

ICT-P-005. Protocolo específico para la Actividad Turística Temática y Turismo Aventura. Sector Turismo.

Versión: 001

Fecha de elaboración: 13-mayo-2020

Elaborado por:

José Tomás Batalla Navarro

Yeimy Garro Torres

Martín Quesada Rivera

Hugo Murillo Gutiérrez

Rafael Soto Quirós

José Martí Jiménez Figueres

Iván Escamilla Fonseca

Aprobado por:

María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo

ÍNDICE

Índice	1
Prólogo	2
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
4. PRINCIPIOS	5
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	5
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN	8
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	16
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS .	18
9. COMUNICACIÓN	19
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	19
Anexos	20

PRÓLOGO

En el marco de la 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 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido 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.

Este documento ha sido elaborado para establecer los elementos con los que deben cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores para elaborar sus propios protocolos, como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

El presente documento corresponde a un protocolo sectorial que contiene los requisitos mínimos de prevención que deben establecer las empresas turísticas, sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia ocasionada por la enfermedad COVID-19.

Este documento está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes.

El siguiente protocolo fue elaborado con la colaboración de las siguientes organizaciones:

Participantes	Organización
<i>José Tomás Batalla Navarro</i>	<i>CANATUR</i>
<i>José Martí Jiménez Figueres</i>	<i>ACIC</i>
<i>Iván Escamilla Fonseca</i>	<i>ACIC</i>
<i>Yeimy Garro Torres</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Martin Quesada Rivera</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Hugo Murillo Gutiérrez</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Rafael Soto Quirós</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer una serie de requisitos a ser considerados por las organizaciones, para llevar a cabo la implementación de las Directrices emitidas por Casa Presidencia y Lineamientos sanitarios emitidos por el Ministerio de Salud de Costa Rica, para atender la pandemia del COVID-19.

El objetivo de este documento es establecer los requisitos mínimos que permitan la reactivación del sector turismo en la alerta por COVID-19. Éste protocolo busca que el sub sector de actividades temáticas en turismo pueda ir de forma gradual, brindando el servicio a los clientes con al menos el 50% de la capacidad, tomando en consideración las disposiciones que se brindan, para evitar cadenas de contagio. Sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia

La aplicación del lineamiento va dirigido al sector turismo, subsector de actividades turísticas temáticas, en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta por COVID-19.

El Instituto Costarricense de Turismo como rector del sector, es el encargado de trabajar el protocolo, en conjunto de los representantes validados del sector privado.

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del Ministerio de Salud, así como del Instituto Costarricense de Turismo.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

2.1 Lineamientos de referencia

- Versión 4- 11 de Abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición por Coronavirus (COVID-19)
- Directriz N°082-MP-S DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y DESCENTRALIZADA "SOBRE LOS PROTOCOLOS PARA LA REACTIVACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SECTORES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR COVID-19".
- Versión 2- 03 de Abril 2020. Lineamientos generales para servicios de alimentación debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 11- 01 de Abril 2020. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- Versión 2- 12 de Marzo 2020. Lineamientos generales para propietarios y administradores de Servicios Turísticos por Coronavirus (COVID-19).
- Versión 2- 12 de Marzo 2020. Lineamientos Generales para Establecimientos, Actividades y Eventos de Concentración Masiva de Personas en el marco de la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-19).

-
- LS-CS-001. Lineamientos generales para establecimientos comerciales y servicios con permiso sanitario de funcionamiento.
 - Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19. Versión 01, 30 de abril de 2020.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Definiciones

- 3.1.1. Protocolo sectorial:** Acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el Entre Rector de Salud. Para fines prácticos de este documento, se utilizará la palabra protocolo para referirse a los protocolos sectoriales.
- 3.1.2. Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo las medidas indicadas en el protocolo sectorial, de manera que se pueda evidenciar como la organización las pone en práctica.
- 3.1.3. Coronavirus (CoV):** son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.
- 3.1.4. Tipos:** Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus humanos endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2 que produce la enfermedad llamada COVID-19.
- 3.1.5. 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, 2020). Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la dilución recién preparada de cloro (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de un cloro de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de estos. Siempre se deben utilizar de acuerdo a lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad.
- 3.1.6. Actividades Temáticas:** Son actividades turísticas temáticas todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento y que por estar relacionada con el turismo, tengan como finalidad ofrecer al turista una experiencia vivencial, incluyendo aquellas que los ponen en contacto con manifestaciones históricas , culturales, fincas agropecuarias demostrativas, áreas naturales dedicadas a la protección y aprovechamiento de los recursos, balnearios, zoo criaderos, zoológicos, acuarios y parques de diversión y acuáticos.

