas y restaurantes"
- Podrán operar de lunes a viernes de las 5:00 horas a las 22:00 horas, y de sábados a domingo de las 5:00 horas a las 19:00 horas, con aforo diferenciado:
"Turismo aventura, con utilización obligatoria de mascarilla o careta mientras se coloca y se retire el equipo de seguridad para realizar la actividad, y respetando las burbujas sociales"
- Asimismo, el cantón de Pococí, al que pertenece Tortuguero, se encuentra bajo a alerta amarilla.

REQUISITOS DE INGRESO PARA LOS TURISTAS

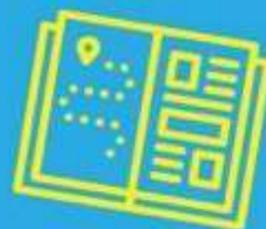


REALIZARSE LA PRUEBA PCR

y obtener un resultado negativo en las 48 horas previas al viaje a Costa Rica.*

SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJE

que cubra alojamiento en caso de cuarentena y gastos médicos por enfermedad aguda.*



COMPLETAR EL FORMULARIO DIGITAL EPIDEMIOLÓGICO*



PROTECCIÓN FACIAL

CUMPLIMIENTO ESTRICTO

de los protocolos de llegada en aeropuerto: distanciamiento social, desinfección, seguimiento de instrucciones.

* SI UN PASAJERO NO CUMPLE ESTOS REQUISITOS NO PODRÁ EMBARCAR.

* Vigente a partir del 01 de agosto.

