



## **ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo.**

Versión: 001

Fecha de elaboración: 10-mayo-2020

Elaborado por:

Instituto Costarricense de Turismo  
Cámara Costarricense de Hoteles  
Empresarios Hoteleros sector Privado

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
CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS	5
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	5
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN	5
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	16
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS	21
9. COMUNICACIÓN	22
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	23
11. Anexos	24

---

## 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 debe 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.

Este lineamiento ha sido desarrollado en cumplimiento con los criterios técnicos establecidos en la normativa jurídica, las normas técnicas institucionales y aquellas que se han definido mediante los decretos emitidos por el Poder Ejecutivo en los preparativos y respuesta ante la emergencia por COVID-19.

El Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo ICT-P-01, fue aprobado por la Ministra de Turismo el día lunes 11 de mayo de 2020.

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

A continuación, se mencionan las personas y organizaciones que colaboraron en la elaboración de este protocolo:

Participantes	Organización
<i>Henry Artavia Marín</i>	<i>Maquenque Ecolodge</i>
<i>Arnoldo Beeche Campbell</i>	<i>Cámara Nacional de Turismo</i>
<i>Giannina Madrigal Fait</i>	<i>Cámara Costarricense de Hoteles</i>
<i>Laura Rodríguez Rivera</i>	<i>Cámara Costarricense de Hoteles</i>
<i>Flora Ayub Dobles</i>	<i>Cámara Costarricense de Hoteles</i>
<i>Dana Orozco Alvarado</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Rafael Soto Quirós</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>

**Fuente:** Elaboración propia, (2020).

---

## 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. Este protocolo busca que el subsector hotelero 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.

La aplicación del lineamiento va dirigido al sector turismo, subsector de hospedaje, 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 validados del sector privado hotelero.

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

## 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

A continuación, se enumeran los lineamientos sanitarios vinculantes al sector Turismo para el correcto funcionamiento de este protocolo. Así como también, los Lineamientos generales y específicos del sector y del Ministerio de Salud que correspondan.

- ✓ [Versión 4- 11 de Abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal \(EPP\), para prevenir la exposición por Coronavirus \(COVID-19\)](#)
- ✓ [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.](#)

- 
- ✓ [INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.](#)

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**3.1 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.

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

**3.3 COVID-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden 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 disolución 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.

**3.4 Empresas de Hospedaje:** Todas aquellas que se dediquen permanentemente un servicio de hospedaje remunerado, que cuenten con otros servicios complementarios y que sean clasificados dentro de las tipologías que establece el Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N°11217 del 25 de febrero de 1980 y sus reformas.

#### ABREVIATURAS

- Ministerio de Salud (MS).
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- Cámara Nacional de Turismo (CANATUR).
- Cámara Costarricense de Hoteles (CCH).
- Coronavirus 2019 (COVID-19).

- 
- Equipo Protección Personal (EPP).
  - Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

#### 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.

### CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS

A continuación, se establecen una serie de medidas para las empresas de hospedaje, que pueda llegar a favorecer el surgimiento de una cadena de transmisión y que, por ende, se considera que acatarlas son medidas para prevenir y contener el COVID-19.

#### 5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

Indique y enumere en este espacio los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud para el sector o subsector para valorar su aplicabilidad, así como la Directriz del Gobierno.

- ✓ LS-CS-003. Lineamientos específicos para el sector turismo.
- ✓ DIRECTRIZ N° 082 - MP – S.

#### 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1. Generalidades.

6.1.1. Determine las medidas de limpieza, higiene y desinfección.

6.1.1.1. El establecimiento debe garantizar el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos, en los espacios comunes, así como su reposición y limpieza.

- 
- 6.1.1.2. El establecimiento debe intensificar las medidas de limpieza e higiene, en las áreas públicas, donde debe haber una persona responsable asignada por la Administración, quien se encargue de la vigilancia de superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botoneras de elevadores, mostradores, entre otros; así como, asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.
- 6.1.1.3. Cada establecimiento debe contar con la documentación que avale la periodicidad de chequeos, ejecución de limpieza y desinfección en áreas.
- 6.1.1.4. La empresa debe garantizar la utilización de productos de limpieza y desinfección comerciales autorizados.
- 6.1.1.5. Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse.
- 6.1.1.6. La empresa debe disponer de registros diarios de la limpieza y desinfección realizada.
- 6.1.1.7. 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 en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (ver anexos).