-
- 3.1.7. Equipo de protección personal (EPP):** Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19.
- 3.1.8. Desinfección:** 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 limpia las superficies sucias, pero al combatir los virus y bacterias adheridos a la superficie luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.
- 3.1.9. 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.

3.2 Abreviaturas

- Ministerio de Salud (MS)
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- Coronavirus 2019 (COVID-19)
- Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)
- Asociación Costarricense de la Industria de Cruceros (ACIC)

4. PRINCIPIOS

El sector o subsector se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

- a) Rendición de cuentas.
- b) Transparencia.
- c) Comportamiento ético.
- d) Construcción colectiva con las partes interesadas.
- e) Respeto al principio de legalidad.
- f) Respeto a los derechos humanos.

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

5.1 LS-CS-003. Lineamientos específicos para el Sector Turismo.

5.1.1 Disposiciones para personal administrativo (FRONT) del sector turístico:

El personal administrativo debe:

- a) Velar por el cumplimiento de las medidas definidas para la prevención y contención del COVID-19, de los empleados y huéspedes.
- b) Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo.

-
- c) Informar a los turistas los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo, las personas que seguirán realizando sus labores normales deben aplicar los protocolos de distanciamiento social.
 - d) Atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto, tales como con cita previa, correo electrónico o video llamada.
 - e) Restringir el número de personas a la hora de utilizar el ascensor y transporte interno (esto según el tamaño del ascensor y considerando una distancia de 1,8 metros entre las personas)
 - f) Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, botoneras de ascensor, pomos de puertas, equipo de cómputo, datafonos, entre otros
 - g) Colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (Ver anexos de este documento).
 - h) Garantizar el acceso a papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y que estén debidamente desinfectados
 - i) Garantizar equipo de protección personal (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal de cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza y seguridad, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón).
 - j) Mantener informado a su personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social.
 - k) Establecer un canal de comunicación verbal y por escrito (en los idiomas más comunes de atención) con los turistas, en caso de que alguno presente algún síntoma relacionado con una enfermedad respiratoria o ha estado cerca de un contacto sospechoso, para coordinar con las instancias de salud correspondientes y comunicarse con la línea 1322.

5.1.2 Disposiciones generales para personal no administrativo (BACK) del sector turístico

- a) Notificar a sus jefaturas, o a quien estos designen en caso de presentar síntomas relacionados con el COVID-19.
- b) Identificar, analizar y modificar, aquellos servicios que faciliten la interacción entre el empleado y el turista para reducirlos al mínimo, sin mermar la calidad de la atención.
- c) Hacer uso obligatorio del equipo de protección personal que les facilite la administración.
- d) Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores.
- e) Aplicar los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar. (Ver anexos)

5.1.3 Disposiciones sobre el uso de espacios comunes

- a) Para el uso de áreas comunes (área de comidas, piscinas, jacuzzis, bar, gimnasio, discoteca, casinos, spa, saunas y áreas verdes) se debe:

- b) Intensificar las normas de limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad en las superficies de apoyo con una solución a base de alcohol de al menos 70% y/o con desinfectantes.
- c) Mantener un nivel de ocupación igual o menor al 50% de la capacidad de personas que compartan en estos espacios en seguimiento al distanciamiento social.