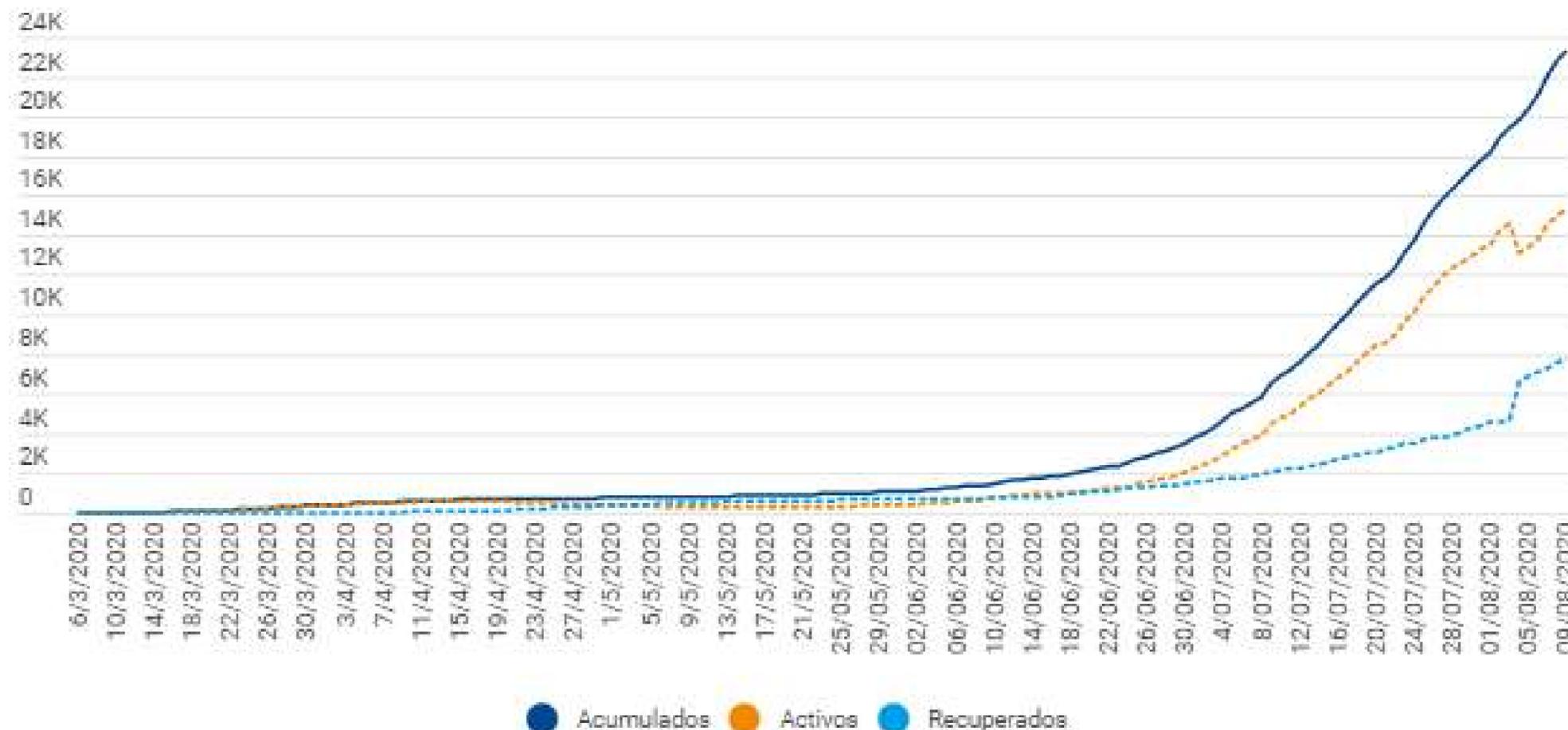
09 de agosto del 2020

SITUACIÓN NACIONAL COVID-19

Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



Histograma de casos por COVID-19, según condición (Números absolutos)



¿QUIÉNES SOMOS?



GRUPO PACHIRA
TORTUGUERO • COSTA RICA


PACHIRA LODGE
TORTUGUERO • COSTA RICA


**EVERGREEN
LODGE**
TORTUGUERO, COSTA RICA


HOTEL & SPA
ANINGA
TORTUGUERO • COSTA RICA



- EMPRESA CONSOLIDADA CON + 26 AÑOS EN EL SECTOR HOTELERO DE COSTA RICA.

- PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE CALIDAD, SOMOS UNA EMPRESA 100% COSTARRICENSE QUE SE DESTACA EN LA ZONA DE TORTUGUERO.

- CONTAMOS CON UNA EXCELENTE INFRAESTRUCTURA Y CAPITAL HUMANO.

- BRINDAMOS UNA AMPLIA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS: TRANSPORTE TERRESTRE Y ACUÁTICO, HOSPEDAJE, ALIMENTACIÓN, TOUR OPERADOR, BIENESTAR SPA, TURISMO DE AVENTURA: CANOPY Y GUIADO TURÍSTICO.

SAFE IN *Paradise*
by Grupo Pachira

-NOS ENCONTRAMOS EN TORTUGUERO, UN ÁREA NATURAL BIODIVERSA QUE SE HA CONVERTIDO EN UN DESTINO TURÍSTICO MUY IMPORTANTE EN EL PAÍS.

- TORTUGUERO ES UN ZONA GEOGRÁFICA AISLADA, LEJOS DEL ÁREAS DENSAS CON CONTAMINACIÓN Y EXPOSICIÓN ALTA AL VIRUS EN ESTOS MOMENTOS.

- PARA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES HACEMOS UN TRABAJO CONJUNTO CON OTROS HOTELEROS EN PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DE TEMAS OPERATIVOS, PARTICULARMENTE DURANTE LOS TRASLADOS A LA ZONA.

-A RAZÓN DEL COVID-19 APROVECHAMOS AL MÁXIMO EL RECURSO TECNOLÓGICO PARA MEJORAR NUESTROS PROCESOS DE SUPERVISIÓN, PARA FACILITAR INFORMACIÓN RELEVANTE Y FAVORECER LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES. ADEMÁS DE MEJORAR LA CAPACITACIÓN DE NUESTRO EQUIPO.

SAFE IN *Paradise*
by Grupo Pachira



Servicios Turísticos Grupo Pachira

TRANSPORTE
TERRESTRE DE
TURISMO

TRANSPORTE
ACUÁTICO Y VIAJES
RECREATIVOS

HOSPEDAJE

TOUR OPERADOR

SERVICIO DE
ALIMENTACIÓN

BIENESTAR SPA

TURISMO DE
AVENTURA: CANOPY

GUIADO DE
TURISTAS



**CONSIDERACIONES
GENERALES
NUEVA NORMALIDAD COVID-19**

REQUISITOS PARA RESERVAR

PARA EL ADECUADO MANEJO DE UNA SITUACIÓN EN LA QUE UN CLIENTE SEA SOSPECHOSO/CONFIRMADO COVID-19 ASÍ COMO CUALQUIER OTRA EMERGENCIA DE SALUD, SE DEBE FACILITAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN DE CADA PASAJERO PARA REALIZAR LA RESERVACIÓN:

- NOMBRE COMPLETO
 - NACIONALIDAD
 - IDIOMA
 - ID / # PASAPORTE
 - NÚMERO DE SEGURO DE VIAJE: DEBERÁ SER DE 16 O 19 DÍGITOS
- SE DEBERÁ BRINDAR AL MENOS UN CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL POR HABITACIÓN.