#### ÁREAS COMUNES O DE CONTACTO

- 6.1.1.8. En las áreas comunes o de contacto se debe contar con alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos para la higiene y desinfección.
- 6.1.1.9. Asegurarse que el personal cuente con los EPP o implementos en caso de ser necesario.
- 6.1.1.10. Se debe evitar compartir bolígrafos. En caso de requerir prestarlo, se debe desinfectar tras su uso.
- 6.1.1.11. El establecimiento debe fomentar el pago electrónico, de preferencia sin contacto.
- 6.1.1.12. Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse de forma constante, tomando en cuenta el tránsito de personas.
- 6.1.1.13. Si en el momento de atención al público se cuenta con una cantidad considerable de personas, se debe asegurar el distanciamiento social establecido de 1.8 metros, para ello pueden demarcar el área.

---

6.1.1.14. En el momento de la entrega de tarjetas o llaves, éstas deben entregarse limpias y desinfectadas. A la salida, las mismas deberán ser nuevamente limpiadas y desinfectadas por el personal de recepción.

6.1.1.15. Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, deberá realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispondrá de equipo de protección autorizado.

6.1.1.16. En cuanto al servicio de estacionamiento, se debe evitar la manipulación de vehículos de clientes por parte del personal.

6.1.1.17. Se recomienda evitar el contacto y manipulación de las pertenencias de los huéspedes, visitantes, proveedores, entre otros.

## HABITACIONES DE HUÉSPEDES

6.1.1.18. El establecimiento debe velar por las condiciones de limpieza e higiene de las habitaciones.

6.1.1.19. Se recomienda informar sobre las normas de limpieza e higiene utilizadas.

6.1.1.20. En las habitaciones, la camarera debe utilizar EPP (guantes, mascarillas, uniforme, entre otros) en el proceso de limpieza y desinfección haciendo especial énfasis en las superficies de mayor contacto, tales como: control remoto, auricular, botonera de marcación de teléfono, manijas de puertas, closets y cajones, panel de control de las unidades de A/C, interruptores de luces, lámparas, cafetera. En el sector del baño se debe considerar el inodoro, lavamanos, regadera, puertas, entre otros.

6.1.1.21. Dejar a voluntad del huésped, la decisión de realizar o no la limpieza diaria de su habitación durante la estadía.

6.1.2. Defina las medidas de información a 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. Facilitar el tiempo y los medios para la correcta higiene de manos al ingreso del lugar de trabajo y durante la jornada laboral.

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



- 
- 6.1.2.3. 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 hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso, para la reducción del riesgo de contagio.
- 6.1.2.4. Portar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- 6.1.2.5. Proveer y garantizar el uso de EPP por el personal, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.
- 6.1.2.6. El establecimiento debe, en la medida de lo posible, atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto o interacción personal, tales como: cita programada, correo electrónico o video llamada. En caso de requerir atención presencial, deberá realizarse cumpliendo con los lineamientos establecidos.
- 6.1.2.7. En caso de que el establecimiento cuente con consultorio médico, la persona a cargo, deberá estar atenta a las actualizaciones de los lineamientos sobre la atención de casos y contactos, según las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud.
- 6.1.2.8. El médico de la empresa será el responsable de informar al jefe inmediato si el colaborador presenta síntomas de riesgo.
- 6.1.2.9. La limpieza y desinfección del consultorio se llevará de acuerdo según lo indica el enunciado 6.1.1.4.
- 6.1.2.10. La oficina de RRHH, seguirá las indicaciones del Ministerio de Salud ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un contacto sospechoso; de lo contrario, llevarlo a cabo a través de su superior inmediato.
- 6.1.2.11. Realizar acciones informativas y educativas con el personal de la empresa, los proveedores y los clientes, tendientes a la incorporación de prácticas saludables.

## COLABORADORES

- 6.1.2.11.1. Asignar a una persona responsable de la comunicación relacionada para la protección individual y colectiva.

---

6.1.2.11.2. Recopilar la información en la página web del Ministerio de Salud, escogiendo la mejor estrategia para difundir la información, ya sea a través de medios electrónicos y/o gráficos; manteniendo puntos estratégicos de información tales como: comedor, baños, pizarra informativa o cualquier otro lugar de tránsito.