5.1.4 Disposiciones sobre otras actividades turísticas

Cualquier otra actividad turística no contenida en estos lineamientos deben:

- a) Brindar información sobre las medidas de prevención y contención que estableció la administración de la actividad turística y el Gobierno de la República para la emergencia del COVID-19.
- b) Indicar las disposiciones sobre el acceso y uso de las instalaciones que se han implementado que garanticen el cumplimiento de los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar. (Ver anexos del 1 al 4 de este documento)
- c) Indicar sobre el uso y horarios de áreas de comida, tomando en cuenta las normas de distanciamiento social y la regulación de la concentración de personas en sitios comunes.
- d) Notificar al encargado de la actividad turística o su representante en caso de que presente síntomas como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.
- e) Notificar al encargado de la actividad turística o a su representante, en caso de que hagan falta implementos de limpieza como alcohol en gel, toallas desechables para secar las manos y jabón antibacterial destinado para los usuarios de la actividad turística.

<i>Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento</i>	<i>Medios de Verificación / Evidencia</i>
Ministerio de Salud	Reporte semanal sobre lineamientos
Áreas Rectoras de Salud	Ordenes sanitarias
CANATUR	Seguimiento y control
ICT	Seguimiento y control

5.2 Directriz N°082-MP-S DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y DESCENTRALIZADA "SOBRE LOS PROTOCOLOS PARA LA REACTIVACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SECTORES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR COVID-19"

El Gobierno de Costa Rica indica que debido al estado de emergencia nacional por la situación sanitaria generada por el COVID-19 declarado mediante el Decreto Ejecutivo número 42227-MP-S del 16 de marzo de 2020, se instruye a las personas jerarcas de la Administración Pública Central y se insta a las personas jerarcas de la Administración Pública Descentralizada, a iniciar un proceso coordinado y participativo con el sector privado para la aplicación de medidas de prevención y mitigación del COVID-19, que permitan la reactivación y continuidad de los centros de trabajo, actividades y servicios, según el comportamiento epidemiológico de dicha enfermedad.

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1 Generalidades

6.1.1. Medidas de limpieza, higiene y desinfección.

6.1.1.1. El establecimiento debe garantizar el acceso a jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 60%, toallas desechables para el secado de manos, en los espacios comunes.

6.1.1.2. El establecimiento debe velar por que los clientes respeten las distancias de seguridad establecidas por el Ministerio de Salud (1.80 metros).

6.1.1.3. El establecimiento debe asegurar la reposición de jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 60%, toallas desechables y demás requerimientos para uso del cliente y del personal de servicio.

6.1.1.4. Los dispensadores de papel, alcohol en gel con una composición de al menos 60% y jabón deben desinfectarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

6.1.1.5. El establecimiento debe intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en superficies donde existe mayor contacto (manijas, muebles de recepción, botoneras de ascensor, pomos de puertas, equipo de cómputo, datafonos, controles remotos, teléfonos, tarjetas/llaves de habitaciones, dispositivos de control de marcas de horario, barandas, etc.).

6.1.1.6. La administración debe velar por las condiciones de seguridad en la limpieza de las áreas públicas.

6.1.1.7. La empresa debe garantizar la utilización de productos de limpieza y desinfección de acuerdo a los indicados en las fichas de datos de seguridad.

6.1.1.8. Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse, tanto antes como al finalizar su uso.

6.1.1.9. La empresa puede disponer de registros diarios de limpieza realizada, así como el registro de los productos utilizados.

6.1.1.10. Se deben colocar en espacios visibles, tanto para conocimiento del turista, así como de los colaboradores; los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (Ver anexos).

6.1.1.11. Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo.

6.1.1.12. La empresa garantizará el equipo de protección personal según la actividad a realizar (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal de cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza y seguridad, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón).

6.1.2 Medidas de información para con los colaboradores sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio.

6.1.2.1 Brindar información al colaborador sobre las medidas de prevención y contención que estableció la administración para la emergencia del COVID-19.

6.1.2.2 Facilitar el tiempo y los medios para la correcta higiene de manos.

6.1.2.3 Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso, así como los elementos del puesto de trabajo.

6.1.2.4 No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

6.1.2.5 Portar diariamente la ropa de trabajo limpia, y utilizar los implementos de protección personal dados por la administración para el desarrollo de sus funciones.

6.1.2.6 Debe asegurarse de desinfectar aquellos equipos reutilizables con una solución a base de alcohol de al menos 70° y desinfectante o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus.

6.1.3 Medidas basadas en los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, así como las medidas de protección individual y colectiva deberán ser comunicadas a los colaboradores, proveedores y clientes (protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, entre otros).

