

ICT-P-007. Protocolo específico para la Actividad de Arrendadora de Vehículos. Sector Turismo.

Versión: 001	Fecha de elaboración: 14-mayo-2020
--------------	------------------------------------

Elaborado por: Alex Jensen Bellido Paulo Vargas Jiménez Rodrigo Alvarado Rojas Federico Barquero Mora Jose Seas Elizondo Luis Guzowski Majchel Jose Luis Campos Martínez Yeimy Garro Torres Jackeline López Cordero
--

Aprobado por: María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo.

Para consultas diríjase al correo: protocolos@ict.go.cr

ÍNDICE

Índice	2
Prólogo	3
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	4
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
4. PRINCIPIOS	6
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	6
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN	8
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	17
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORA	19
9. COMUNICACIÓN	20
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	21
Anexos	22

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>Alex Jensen Bellido</i>	<i>Sixt Rent a Car</i>
<i>Paulo Vargas Jiménez</i>	<i>Budget Rent a Car</i>
<i>Rodrigo Alvarado Rojas</i>	<i>Alamo-National-Enterprise Rent a Car</i>
<i>Federico Barquero Mora</i>	<i>Alamo-National-Enterprise Rent a Car</i>
<i>José Seas Elizondo</i>	<i>Toyota Rent a Car</i>
<i>Luis Guzowski Majchel</i>	<i>Dollar Rent a Car</i>
<i>Jose Luis Campos Martínez</i>	<i>Budget Rent a Car</i>
<i>Jackeline López Cordero</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Yeimy Garro Torres</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este documento es establecer los requisitos que permitan la reactivación del sector turismo en la alerta por COVID-19. Éste protocolo busca que el sub sector de Arrendadora de Vehículos pueda ir de forma gradual y segura, tomando en consideración las disposiciones que se brindan, para evitar cadenas de contagio.

La aplicación del lineamiento va dirigido al sector turismo, subsector de arrendadora de vehículos, 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

- ✓ 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 Arrendadora de vehículos:** Comprende todas las empresas que presten el servicio de alquiler de vehículos: automóviles, cuatriciclos y motocicletas a turistas, cuya flotilla mínima será de 10 unidades y su antigüedad no deberá ser mayor a cinco (5) años.
- 3.1.7 Equipo de protección personal:** 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)
- EPP: Equipo de protección personal.

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 jefes de la Administración Pública Central y se insta a las personas jefes 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 para uso del cliente y el personal de servicio

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, tablets, impresoras inalámbricas, 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 comunes.

6.1.1.7 La empresa debe garantizar la utilización de productos de limpieza y desinfección de acuerdo con lo indicado en las fichas de datos de seguridad.

6.1.1.8 Las móviles de servicio deben limpiarse y desinfectarse, antes y después de cada recorrido, y los vehículos de renta deben limpiarse y desinfectarse antes y después de cada renta.

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 (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal que brinde servicio al cliente de forma directa, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/nitrilo).

6.1.1.13 La empresa deberá restringir la asistencia de los colaboradores que presenten síntomas de gripe, enfermedad con síntomas respiratorios, o síntomas asociados al COVID-19.

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 según los lineamientos oficiales emitidos por el Ministerio de Salud.

6.1.2.2 Facilitar el tiempo y los medios para la correcta higienización 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, la compañía 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.

6.1.2.7 Garantizar equipo de protección personal (guantes, mascarilla, gafas, caretas) al personal que brinde atención a los clientes de forma directa, así como velar por su uso en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/nitrilo o látex).

6.1.2.8 La administración debe en la medida de lo posible, atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto, tales como cita, correo electrónico o video llamada.

6.1.2.9 Se deben 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.

6.1.2.10 Para la entrega y devolución de vehículos fuera de oficina la empresa deberá informar con anticipación a sus clientes el proceso de prevención y desinfección antes de la entrega o devolución el cual incluye:

- Para entregas:
 - Uso de equipo de protección personal por parte del agente que realiza la entrega o devolución del vehículo
 - Llevar un kit de desinfección, el kit de desinfección incluye toallitas desechables, desinfectantes y alcohol en gel.
 - Procurar mantener una distancia de 1.8 metros del cliente.
 - Solicitar al cliente colocar la licencia de conducir y la tarjeta de crédito / débito en el capó del vehículo u otra superficie plana para la recopilación de datos. Deje copia del contrato sobre el capó del vehículo u otra superficie plana para que el cliente lo puede tomar.
 - Realizar desinfección de sus manos antes de regresar a la oficina con de alcohol al menos de 60%, y una vez que el colaborador se encuentre en las instalaciones de trabajo deberá aplicar el protocolo de lavado de manos.