DECLARACIÓN JURADA DE SALUD



PARA PROTEGER LA SALUD DE TODOS NUESTROS CLIENTES, PROVEEDORES Y EQUIPO DE TRABAJO, TODOS LOS CLIENTES DEBERÁN COMPLETAR LA DECLARACIÓN JURADA DE SALUD QUE ESTARÁ DISPONIBLE DE FORMA DIGITAL EN NUESTRO PROCESO DE PRE CHECK-IN

LOS DATOS QUE NOS PROPORCIONEN SE UTILIZARÁN CON LA FINALIDAD DE PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID-19 Y LA ASISTENCIA HUMANITARIA QUE PUEDAN NECESITAR.

TRANSPORTE TERRESTRE



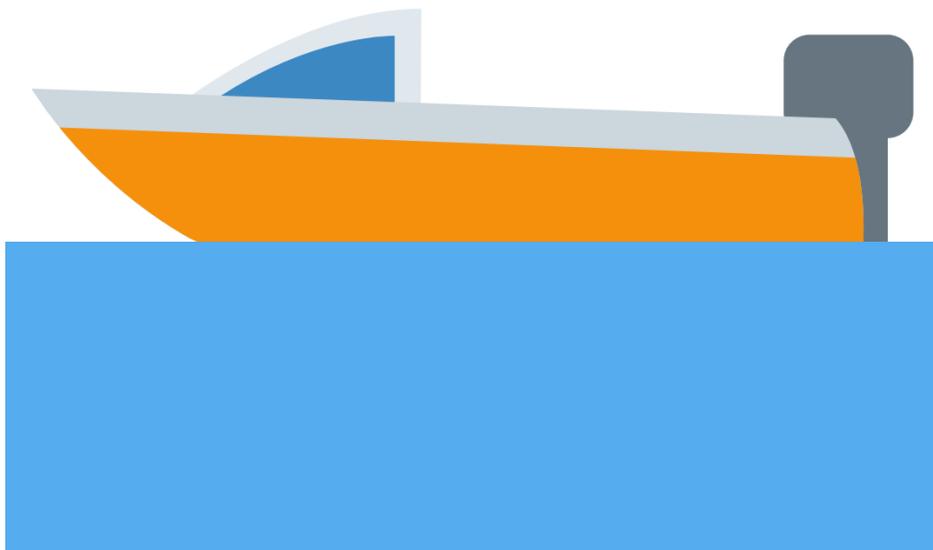
- Todas nuestras unidades de transporte son lavadas y desinfectadas diariamente, así como después de cada traslado. Intensificando sobretodo en las superficies de alto contacto: asientos, cinturones, portaequipaje, baño, entre otros.
- Se garantiza el uso de productos de limpieza autorizados de grado hospitalario.
- Se realizará un chequeo de temperatura corporal previo al abordaje a la unidad. Si algún cliente tuviese fiebre ($+38^{\circ}\text{C}$) además de otro síntoma relacionado al COVID-19 no podrá ingresar.
- Nuestros choferes portan su equipo de protección personal (EPP) y están capacitados en todos los protocolos incluidos en el programa "Safe Paradise". Se llevará un control del estado de salud de todo el equipo.
- Cada pasajero debe portar mascarilla o careta durante todo el recorrido.