6.1.3.1 El establecimiento debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva, las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.

6.1.3.2 Se le recomienda a la empresa valorar la implementación del pago mediante medios electrónicos o tarjetas de crédito/débito sin contacto.

6.1.3.3 Se le recomienda a la empresa establecer huellas o marcas en el piso (puede usarse cinta adhesiva de color) para indicarle a los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en zona de recepción, baños, ingreso de local, área de espera en caso de que deba esperar para su atención (zona interna y externa del local).

6.1.3.4 La empresa implementará la toma de temperatura al cliente y proveedores al momento de registrarse en las instalaciones.

6.1.3.5 El cliente no debe presentarse al sitio o actividad si presenta síntomas del virus tales como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.

- a. El establecimiento debe informar al cliente de las opciones que tiene en caso de presentar los síntomas y las opciones para reprogramar o cancelar su visita.
- b. En caso de que el cliente deba llevar algún implemento de protección personal, este deberá ser comunicado previamente cuando se le envía la confirmación de la reservación.

6.1.3.6 En la medida de lo posible se deberá establecer un horario de atención a proveedores según los requerimientos del espacio físico, para que no coincida con los horarios de atención al público.

- a. La recepción de mercadería o de proveedores se debe mantener preferiblemente en espacios separados de donde se lleva a cabo la actividad turística.
- b. De ser posible los accesos para proveedores deben ser diferentes a los que utilizan los visitantes y colaboradores.

6.1.4 Instrucciones escritas a disposición de los colaboradores, los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar, así como el reporte a las personas colaboradoras en caso de presentar síntomas.

6.1.4.1 La empresa deberá generar documentos con los protocolos señalados por el Ministerio de Salud, mismos que deberán estar en el idioma oficial y al menos en una lengua extranjera, para acato y entendimiento de todos los colaboradores y clientes.

6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

6.2.1 Las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo se detallan a continuación:

a) Actividades para el lavado de manos

La empresa deberá fomentar el lavado de manos de acuerdo con el protocolo establecido por el Ministerio de Salud para tal fin. Véase anexo 1.

Además, la empresa debe disponer en los lugares visibles para los colaboradores, el protocolo para lavado de manos.

b) Actividades para el enjuague y secado

La empresa deberá fomentar el lavado de manos de acuerdo con el protocolo establecido por el Ministerio de Salud para tal fin. Véase anexo 1.

Además, la empresa debe disponer en los lugares visibles para los colaboradores, el protocolo para lavado de manos y su respectivo secado.

Se dispondrá de toallas desechables para el secado de manos, las cuales estarán en todos los espacios destinados para el lavado de manos.

La administración garantizará que el jabón utilizado para el lavado de manos, sea antibacterial.

Se dispondrá de un basurero o recipiente para el desecho de las toallas de papel, el mismo deberá contar con tapa y con una apertura de accionamiento no manual evitando el contacto con las manos.

c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus

La empresa deberá utilizar productos de limpieza eficaces contra el virus, garantizando la mayor desinfección de todas las áreas; mismos que deberán encontrarse debidamente autorizados por el Ministerio de Salud.

El personal de limpieza deberá utilizar únicamente los productos suministrados por la empresa, en el entendido que los mismos deberán ser eficaces contra el virus y su propagación.

6.2.2 Plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones y su divulgación

6.2.2.1 La empresa establecerá horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal y atención de visitantes. Como mínimo deben desinfectarse todos los objetos (muebles, utensilios, equipos, etc.) con que una persona haya hecho contacto antes de ser usados por otra persona.

6.2.2.2 Se deberá establecer un rol de limpieza para la desinfección de los servicios sanitarios según el volumen de visitación, mismo que será determinado por la administración. Dicho rol de limpieza no deberá superar como máximo dos horas antes de un nuevo uso.

6.2.2.3 El personal de limpieza deberá asegurar en los servicios sanitarios el suministro de agua, jabón antibacterial, solución de alcohol en gel con una composición de al menos 60%, así como toallas de papel. Además se deberá evitar al rebalzo de los basureros.

6.2.2.4 La empresa deberá llevar un control mediante bitácoras de todos los roles establecidos para la limpieza y desinfección de las distintas áreas de trabajo y de acceso al público.