- Para devoluciones:
 - Informar con anticipación a sus clientes el proceso de prevención y desinfección antes de la devolución
 - Llevar un kit de desinfección, el kit de desinfección incluye toallitas desechables, desinfectantes y alcohol en gel.
 - Procurar mantener una distancia de 1.8 metros del cliente.
 - Solicitar al cliente que deje las llaves en el asiento del conductor
 - Limpiar las áreas de alto contacto (volante / palanca de cambios / manija de la puerta / llaves) con desinfectante y deje las llaves en el asiento delantero del conductor.

-
- Realizar la inspección del vehículo e informar al cliente que recibirá su recibo o factura vía correo electrónico.
 - Realizar desinfección de sus manos antes de regresar a la oficina con alcohol de al menos de 60%, y una vez que el colaborador se encuentre en las instalaciones de trabajo deberá aplicar el protocolo de lavado de manos.

6.1.3 Las 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 implementar la toma de temperatura a los colaboradores, clientes y proveedores al momento de registrarse en las instalaciones.

6.1.3.4 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).

6.1.3.5 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.
- c. Se le recomienda a la empresa que la coordinación con los proveedores sea previamente programada mediante correo electrónico o llamada telefónica.

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.

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.

6.2.2.2 Se deberá establecer un rol de limpieza para la desinfección de los servicios sanitarios según los volúmenes de visitación, mismo que será determinado por la administración. Dicho rol de limpieza no deberá superar como máximo una hora entre cada limpieza.

6.2.2.3 El personal de limpieza deberá revisar constantemente 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 el 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 reuniones semanales con el personal de limpieza, mantenimiento, administrativo y operativo, para la divulgación de los planes de limpieza y horario de los mismos.

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 La empresa deberá garantizar el uso de productos de limpieza y desinfección que demuestren ser eficientes en la eliminación del virus.

6.3.2 Los productos de limpieza y desinfección deben contar con una concentración de alcohol superior a 70% o bien ser eficientes en la eliminación del virus.

6.3.3 Los productos desechables utilizados para la limpieza y desinfección como trapos desechables, pañitos húmedos o similares deberán ser descartes después de cada limpieza. En caso de utilizar productos reutilizables estos deben ser lavados con abundante jabón después de cada uso.

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

6.3.5 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

6.3.6 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%	Aplique 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

6.3.7 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.

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

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

6.3.10 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.

- Servicios sanitarios públicos
- Servicios sanitarios del personal
- Áreas comunes
- Área del comedor

-
- Área de descanso de los colaboradores
 - Área de servicio al cliente
 - Bodega de almacenamiento y recepción de insumos
 - Oficinas de call center
 - Salas de reuniones
 - Móviles de servicio
 - Vehículos de renta

6.4.2 La empresa deberá realizar la limpieza y desinfección constante de dispositivos electrónicos como teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, tablets, datáfonos con desinfectantes, o limpiadores que garanticen la eliminación del virus.

6.4.3 La empresa deberá realizar la limpieza y desinfección constante de objetos usados para la atención de los clientes como: ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, tablets, y lapiceros.

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1 Indique el equipo de protección personal necesario utilizado para llevar a cabo las actividades propias de la organización.

6.5.2 La empresa deberá suplir de equipo de protección personal a los colaboradores que brinden atención directa al cliente para evitar el contagio del virus COVID-19 (mascarilla, guantes no quirúrgicos, caretas acrílicas, lentes)

6.5.3 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>.

6.5.4 La empresa debe declarar su compromiso de proporcionar y asegurar la existencia de inventario necesario de equipo de protección personal para los colaboradores que brinden atención directa y personal a los clientes.

6.6 Manejo de residuos

6.6.1 La empresa debe realizar la gestión de Residuos de acuerdo con los lineamientos establecidos en Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR) 2016-2021.

6.6.2 Los residuos producto de la limpieza y desinfección, además de los equipos de protección personal desechables deber ser depositados en un recipiente único, preferiblemente con tapa y pedal de apertura. La bolsa de plástico debe ser cerrada antes de disponerse en el contenedor de Residuos no valorizables. Después del contacto con los residuos siempre se deberá realizar higiene de manos.

6.6.3 La empresa deberá disponer de un recipiente único preferiblemente con tapa y pedal de apertura para la disposición de los residuos producto de la limpieza y desinfección, así como del equipo de protección personal desechable.

6.6.4 Los contenedores de basura deberán ser lavados y desinfectados diariamente con agua, jabón y algún producto químico que garantice sus condiciones higiénicas.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

7.1.1 La empresa dividirá en dos cada uno de los turnos para que los colaboradores no tengan interacción entre sí, facilitando el aislamiento por grupo, en el caso de se registre un posible caso sospechoso, sin afectar la operación.

7.1.2 Además, valorar que los colaboradores que dada la naturaleza de sus puestos, puedan realizar sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo, mismo que estará establecido en una política interna y comunicada a todo el personal cumpliendo con los requisitos mínimos del Ministerio de Salud y Trabajo de Costa Rica.