#### PROVEEDORES

6.1.2.11.3. Los proveedores deberán cumplir con las medidas de limpieza y desinfección determinadas por el establecimiento.

6.1.2.11.4. Se sugiere el uso de EPP para la atención de los proveedores.

6.1.2.11.5. El establecimiento deberá llevar un registro de los proveedores que indique fecha, hora y datos de la persona atendida, en caso de ser requerido por el Ministerio de Salud, para que en un eventual estudio epidemiológico, se brinde la información.

6.1.2.11.6. Permanecer en el establecimiento, únicamente el tiempo necesario de la gestión.

6.1.2.11.7. Los proveedores deben acatar los lineamientos sanitarios definidos por el establecimiento.

6.1.2.11.8. El personal del establecimiento debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos y mercadería con frecuencia.

#### CLIENTES

6.1.2.11.9. Se recomienda informar al cliente, las condiciones de servicio y medidas de prevención, al momento de confirmar la reservación.

6.1.2.11.10. Se recomienda divulgar a través de la página web de cada establecimiento, los protocolos que se están llevando a cabo, para garantizar la salud tanto de los huéspedes como de los que lo atienden.

6.1.2.11.11. Como protocolo de bienvenida, se debe hacer un proceso de información al huésped de los procedimientos y normas que se están llevando a cabo y que, si durante su estancia presenta síntomas relacionadas al COVID 19, comunicarlo de forma inmediata, para que se garantice un tratamiento pronto y oportuno según los lineamientos del Ministerio de Salud.

---

6.1.3. Desarrolle las instrucciones escritas y declare la ubicación donde se ponen 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.

6.1.3.1. Los documentos que se emitan, deben estar en el idioma oficial y al menos una lengua extranjera (inglés), para acato y entendimiento de todos. Utilizar los afiches informativos donde se especifican los pasos para la correcta desinfección de manos, la forma correcta de toser o estornudar, las otras formas de saludar, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.

6.1.3.2. Deben estar ubicados en áreas públicas, baños públicos, comedor de colaboradores, baños de colaboradores y cualquier otro lugar que el establecimiento considere oportuno.

6.1.3.3. Velar porque el personal cumpla con las responsabilidades asignadas, entre ellas, informando a su superior inmediato si presenta síntomas de gripe o resfrío previo al ingreso a sus labores, de tal manera que se tomen las decisiones correspondientes de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.

6.2. Procedimiento de limpieza y desinfección.

6.2.1. Defina las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo.

a) Actividades para el lavado de manos.

- Mójese las manos y el antebrazo con agua.
- Coloque el jabón antibacterial en las palmas de las manos.
- Limpie y desinfecte las palmas de sus manos.
- Frote el dorso de la mano.
- Limpie y desinfecte entre los dedos.
- Limpie y desinfecte la parte posterior de los dedos.
- Limpie y desinfecte los pulgares y yemas de los dedos.
- Lávese minuciosamente las manos después de estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, mostrador, etc.).
- La frecuencia de lavado de manos será antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de la interacción con un cliente, después de tocar objetivos que han sido manipulados por los clientes, entre otros.

b) Actividades para el enjuague y secado de manos.

- Enjuague las manos y los antebrazos con agua.

- 
- Seque las manos y el antebrazo utilizando toalla de papel o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos y luego disponerlo en un basurero.
  - Coloque alcohol en gel.
- c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus.
- Siempre trate cualquier fluido corporal como si fuera infeccioso.
  - Si trabaja con equipo reutilizable, limpiarlos y desinfectarlos después de utilizarlos.
  - Asegurar la limpieza y desinfección de los artículos que ingresan.
- 6.2.2. Describa el plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones. Así como la forma de divulgación de dicho plan para todo el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general en el sitio de trabajo.
- 6.2.2.1. El establecimiento debe asegurar la limpieza minuciosa de sus instalaciones, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratar superficies con productos comerciales autorizados y que cumpla con las estipulaciones del Ministerio de Salud.
- 6.2.2.2. En áreas públicas, se asignará una persona responsable, quien se encargará de la supervisión de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botones de elevadores, mostradores, entre otros; así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.
- 6.2.2.3. Cada establecimiento definirá el horario de limpieza y desinfección de las distintas áreas, de acuerdo con su operación y el tránsito de personas.
- 6.2.2.4. El plan de divulgación para el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general, se llevará a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas, medios electrónicos, registros, entre otros.
- 6.2.3. Enumere las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal, defina las capacitaciones a realizar asociadas a estas tareas y declare los registros respectivos.
- 6.2.3.1. Los colaboradores en el establecimiento, deben ser responsables de la limpieza e higiene en sus puestos de trabajo. En los Departamentos en donde se requiere algún tipo de acreditación, el establecimiento será el responsable de que el personal cuente con lo establecido por el Ministerio de Salud.