6.2.2.5 La empresa concretará las reuniones que sean necesarias, y compartirá el material de comunicación que sea necesario, con el personal de limpieza, mantenimiento, administrativo y operativo, para la divulgación de los planes de limpieza y horario de los mismos.

6.2.2.6 Se dispondrá en todas las estaciones de trabajado vinculadas con la atención de turistas, solución de alcohol en gel con una composición de al menos 60%.

6.2.3 Personal responsable de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal y su proceso de capacitación

6.2.3.1 La empresa deberá establecer un listado oficial y con actualizaciones constantes del personal encargado de la limpieza, desinfección, manejo de residuos, así como del personal que deberá disponer de equipo de protección personal.

6.2.3.2 La empresa deberá realizar procesos de capacitación constante en temas como desinfección, manejo de productos de limpieza, manejo de equipos de protección personal, manejo de desechos, etc. Además, deberá mantener registros de dichas capacitaciones así como, el registro del personal participante, garantizando la actualización del 100% del personal.

6.3 Productos de limpieza y desinfección

6.3.1 Los productos químicos usados para realizar la limpieza y desinfección por COVID-19 deberán estar avalados por Ministerio de Salud para tal fin.

6.3.2 Productos químicos autorizados para lavado de superficies

Cuadro No. 1

Producto de limpieza	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
Jabón o detergente	Lavado de superficies previo a la desinfección Seguir las instrucciones de uso del fabricante.	Fricción sobre la superficie a ser lavada Enjuagar	Ministerio de Salud Procedimiento MEP

6.3.3 Productos químicos autorizados para la desinfección de superficies

Cuadro No. 2

Producto de desinfección	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
Alcohol etílico (etanol) al 70%	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 70%	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud Procedimiento MEP
Hipoclorito de Sodio al 0.5%	Desinfección de superficies no metálicas Concentración: 0.5% Equivalente 5000 ppm	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud Procedimiento MEP
Amonio cuaternario (quinta generación)	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 450 ppm	Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, mojando completamente todas las superficies. La solución debe estar en contacto con las superficies por al menos 10 minutos y deje secar al aire.	Lista N: Productos antimicrobianos registrados por la EPA eficaces contra SARS-CoV-2

Ácido Peracético	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 0.20%-0.35%	Aplice la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, todas las superficies deben estar en contacto con la solución por un periodo no menor a 1 minuto, escurra y deje secar al aire.	Lista N: Productos antimicrobianos registrados por la EPA eficaces contra SARS-CoV-2
------------------	---	---	--

6.3.4 Los productos o utensilios desechables utilizados en el proceso de limpieza y desinfección son los siguientes:

Cuadro No. 3

Superficie que se va a limpiar y desinfectar	Equipo recomendado
Pisos	Máquinas lavadoras y extractoras Máquinas de lavado con inyección automática de solución Mopa, baldes, exprimidores
Paredes	Escaleras, extensiones, paños
Marcos de ventanas, vidrios y cielo rasos	Escaleras, extensiones, paños
Muebles, equipos	Paños exclusivos por área. Deben ser descartables. En caso de que no lo sean, deberán usarse en solución desinfectante.
	Usar equipo exclusivo para las superficies de contacto con alimentos
Servicios sanitarios	Equipo exclusivo para limpieza de baños (esponjas, cepillos, etc). Debe estar identificado (código de color, rotulación). Toallas de papel desechable. En caso de que no lo sean, deberán usarse en solución desinfectante
General	Recipiente para transporte de residuos con bolsa recomendadas para los desechos.

6.3.5 Todos los equipos y materiales utilizados en la limpieza y desinfección deben ser lavados y desinfectados al terminar el proceso.

6.3.6 Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo deberá ser lavado con la solución recomendada para tal fin por parte del Ministerio de Salud.

6.3.7 Para mayor seguridad, se recomienda dejarlos en la disolución sanitizante y desinfectante, recomendada por el Ministerio de Salud.

6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

6.4.1 La empresa deberá velar por la desinfección y limpieza continua de las siguientes superficies y áreas, así como también de las que se consideren necesarias para una correcta sanitización de todas las instalaciones en general.