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 Se le recomienda a la empresa dividir sus equipos de trabajo de acuerdo a la necesidad de la operación, de tal forma que no interactúen entre si cuando haya cambio de turnos para evitar el menor contacto físico entre turnos.

7.2.2 Se le recomienda a la empresa definir el horario en grupos para los diferentes grupos de puesto de la organización, por ejemplo, en base al punto 7.2.1 los departamentos de Administrativo-Gerencia-Comercial (Grupo A y Grupo B) y el personal Operativo (Grupo A y Grupo B).

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 Se establecerán horarios/roles en los comedores, lugares de alimentación y áreas de descanso, con el fin de evitar la aglomeración de los colaboradores y así mantener, un aforo del 50% en estas instalaciones y el distanciamiento social recomendado (1.80 metros).

7.3.2 Realizar un mapeo de las personas colaboradoras que pueden realizar sus actividades por medio del teletrabajo y así, mantener la práctica de reuniones virtuales aun estando en las mismas instalaciones.

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 requiera la organización de reuniones presenciales se deberá asegurar el distanciamiento mínimo de 1.80 metros.

7.3.4 La empresa en caso de llevar a cabo reuniones de personal presenciales, que sean estrictamente necesarias, deberá de proveer un espacio donde cada persona guarde una distancia mínima de 1.80 m; y el tiempo máximo de la reunión será de 60 min.

7.3.5 Todos los viajes relacionados al puesto que sean considerados como “no esenciales” están prohibidos, hasta que se haya reducido el nivel de la alerta sanitaria.

7.3.6 Todo visitante/proveedor antes de ingresar a las áreas de trabajo deberá pasar por un proceso de desinfección de manos (aplicación de protocolo de lavado de manos y limpieza con alcohol en gel ya sea en las casetas de seguridad de la entrada (si cuenta con una) o en los baños antes de entrar a las instalaciones.

7.3.7 Se recomienda realizar un levantamiento de todas las áreas de trabajo, con el fin de establecer la capacidad en planta de cada una de ellas, para asegurar el distanciamiento entre cada una de las estaciones de trabajo que tendrá un mínimo de 1.80 metros.

7.3.8 Se determinará el tránsito exclusivo y de sentido único de acuerdo a la infraestructura que se tenga por escaleras y pasillos para grupos en específico con el fin de disminuir el contacto de persona a persona. Se establece que el sentido derecho para la permanencia de las personas y el izquierdo libre, para la persona que requiera moverse con más rapidez.

7.3.9 Se recomienda la instalación de pantallas acrílicas en los lugares que se identificaron con mayor riesgo de contagio, debido a la naturaleza del trabajo y el alto tránsito de personas.

7.3.10 El transporte brindado por la empresa deberá cumplir con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y en el mismo, el personal deberá cumplir con las medidas de distanciamiento y desinfección determinados por la compañía.

7.3.11 La empresa implementará una campaña de información interna en relación a la enfermedad COVID-19, así como la implementación de un procedimiento para que cada colaborador informe su condición física en caso de enfermedad (resfríos, tos, fiebre, etc.) por medio de algún medio electrónico (correo electrónico o llamada telefónica).

7.4 Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo

7.4.1 Todo colaborador al ingresar en su jornada laboral a la oficina y/o estación de trabajo deben de cumplir con el siguiente protocolo:

- En las oficinas que tengan caseta de seguridad, será en ese lugar donde se aplicaran alcohol en las manos o bien el lavado de manos como medida de desinfección.
- En las oficinas que no tengan caseta de seguridad deberán lavar sus manos con agua y jabón antes de ingresar a la oficina/counter o estación de trabajo.
- Si el colaborador ingresara en vehículo deberá lavarse las manos como primera actividad y/o aplicar alcohol como medida de desinfección.
- El personal deberá de manera obligatoria, limpiar sus pertenencias y su sitio de trabajo al inicio y fin de su jornada laboral, utilizando desinfectante, alcohol de al menos 70% o cualquier producto que asegure la desinfección del virus.
- El personal de la oficina y/o estación de trabajo deberá de lavarse las manos frecuentemente esto con el fin de prevenir el contagio y generar costumbre en los colaboradores. Para esto el Supervisor y/o jefe de departamento determinara el modo de recordatorio.
- Reducir en lo posible, el contacto por medio de transferencias de papeles, lapiceros y otros objetos.
- Una vez terminada su jornada laboral el colaborador deberá aplicar el protocolo de lavado de manos o utilizar alcohol en gel de al menos 60%.