TRANSPORTE TERRESTRE



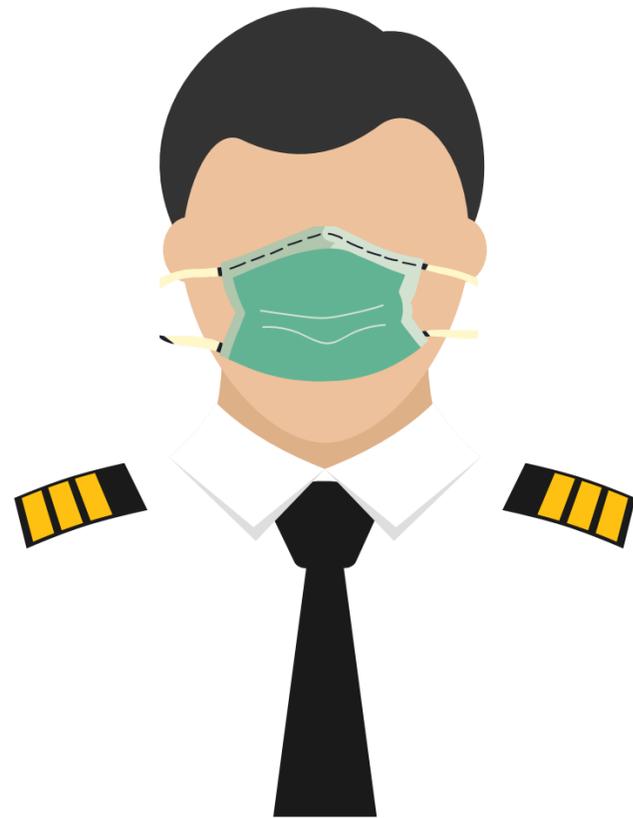
- Todas nuestras unidades tienen un dispensador de alcohol gel al 70% en la entrada. Y los autobuses disponen de baño con agua, jabón, toallas desechables.
- Además, se dispone de un basurero exclusivo para desechos bio infecciosos en la entrada, así como de un pediluvio para la desinfección del calzado.
- Hay rotulación informativa del COVID-19 impresa en las unidades y está disponible en medios digitales.
- El equipaje será desinfectado antes de ser guardado en el compartimento de la unidad de transporte.
- Nuestro equipo garantizará las normas de distanciamiento físico y la desinfección de manos para el ingreso y salida de las unidades de transporte.

TRANSPORTE ACUÁTICO



- Todas nuestras embarcaciones son lavadas y desinfectadas diariamente, así como después de cada traslado. Intensificando sobretodo en las superficies de alto contacto: barandas, asientos, chalecos salvavidas, entre otros.
- Se garantiza el uso de productos de limpieza autorizados de grado hospitalario.
- Si algún cliente llegara por sus medios al puerto de embarque (La Pavona / Caño Blanco) se realizará un chequeo de temperatura corporal y síntomas relacionados al COVID-19 previo al abordaje a las embarcaciones.
- Nuestros capitanes portan su equipo de protección personal (EPP) y están capacitados en todos los protocolos incluidos en el programa "Safe Paradise". Se llevará un control de su estado de salud diariamente.
- Cada pasajero debe portar mascarilla o careta durante todo el recorrido.