- Áreas destinada para la recepción de turistas
- Servicios sanitarios públicos
- Servicios sanitarios del personal
- Áreas comunes
- Área del comedor
- Área de descanso de los colaboradores
- Área de servicio al cliente
- Bodega para guardar los equipos utilizados en los tours
- Mostradores
- Área de cajas
- Interruptores de luz
- Manijas
- Pasamanos
- Cerraduras
- Servicios Sanitarios
- Controles remotos
- Lavamanos
- Llaves de agua
- Teléfonos
- Tazas
- Superficies de escritorios
- Manijas de cajones
- Bolígrafos
- Etc.

6.4.2 La empresa deberá velar por la desinfección y limpieza continua de los equipos electrónicos utilizados por los colaboradores, por lo que se recomienda la revisión de los manuales de uso para conocer las restricciones de limpieza específicos para cada equipo.

6.4.3 Se le recomienda a la empresa la implementación de los siguientes pasos que aplican a los dispositivos electrónicos:

- a. Apagar el equipo.
- b. Desconectar las fuentes de alimentación, los dispositivos y los cables externos.
- c. Usar solo un paño suave y sin pelusa.

-
- d. Mantener los líquidos alejados del producto, a menos que se indique lo contrario para productos específicos.
 - e. No dejar que entre humedad por ninguna abertura.
 - f. No usar aerosoles, blanqueadores ni sustancias abrasivas.
 - g. No rociar ningún limpiador directamente sobre el dispositivo.
 - h. No utilice productos que contengan acetona, pues podría dañar los equipos.
 - i. Finalmente, lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón siguiendo los correspondientes protocolos.

6.4.4 La empresa deberá intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene (según volumen de visitación) en todos los espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.

6.4.5 Se recomienda utilizar para la limpieza de los equipos una solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades sanitarias.

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1 La empresa deberá brindarle al personal que lo requiera, el EPP para el correcto desempeño de sus funciones.

6.5.2 Se le recomienda a la empresa que cuando los colaboradores por razones propias de su puesto no pueden mantener el distanciamiento recomendado (1.80 metros), se utilice el EPP que mejor se adapte.

6.5.3 Se deberá recomendar por parte de la empresa a sus colaboradores (mediante el uso de plataformas digitales, pizarras informativas, boletines digitales o bien, por el medio digital o físico de preferencia); el uso y manejo adecuado de los EPP.

6.5.4 Se le recomienda a la empresa de previo a la adquisición de los EEP, validar su calidad tomando en consideración las normas nacionales de Costa Rica e internacionales, en el sitio web: <https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion>.

6.5.5 La organización deberá comprometerse a proporcionar el EPP a todos los colaboradores de su organización.

6.6 Manejo de residuos

6.6.1 Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud, Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.

6.6.2 La empresa deberá adoptar todas las medidas higiénicas y de protección necesaria en las actividades de prevención, reducción y separación de residuos, tanto en la fuente generadora, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.

6.6.3 Los desechos deben ser recogidos para su desecho en una bolsa roja, a prueba de fugas, de grosor moderado para evitar pinchazos y deben ser desinfectadas de inmediato, para que no ocurran accidentes y contaminación en su traslado, lo anterior según lo establece el Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.

6.6.4 La empresa deberá disponer de un contenedor con su tapa respectiva, para el desecho de residuos peligrosos.

6.6.5 Se deberá establecer un horario de limpieza de los contenedores de los desechos, y deberá quedar registrado en una bitácora de control.

6.6.6 La persona que realice la tarea de recolección y manejo de desechos, deberá portar su EPP.

6.6.7 Al finalizar el proceso de recolección y manejo de los desechos, la persona encargada de esta tarea deberá realizar el lavado de manos según el protocolo establecido por el Ministerio de Salud.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

7.1.1. Se le recomienda a la empresa la elaboración de un plan de continuidad del servicio para la atención de un evento disruptivo que pueda afectar la operatividad y el servicio ofrecido.

7.1.2. Se recomienda la inclusión de los siguientes apartados como base mínima para la elaboración del plan de continuidad del servicio u operativo.