---

6.2.3.2. Cada establecimiento será el responsable de contar con los procedimientos correspondientes en donde pueden mantener el control de las tareas asignadas.

6.2.3.3. El establecimiento deberá asignar a un colaborador, la labor del manejo de residuos. Asegurando brindar capacitación para que el personal conozca los procedimientos y riesgos implícitos en dicha labor, así como velar por el uso adecuado del EPP.

6.2.3.4. Se recomienda llevar registros por medio de bitácoras o formatos de control.

### 6.3. Productos de limpieza y desinfección.

6.3.1. Indique los elementos a ser utilizados según corresponda.

6.3.1.1. Desinfectantes, implementos y limpiadores comerciales recomendados por las autoridades sanitarias, escobas, limpia pisos, guantes, mascarillas, entre otros.

6.3.2. Valide los elementos anteriormente indicados en función de su composición y concentración, según lineamientos del Ministerio de Salud.

6.3.2.1. En caso de requerirse, se deberá preparar una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua).

6.3.2.2. En caso de que se trate de superficies contaminadas con fluidos, se deberá preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100.

6.3.2.3. Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo a la recomendación del Ministerio de Salud.

6.3.3. Mencione los productos o utensilios desechables utilizados en el proceso de limpieza y desinfección. En caso de utilizar reutilizables declara cómo estos van a ser desinfectados después de su uso.

6.3.3.1. Los elementos residuales descartables, deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso.

---

6.3.3.2. Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo se lavará con agua caliente y jabón.

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

#### 6.4. Identificación de puntos críticos para la desinfección.

6.4.1. Defina todas aquellas superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas colaboradoras, visitantes entre otros, que serán prioritarias para el proceso de limpieza y desinfección.

6.4.1.1. Las siguientes superficies deben limpiarse rigurosamente: interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, controles remotos, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, tazas, superficies de escritorio, manijas de cajones, reloj despertador, superficies horizontales, cafeteras, secador de cabello, controles de luz y aire acondicionado, entre otros.

6.4.2. Describa la forma y los productos utilizados para la limpieza de elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros).

6.4.2.1. Cada material puede tener requisitos de limpieza específicos, por lo que se recomienda compruebe estos en el manual o caja del producto, así como también consultando en el sitio web del fabricante.

6.4.2.2. Se sugieren 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.

---

6.4.3. Si corresponde, describa la forma y los productos empleados en la limpieza de objetos usados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, entre otros.

6.4.3.1. Intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.

6.4.3.2. Se debe utilizar una solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades.

6.4.3.3. Se sugiere mantener en áreas públicas dispensadores de alcohol en gel

## 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.

6.5.1.1. El EPP (mascarillas o cubre bocas, caretas, protección visual, guantes) y otros desechos contaminados, necesitan un manejo especial y una eliminación adecuada. Referirse al 6.6.1 y al 6.6.2

Nota: Al momento de la adquisición de los EPP, se recomienda validar su calidad tomando como base las normas nacionales de Costa Rica e internacionales. <https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion>

6.5.2. Declare aquí el compromiso de la organización de proporcionar el equipo de protección personal.

6.5.2.1. El establecimiento debe asegurar el suministro del EPP que se requiera según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

## 6.6. Manejo de residuos.

6.6.1. Describa el procedimiento para el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote, según lineamientos del Ministerio de Salud.

---

Los residuos peligrosos son aquellos que por su reactividad química o su naturaleza biológica puedan causar daños a la salud y al ambiente.

6.6.1.1. Adoptar todas las medidas necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.

6.6.1.2. Velar que el empaçado, embalado y etiquetado de los residuos peligrosos se realicen conforme a los reglamentos que sean emitidos por el Ministerio de Salud, e indique la clasificación del riesgo, precauciones ambientales y sanitarias, así como de manejo y almacenamiento.