TRANSPORTE ACUÁTICO

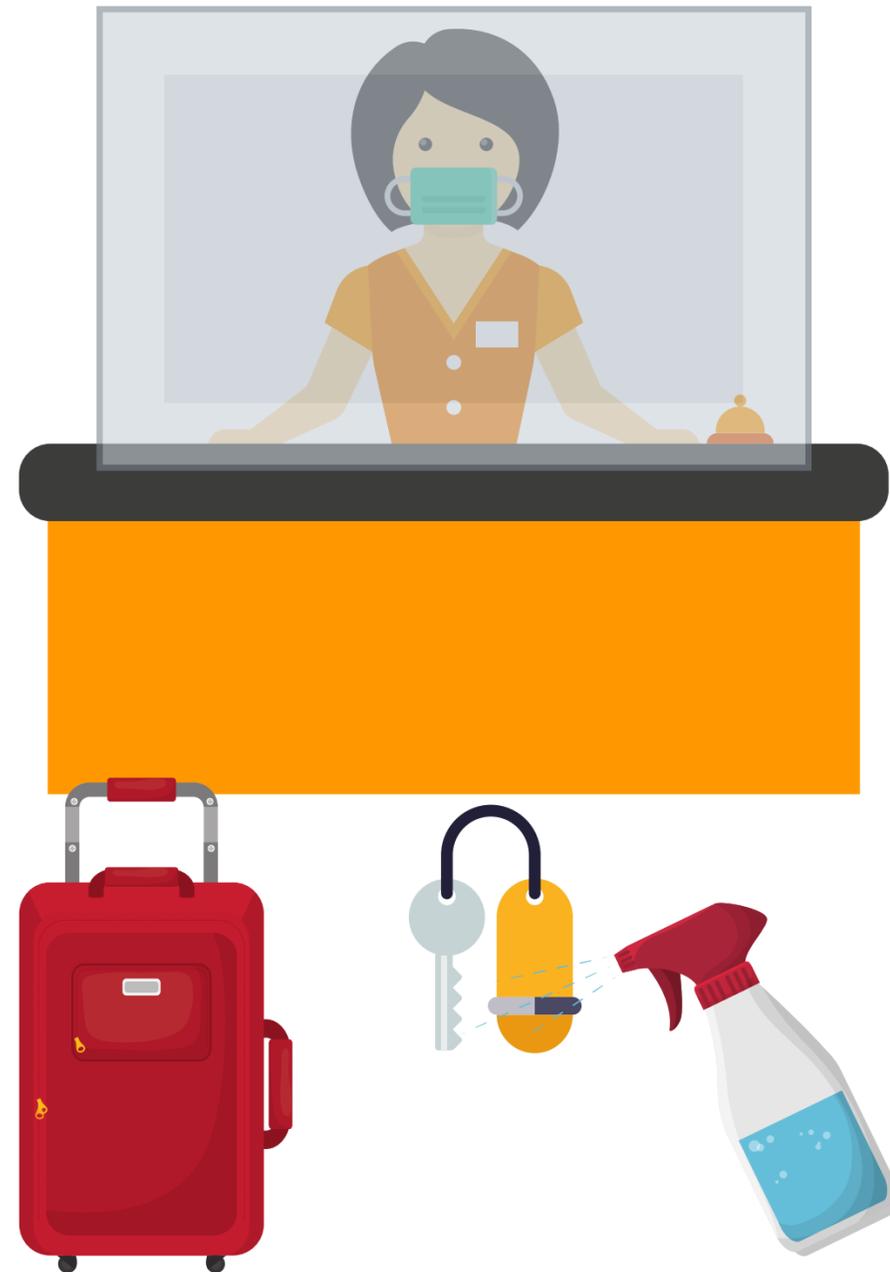


- En los muelles y demás áreas comunes de abordaje, nuestro personal velará por mantener las medidas de distanciamiento físico y demás recomendaciones de las autoridades competentes.
- En la entrada de las embarcaciones hay un dispensador de alcohol gel al 70%, un basurero exclusivo para desechos bio infecciosos y un pediluvio para la desinfección del calzado.
- Nuestro equipo debe garantizar la norma de distanciamiento físico y la desinfección de manos para el embarque y desembarque.

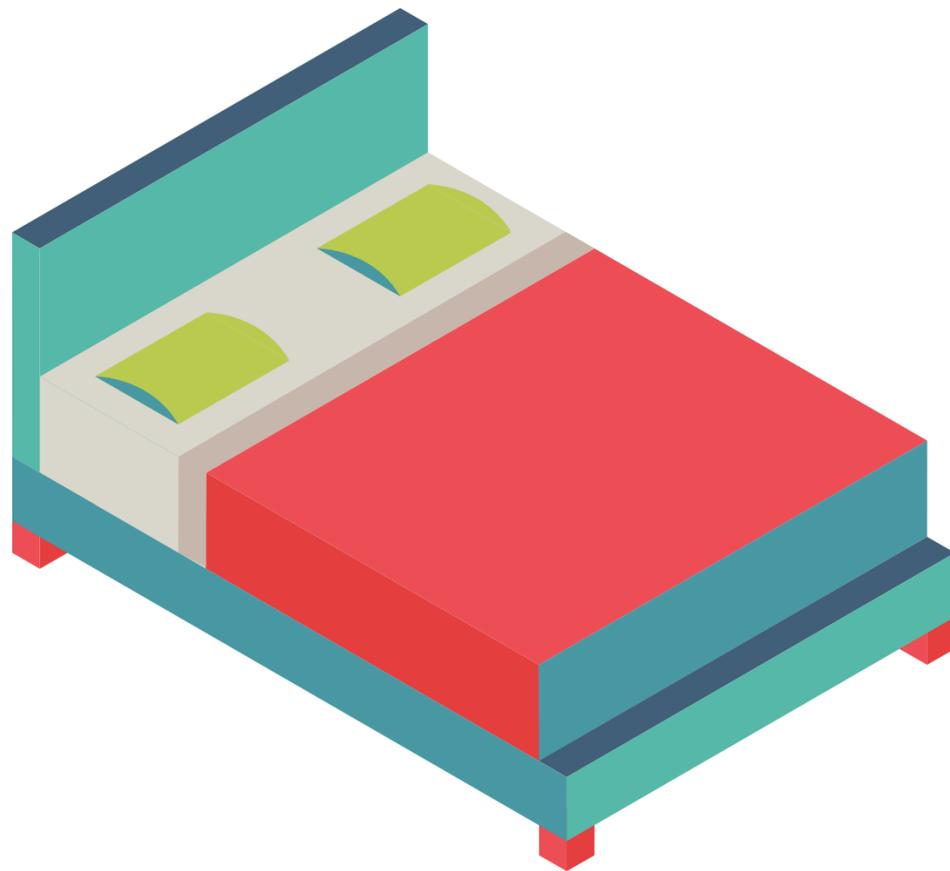
En nuestras tres propiedades:

- Se garantiza el agua, jabón, alcohol, toallas desechables en todas las instalaciones. Se instalaron estaciones de lavado de manos en puntos críticos como los muelles y restaurantes.
- Se intensificaron las medidas de higiene y desinfección de todas las áreas, particularmente en las superficies de alto contacto. Todo chequeo será documentado y estará disponible.
- Se garantiza el uso de productos de limpieza autorizados de grado hospitalario. Son considerados aspectos de biodegradabilidad.
- Se coloca rotulación informativa del COVID-19 y demás protocolos de la empresa en áreas comunes del Hotel. Además estará disponible en medios digitales.
- Se promueve el pago electrónico para evitar manipular dinero.





- Se dispone de un área específica en el Hotel para la desinfección del equipaje. Esta se hará durante el check-in / out. Nuestro equipo asistirá en el proceso, para que una vez que se desinfecte cada cliente lleve sus pertenencias a la habitación.
- Las llaves de las habitaciones se desinfectan previo a ser entregadas a cada cliente.
- En todas las áreas comunes y de atención al cliente hay instalada señalización para respetar el distanciamiento físico.
- Nuestro personal porta su equipo de protección personal (EPP) y están capacitados en todos los protocolos incluidos en el programa "Safe Paradise". Se llevará un control de su estado de salud diariamente.
- Se instalaron barreras de protección en los mostradores de recepción.



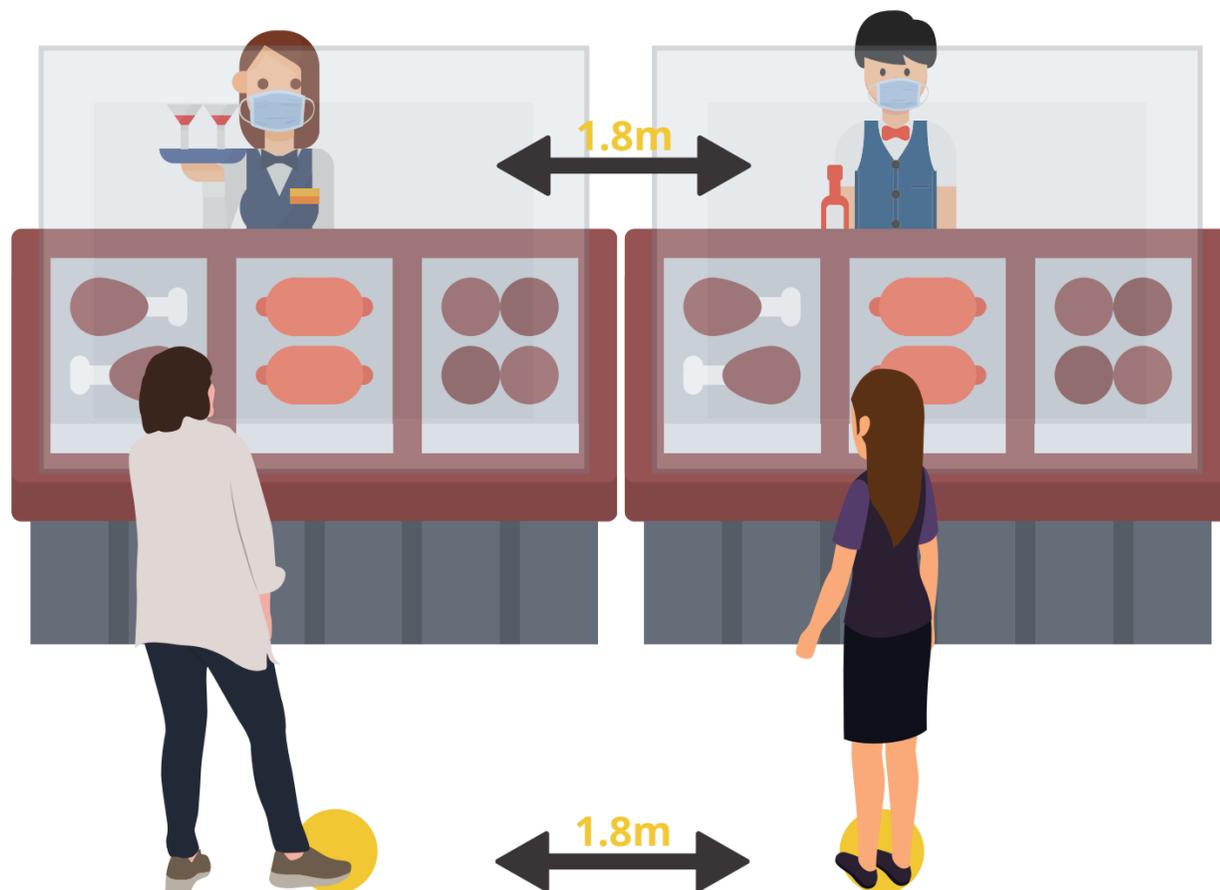
En las habitaciones:

- Se implementa un protocolo de limpieza y desinfección riguroso, enfocándose en las superficies de alto contacto como puertas, apagadores, lámparas, sillas, entre otros.
- La limpieza se realizará según solicitud del cliente: diaria, cada 2 días o solo 1 vez por estadía.
- Toda habitación se bloquea 24-72 horas después de su uso.

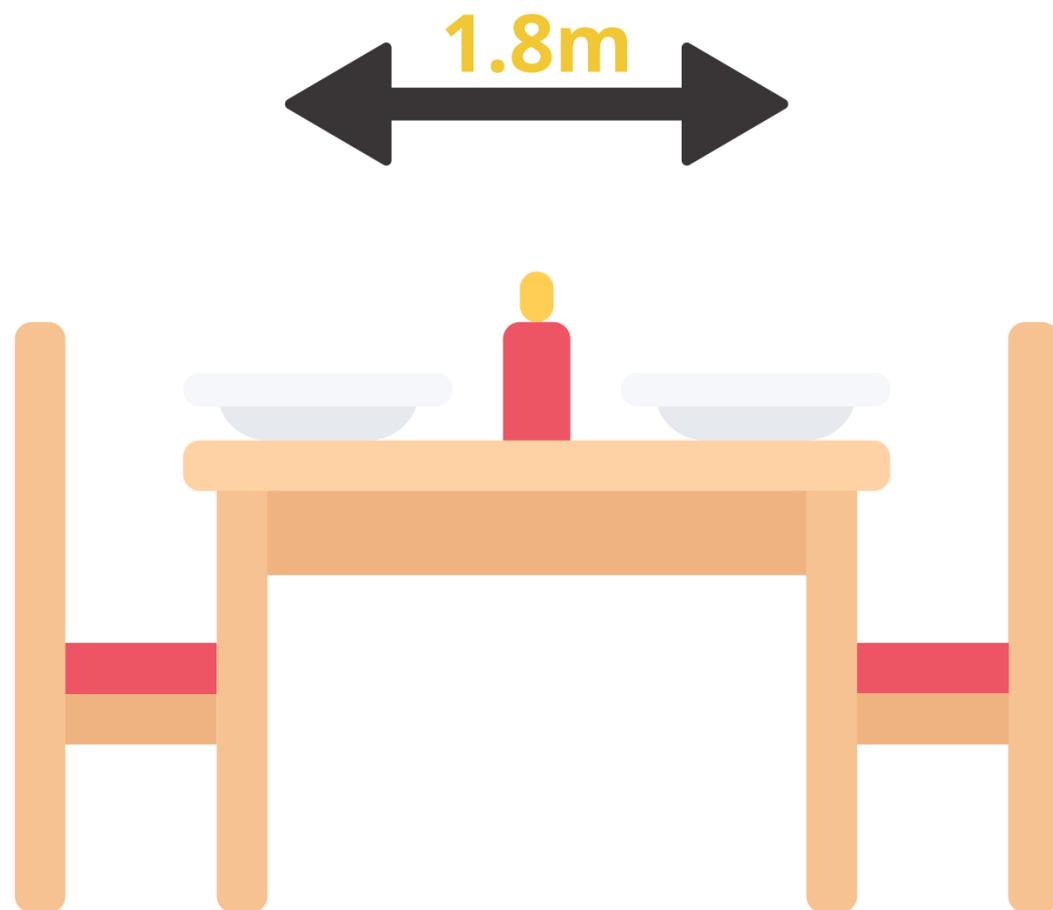
- El día de llegada los huéspedes encontrarán un sello de seguridad del programa "Safe in Paradise" en la puerta de la habitación, esto indicará que nadie más ha ingresado al lugar desde que se desinfectó. Esto representa el esfuerzo de la empresa por establecer protocolos más rigurosos de limpieza y desinfección que satisfagan las expectativas de los clientes durante y posterior al COVID-19.