- Identificación de amenazas
- Análisis de impacto en el establecimiento
- Manejo de crisis
- Comunicación en la crisis
- Proceso de recuperación

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 La empresa deberá establecer un plan de distribución de horarios y turnos, tomando en consideración las recomendaciones de las autorizadas sanitarias, la modalidad de operación del establecimiento y el distanciamiento de los colaboradores a la hora de ingreso.

7.2.2 La empresa deberá valorar la implementación de los horarios flexibles para el desarrollo de su operación.

7.2.3 Los horarios de trabajo deberán incluir, el tiempo para que el colaborador se lave las manos por lo menos una vez cada 60 minutos, por aproximadamente 40 segundos como mínimo, o según se considere necesario. Lo anterior cuando aplique, según la actividad a realizar. Exceptuando los puestos de trabajo que incluyan la guía de grupos que sobrepasen la duración indicada, para tal caso, se le indicará al colaborador involucrado que al finalizar deberá realizar el lavado de manos.

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 Se establecerán horarios/roles en los comedores y lugares de alimentación de la organización, con el fin de evitar la aglomeración de los colaboradores y así mantener un aforo del 50% en estas instalaciones.

7.3.2 Se deberá valorar la aplicación del teletrabajo como medida para promover el distanciamiento social entre las personas, en los puestos considerados tele-trabajables que no son críticos en la parte administrativa y operativa de la organización.

7.3.3 La empresa deberá fomentar la práctica de realizar las reuniones de trabajo mediante plataformas virtuales, aun cuando el personal se encuentre en las instalaciones. En caso de no ser posible por diferentes razones, que se requiera la organización de reuniones presenciales se deberá asegurar el distanciamiento mínimo de 1.80 metros

7.3.4 La empresa deberá establecer una política que prohíba los viajes de trabajo (cuando corresponda) considerados “no esenciales”, hasta tanto se reduzca el nivel de alerta sanitaria en el país.

7.3.5 La empresa cuando requiera que los colaboradores realizan funciones de manera conjunta, deberá establecer que las reuniones de trabajo no sobrepasen los 15 minutos y a su vez.

7.4 Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo

7.4.1 Se le recomienda a la empresa realizar la toma de la temperatura de todos los colaboradores al ingreso del turno de trabajo.

7.4.2 La organización se compromete a que el lavado de manos sea obligatorio al ingreso del colaborador a las instalaciones y el mismo deberá considerar la frecuencia recomendada por las autoridades sanitarias.

7.4.3 La empresa deberá establecer un procedimiento para el uso correcto del uniforme de trabajo, ya sea que se le solicite al colaborador la colocación del uniforme o su ropa de trabajo dentro del centro de trabajo.

7.4.4 Se le deberá indicar a los colaboradores realizar el protocolo de lavado de manos, posterior al contacto con los clientes, después del contacto con superficies o equipos contaminados y luego de quitarse el EPP (guantes, mascarillas, etc.). En cuanto a las manos, las uñas deben estar cortas, evitar el uso de anillos, pulseras u otros adornos.

7.4.5 Se le deberá indicar al colaborador la necesidad de informar ante el contacto con alguna persona en cuarentena o expuesta al coronavirus.

7.4.6 La empresa deberá restringir la asistencia de los colaboradores que presenten síntomas de gripe o bien, enfermedad con síntomas respiratorios.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

8.1. Cuando se presente el caso de un colaborador positivo con COVID-19, le empresa deberá notificar a la Dirección de Área Rectora del Ministerio de Salud que le corresponda, para que este implemente las acciones de control y seguimiento según los lineamientos nacionales para la vigilancia de la enfermedad COVID-19.

8.2. El colaborador deberá seguir los siguientes pasos:

- Asegurarse de utilizar una mascarilla, y dirigirse a su casa de habitación con la indicación de contactar al Ministerio de Salud mediante la línea telefónica 1322.
- No suministrarse ningún medicamento, el centro de salud se encargará de brindar las indicaciones correspondientes.
- Seguir las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud.

8.3. La empresa deberá activar el procedimiento de limpieza y desinfección inmediatamente en el puesto de trabajo del colaborador confirmado, así como aquellas áreas comunes y sitios que haya visitado en el centro de trabajo.