6.6.1.3. La acumulación de residuos deberá realizarse de conformidad con el artículo 6° del Reglamento para el manejo de los desechos peligrosos.

6.6.1.4. La responsabilidad integral del establecimiento se da hasta que el residuo peligroso sea valorado o dispuesto con carácter definitivo, con una compañía avalada por el Ministerio de Salud.

6.6.1.5. Deberá recoger para su desecho en una bolsa a prueba de fugas, de grosor moderado, para evitar pinchazos y deben ser limpiados de inmediato para que no ocurran accidentes y contaminación de otras personas, la misma deberá ser de color rojo.

6.6.1.6. La bolsa deberá estar etiquetada con el símbolo de riesgo biológico.

6.6.1.7. Los desechos infectocontagiosos no deberán revolverse con desechos normales del establecimiento.

6.6.1.8. Es necesario registrar la frecuencia de la limpieza y la desinfección.

6.6.2. Declare en este procedimiento la forma en la que son gestionados los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección como utensilios de limpieza y equipo de protección personal desechables.

6.6.2.1. Los elementos residuales descartables deberán ser eliminados en un recipiente que presente pedal, la bolsa debe estar cerrada. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas o cualquier otro elemento que se emplee para minimizar el contagio del COVID-19.



- 
- 6.6.3. Indicar el tipo de contenedor de basura empleado dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.
- 6.6.3.1. El contenedor debe ser de apertura de pedal con una bolsa para residuos; la misma antes de ser retirada deberá sellarse.
- 6.6.3.2. La persona a cargo deberá utilizar EPP.
- 6.6.4. Declare la forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.
- 6.6.4.1. Para hacer el retiro de los residuos se utilizarán guantes, las bolsas deberán estar cerradas y no se deberán presionar para hacer más espacio.
- 6.6.4.2. Después del descarte de las bolsas, se procede al lavado de manos.
- 6.6.4.3. La limpieza debe ser registrada, ya sea, en un formato o en una bitácora y será definida según el área y la presencia de alto tránsito de usuarios.

## 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

### 7.1. Plan de continuidad del servicio u operativo.

- 7.1.1. Declarar en caso de que sea necesario el plan de continuidad del negocio. (En caso de no contar con el Plan, mantener este apartado para no perder el orden del documento).
- 7.1.1.1. El establecimiento en caso de que lo considere necesario, tendrá un Plan de Continuidad de Negocios en el cual, como base mínima, se recomienda incluya los siguientes apartados:
- a. Identificación de Amenazas.
  - b. Análisis de Impacto en el establecimiento.
  - c. Manejo de Crisis.
  - d. Respuesta en la Emergencia.
  - e. Comunicación en la Crisis.
  - f. Proceso de Recuperación.

---

## 7.2. Turnos y horarios.

7.2.1. Describa el plan de distribución de turnos u horarios de acuerdo con las necesidades de las operaciones y las medidas de seguridad requeridas frente a la pandemia.

7.2.1.1. El establecimiento deberá diseñar horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación de forma tal que se logre el distanciamiento social a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal.

7.2.1.2. El establecimiento utilizará turnos escalonados para que el ingreso, tiempos de descanso y salidas, sean ordenados y se logre identificar, si fuera el caso, alertas en la salud de los colaboradores.

7.2.2. Declare los horarios definidos para el desarrollo de las operaciones de la organización.

7.2.2.1. El establecimiento definirá los horarios de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Trabajo vigentes.

7.2.2.2. 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.

## 7.3. Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo.

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

7.3.1.1. En las áreas comunes para los colaboradores tales como: comedor, área de cambiadores, casilleros, entre otros, se debe colocar un rótulo con los horarios de uso para cada turno y/o puestos de trabajo de forma tal, que siempre se cumpla la regla del distanciamiento social y evite aglomeraciones.