ALIMENTACIÓN



- El servicio de alimentación tipo bufé se mantiene. Los huéspedes escogerán su comida en los mostradores del bufé, pero en lugar de autoservicio serán atendidos por el personal del hotel.
- Se instalaron barreras de protección en los mostradores del bufé.
- Se garantiza el acceso al agua, jabón, alcohol y toallas desechables para el adecuado lavado de manos de clientes y colaboradores. Y el uso de productos de grado hospitalario.
- Se refuerzan los procesos internos para asegurar la seguridad alimentaria y el cumplimiento del Reglamento 37308-S Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público.



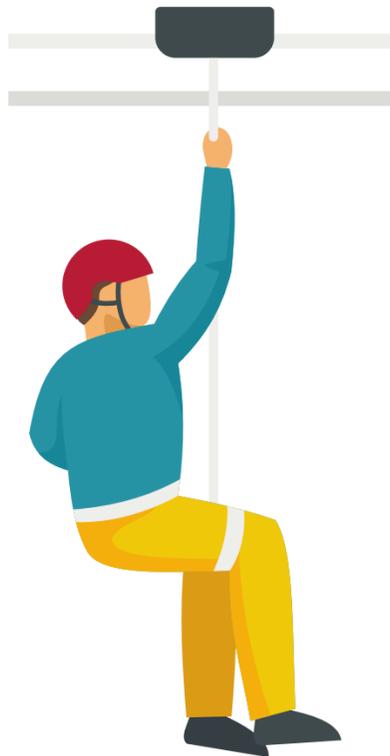
- Se intensificarán las medidas de higiene y desinfección antes y después de cada servicio y en superficies de alto contacto como el mobiliario, cubertería, loza y área de baños. Todo chequeo será documentado y estará disponible para revisión.
- El mobiliario de los salones se ha acomodado para garantizar las normas de distanciamiento físico. Se limita la capacidad de cada salón al 50%, y las mesas son asignadas por "burbuja social".
- Se ha instalado señalización para respetar el distanciamiento físico.
- Nuestro personal porta su equipo de protección personal (EPP) y están capacitados en todos los protocolos incluidos en el programa "Safe Paradise" para el servicio de alimentación.



- Se intensificarán las medidas de higiene y desinfección antes y después de cada servicio. Todo chequeo será documentado y estará disponible para revisión.
- Se garantiza el uso de productos de limpieza autorizados de grado hospitalario.
- Se ha instalado señalización para respetar el distanciamiento físico, así como una barrera de protección en la recepción.
- Nuestro personal porta su equipo de protección personal (EPP) y están capacitados en todos los protocolos incluidos en el programa "Safe Paradise" para el servicio de spa.
- Se tomará la temperatura de los clientes al ingreso.



CANOPY



- Se intensificarán las medidas de higiene y desinfección antes y después de cada servicio, particularmente en los equipos de seguridad utilizados para el tour. Todo chequeo será documentado y estará disponible para revisión.
- Se garantiza el uso de productos de limpieza autorizados de grado hospitalario.
- Se ha instalado señalización para respetar el distanciamiento físico en las áreas comunes.
- Nuestro personal porta su equipo de protección personal (EPP) y están capacitados en todos los protocolos incluidos en el programa "Safe Paradise" para el servicio de canopy.
- Se tomará la temperatura de los clientes al ingreso.



- El uso de mascarilla o careta es requerido en todos los tours.
- Los guías turísticos portan su equipo de protección personal (EPP) y están capacitados en todos los protocolos incluidos en el programa "Safe Paradise".
- El guía turístico velará por el distanciamiento físico y demás aspectos de seguridad en el manejo de grupos, durante todas las actividades y traslados. Además evitará el contacto y manipulación de pertenencias del turista.
- Como protocolo de bienvenida, se hará un proceso de información al cliente con las medidas adoptadas. Dicha información estará disponible en medios digitales y pre-check in.

“

QUEDAMOS ATENTOS A SUS
COMENTARIOS

SAFE IN Paradise
by Grupo Pachira

SALUD Y BIENESTAR PARA TODOS