8.4. La empresa iniciará el levantamiento de los contactos directos, que contengan al menos, nombre completo, número de teléfono y correo electrónico, para ser enviado al Ministerio de Salud.

8.5. La empresa cuando se encuentre ante un caso confirmado o sospechoso de COVID-19 de cliente externo, deberá coordinar lo que corresponda según los lineamientos que establece el Ministerio de Salud o la CCSS.

8.6. El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.

8.7. El reintegro del colaborador afectado se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS. Asimismo, en caso de existir, el Departamento de Salud Ocupacional, le dará la vigilancia correspondiente.

9. COMUNICACIÓN

9.1. El establecimiento deberá definir un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).

9.2. Se proporcionará al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19.

9.3. Se deberá colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones de riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (Ver anexos).

9.4. La administración proporcionará información de los servicios, así como las disposiciones sobre el acceso, uso de instalaciones y los horarios, en caso de ser necesario, así como los protocolos relacionados con el COVID-19.

9.5. El Gerente General será la persona responsable de mantener y actualizar la información de manera oficial, o en su defecto designará a la persona que considere pertinente para el cargo y hará de conocimiento de todos (colaboradores y proveedores), quién será el encargado de la comunicación proveniente del Ministerio de Salud.

9.6. Los medios de publicación del protocolo, una vez aprobado por la Ministra de Turismo, serán el sitio web oficial del Instituto Costarricense de Turismo, del Ministerio de Salud y CANATUR.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Autorización

10.1.1 El jerarca institucional que aprobará este protocolo sectorial, será la señora María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo.

ANEXOS

El presente material gráfico, puede consultarse y descargarse en la página Web del Instituto Costarricense de Turismo, así como en la página web del Ministerio de Salud en los siguientes links:

[Materia Gráfico de Apoyo, ICT](#)

[Pródctos Gráficos de Ayuda, Ministerio de Salud](#)

Anexo 1. Protocolo de lavado de manos

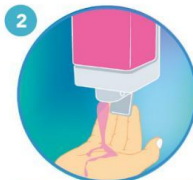
¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



Aplique suficiente jabón



Frote sus manos palma con palma



Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos



Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa



Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa



Enjuague abundantemente con agua



Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable



Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio de Salud

Anexo 2.
Protocolo de lavado de manos



¿Cuándo hay que lavarse las manos?

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

Anexo 3.
Prevenga el Coronavirus con 6 pasos



Prevenga el coronavirus en 6 pasos



1 Lavado de manos



2 No se toque la cara si no se ha lavado las manos



3 Limpiar las superficies de alto contacto



4 Protocolo de estornudo y tos



5 Distanciamiento social



6 Quedate en casa



INFORMATE PRIMERO
POR MEDIOS OFICIALES
DEL MINISTERIO DE SALUD

VISITA WWW.MINISTERIODESALUD.CO.CR

Anexo 4.
Protocolo de estornudo y tos

 **Forma correcta de
toser y estornudar**



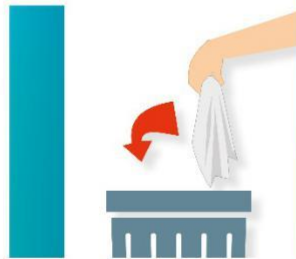
Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



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



O CÚBRASE
CON UN PAÑUELO
DESECHABLE



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



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

¡DETENGA EL CONTAGIO!

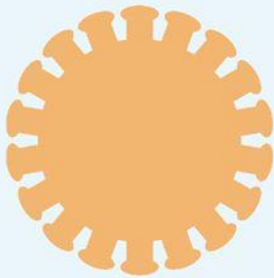
Anexo 5.
Otras formas de saludar



Anexo 6.
Personas con factores de riesgo

Las personas con factores de riesgo pueden desarrollar complicaciones de salud en caso de adquirir el COVID-19

Si sos:



- Diabético.
- Cardiópata.
- Hipertenso.
- Persona mayor.
- Tienes padecimientos pulmonares, cáncer o alguna enfermedad que comprometa tu sistema inmune.

Necesitamos cuidarte más:



Lavado de manos frecuente.



Nada de besos o abrazos.



Lejitos de personas con síntomas respiratorios.