- 
- 7.3.2. Describa las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre las personas colaboradoras durante las reuniones de personal presencial, que sean estrictamente necesarias, e indique el periodo de duración de las reuniones.
- 7.3.2.1. Toda reunión de colaboradores deberá cumplir con el distanciamiento social aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.
- 7.3.2.2. Si la reunión supera los 60 minutos, se deberá realizar una pausa, para que el personal se lave las manos por 40 segundos como mínimo.
- 7.3.2.3. El lugar dónde se realiza la reunión, deberá estar desinfectado y sanitizado antes y después de la reunión.
- 7.3.3. Indique los mecanismos empleados para tratar el tema de los viajes relacionados con el trabajo considerados como “no esenciales” para el personal hasta no se reduzca el nivel de alerta sanitario.
- 7.3.3.1. El establecimiento deberá procurar que, los colaboradores se encuentren seguros en todo momento, para esto debe fomentar por medio de política interna, memorándum, pizarra informativa, medios electrónicos, entre otros, que se utilice el equipo de protección necesario durante la jornada.
- 7.3.3.2. El establecimiento velará por el uso indicado del EPP y sancionará en caso de incumplimiento, de conformidad de la normativa aplicable.
- 7.3.3.3. El establecimiento recordará al colaborador la obligación de cumplir con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, durante el viaje.
- 7.3.3.4. El establecimiento revisará con el colaborador, las restricciones vehiculares o de movimiento en general, que el Ministerio de Salud y las autoridades competentes indiquen, previo al viaje.
- 7.3.4. Indique la forma en la que se permite el ingreso a las instalaciones de visitantes, proveedores y los canales de comunicación establecidos que eviten el contacto entre personas.
- 7.3.4.1. El establecimiento llevará una bitácora al ingreso de sus instalaciones, donde registre a los proveedores y visitantes.

- 
- 7.3.4.2. El establecimiento colocará en el área de registro de los visitantes y proveedores, los afiches sobre los lineamientos que el Ministerio de Salud ha indicado, tales como: lavado de manos, distanciamiento social, procedimiento para estornudo, tos, saludo, entre otros.
- 7.3.5. Describa las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre los colaboradores durante sus labores.
- 7.3.5.1. El establecimiento deberá cumplir en todas sus áreas de trabajo que, los colaboradores se ubiquen dentro de la distancia mínima recomendada por el Ministerio de Salud.
- 7.3.5.2. El establecimiento, por medio de la capacitación interna, promoverá y supervisará que el distanciamiento sea cumplido.
- 7.3.6. Describa la forma en la que las personas colaboradoras se distancian físicamente cuando toman descanso juntos.
- 7.3.6.1. El establecimiento coordinará con sus colaboradores los tiempos y áreas de descanso de cada turno, para que el distanciamiento social recomendado, sea cumplido.
- 7.3.7. Describa la forma en la que se hace uso de las escaleras, bandas eléctricas y los pasillos con el fin de disminuir el contacto de persona a persona dentro de la organización.
- 7.3.7.1. El establecimiento definirá la cantidad de personas que pueden transitar en pasillos, escaleras, entre otros sitios, al mismo tiempo, evitando en todo momento las aglomeraciones.
- 7.3.8. Identifique áreas de alta concurrencia de personas como lo son la recepción para instalar pantallas acrílicas transparentes.
- 7.3.8.1. El establecimiento debe identificar las áreas de servicio y alta concurrencia más importantes tales como recepción, consejería, oficina de tours, entre otros, con el objetivo de instalar barreras de protección tales como pantallas acrílicas o pantalla facial del colaborador y el uso del EPP.
- 7.3.8.2. El establecimiento procurará que las barreras de protección sean efectivas y seguras.

- 
- 7.3.9. Valorar la posibilidad de implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible.
- 7.3.9.1. En caso de que el establecimiento ofrezca transporte para el personal, deberá desinfectar y sanitizar el vehículo, antes y al final de cada viaje.
- 7.3.9.2. El personal del establecimiento deberá portar el EPP durante el trayecto.
- 7.3.10. Indique los mecanismos para lograr una clara comprensión de los síntomas de la enfermedad por parte de las personas colaboradoras y la forma de realizar el reporte de su condición a la persona empleadora.
- 7.3.10.1. El establecimiento ofrecerá capacitación a los colaboradores con la información oficial del Ministerio de Salud.
- 7.3.10.2. El colaborador deberá comunicar al establecimiento su condición de salud, por los medios establecidos por su patrono y acordarán el paso a seguir.
- 7.4. Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo.
- 7.4.1. Defina la práctica en la que la empresa promueve en todo el personal una buena higiene de manos, según los lineamientos del Ministerio de Salud.
- 7.4.1.1. El establecimiento deberá colocar los afiches del Ministerio de Salud o similares en las áreas donde los colaboradores los vean. Ejemplo: lugar de marcas al ingresar y salir, comedor, zonas de descanso, oficinas, entre otros.
- 7.4.1.2. El establecimiento realizará sesiones de refrescamiento al menos una vez cada quince días, para promover el lavado de manos, higiene en general y los protocolos del Ministerio de Salud y otras entidades gubernamentales.
- 7.4.1.3. El establecimiento promoverá por medio de charlas, conversatorios, mensajes por medios electrónicos, afiches internos, entre otros, el lavado frecuente de los uniformes.