7.4.2 Si alguno de los colaboradores utiliza alguna de las áreas comunes deberán de velar por la limpieza y desinfección de estas.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORA

8.1 Personas con síntomas respiratorios o sospechosos y según los lineamientos brindados por el ministerio de salud, se procede de la siguiente forma:

- Si la persona tiene síntomas respiratorios, no debe presentarse al lugar de trabajo.
- Llamar al 1322 para recibir orientación.
- Presentarse al centro de salud más cercano, e informar sobre su condición al departamento de recursos humanos y salud ocupacional de la empresa.

8.2 Si la persona ha sido diagnosticada como “caso sospechoso” de COVID-19 por un médico, debe:

- Mantenerse en aislamiento domiciliario durante los días que el médico indique.
- Cumplir con las indicaciones de “aislamiento” oficializadas por el Ministerio de Salud

8.3 En cada uno de los casos, el departamento de Recursos Humanos y Salud Ocupacional, mantendrán estrecha comunicación para dar seguimiento al estado de salud. Además, se procederá con las siguientes acciones:

- Informar al área rectora de salud correspondiente y acatar las indicaciones emitidas por la misma.
- Se detallará la lista de las personas con las que el trabajador ha mantenido contacto por más de 15 minutos a menos de 1,8m en los últimos 14 días.
- Se procederá a establecer contacto con proveedores de limpieza y desinfección para proceder en caso de una confirmación por COVID-19. Además, se informará a los trabajadores sobre la medida y la evacuación del área.

8.4 Para un caso confirmado, se seguirán los siguientes pasos:

- Se solicitará al Ministerio de Salud el levantamiento de la orden sanitaria a las personas que fueron contacto directo y se avisará a los clientes o proveedores que hayan tenido contacto con la persona diagnosticada COVID-19 positivo.
- Se dará seguimiento al resto del personal que no se haya enviado a aislamiento para determinar si presentan síntomas en los siguientes 14 días.
- El registro de los casos confirmados se llevará mediante una bitácora digital y los encargados de esta información son el departamento de Recursos Humanos y Salud Ocupacional, incluyendo los detalles de sus labores, área de trabajo, herramientas y contactos directos.

8.5 La información correspondiente a casos sospechosos o confirmados entre la población laboral, será manejada de forma confidencial por parte de los involucrados en los procesos de toma de decisiones de la organización que tienen acceso a la misma.

8.6 En caso de requerir establecer comunicación con prensa, se debe seguir la estructura de comité de emergencias definida en la organización en el plan de preparativos y atención de emergencias, donde el Gerente General es el único autorizado para la divulgación de la información o en dado caso la persona que él designe oficialmente y por escrito de forma previa, siempre con su previa autorización.

8.7 De detectarse algún caso sospechoso o confirmado, Recursos Humanos y Salud Ocupacional serán los encargados de mantener la comunicación con el afectado para dar seguimiento a su estatus de salud y proceder conforme el protocolo.

8.8 A nivel interno, se mantendrá informada a la población trabajadora sobre la situación actual en caso de presentarse algún sospechoso o confirmado, así como de las medidas que se tomarán en ese momento.

8.9 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.

8.10 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.

8.11 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.

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

8.13 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 escrita, 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 El Representante Legal de cada empresa designará por medio de un correo electrónico de la empresa a la persona encargada de distribuir información oficial sobre el COVID-19.

9.3 El Representante Legal de cada empresa designará por medio del correo electrónico interno, a la persona encargada de manejar la emergencia, el cual será el portavoz con las diferentes autoridades, según los procedimientos de comunicación o las directrices que el Poder Ejecutivo dicte.

9.4 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



1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2 Aplique suficiente jabón



3 Frote sus manos palma con palma



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



5 Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



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



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



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



9 Enjuague abundantemente con agua



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



11 Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio
de **Salud**

Anexo 2.
Protocolo de lavado de manos



¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Antes de tocarse la cara



Antes de preparar y comer los alimentos



Después de ir al baño



Antes y después de cambiar pañales



Después de toser o estornudar



Después de visitar o atender una persona enferma



Después de tirar la basura



Después de utilizar el transporte público



Después de estar con mascotas



Luego de estar en zonas públicas



Después de tocar dinero o llevas



Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

Anexo 3.
Prevenga el Coronavirus con 6 pasos



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



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.GO.CR

Anexo 4.
Protocolo de estornudo y tos

 **Forma correcta de toser y estornudar**



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



¡DETENGA EL CONTAGIO!

Anexo 5.
Otras formas de saludar

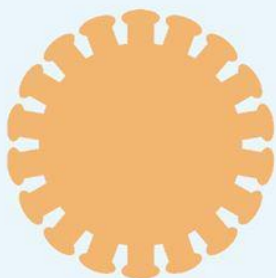


5.4 Anexo 4. Factores de riesgo de

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.

10.1

Necesitamos cuidarte más:



Lavado de manos frecuente.



Nada de besos o abrazos.



Lejitos de personas con síntomas respiratorios.