---

## 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

El deber de protección de la empresa que brinda los servicios de hospedaje es de garantizar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras a su servicio, huéspedes y demás visitantes (clientes internos y externos). Ello en todos los aspectos relacionados con el trabajo y servicios que ofrece y demanda, debiendo procurar procedimientos que velen por la seguridad física y de salud de todos los que se encuentren bajo su ámbito de dirección, es decir bajo su capacidad de control.

Dado lo anterior, cabe aclarar los diferentes casos que se pueden presentar en el establecimiento para que la identificación sea oportuna y su manejo sea rápido y adecuado:

8.1. Enumere y establezca las acciones a seguir si existe confirmación médica de personas con la enfermedad dentro de las instalaciones de la organización.

Todo colaborador o cliente, que presente síntomas de resfrío del COVID-19 y que ha estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados, deben ser sometidos a una valoración médica por medio del servicio médico de empresa, en caso que exista el servicio en el establecimiento, o bien acudir al centro médico que corresponda.

En el caso que existan casos sospechosos, la empresa deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- 8.1.1. Brindar a la persona EPP y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.
- 8.1.2. En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, se esperará las instrucciones del Ministerio de Salud.

Si la persona trabajadora ha sido diagnosticada como “caso sospechoso” de Coronavirus (COVID-19) por un médico debe:

- 8.1.3. Cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.

---

8.1.4. En caso de los clientes externos se deberá coordinar lo que corresponda de acuerdo los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud o CCSS.

8.2. Indique la forma en la que van a ser registrados los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora, para su documentación e información al Ministerio de Salud.

8.2.1. Si un colaborador califica como caso “probable” o “confirmado”, se debe seguir las instrucciones suministradas por el establecimiento de salud o el protocolo definido por el Ministerio de Salud para cada caso y comunicarlo de manera inmediata a los encargados del establecimiento.

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

8.2.3. 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.

8.3. Detalle en caso de que se presenten casos confirmados la manera de accionar la organización y la forma de cumplir.

8.3.1. Refiérase a la Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19

## 9. COMUNICACIÓN

9.1. Con la finalidad de brindar tranquilidad y promover un buen ambiente laboral indique las acciones realizadas en torno a los siguientes elementos.

a) Describa la forma utilizada para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud.

9.1.1. 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).

- 
- 9.1.2. 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.
- 9.1.3. 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).
- 9.1.4. 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.
- b) Indique al menos una persona a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar la información.
- 9.1.5. 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.
- 9.2. Indique el medio por el cual es publicado el protocolo, una vez aprobado por Ministro (a) correspondiente.
- 9.2.1. Los medios de publicación del protocolo, una vez aprobado por la Ministra de Turismo, serán el sitio web oficial del Instituto Costarricense de Turismo, CANATUR y Cámara Costarricense de Hoteles.

## 10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 10.1. Aprobación

10.1.1. Declare el Ministro (a) que aprueba este protocolo sectorial según corresponda.

10.1.1.1. La Ministra quien aprobará este protocolo sectorial, será la señora María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo.



## 11. ANEXOS

### 11.1. 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

-  Humedece 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

### ¿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 a 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 llevos	 Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

11.2. Anexo 2. Prevenga el coronavirus en 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.CO.CR](http://WWW.MINISTERIODESALUD.CO.CR)

## 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



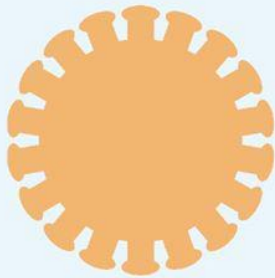
NUNCA SE TOQUE LA CARA  
SI NO SE HA LAVADO  
LAS MANOS  
CON AGUA Y JABÓN

**¡DETENGA EL CONTAGIO!**



## 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.