

# ICT-P-10.1. Protocolo Turismo Bienestar. Balnearios Termales.



12 Junio 2020

Elaborado por:



Empresarios con servicios de termales



El ICT como ente rector del Turismo ha liderado el desarrollo de los protocolos sectoriales pero cuenta con la presencia de empresarios turísticos afines a la actividad tales como:

- Jorge David Monge Elizondo. Paradise Hot Springs Thermal Resort
- Randy Rockbrand Campos. Rio Perdido Hotel & Thermal River
- Delia Alvarez Rodríguez. Borinquen Mountain Resort & Spa
- Laura Barrantes Requeno. Asociación Costarricense de Turismo de Bienestar

## **INDICE**

### *Prólogo*

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

### *Anexos*

## OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1. Busca identificar y ejecutar las acciones específicas de higiene y seguridad sanitaria aplicables para los balnearios y centros de termales...
2. Alcanza a cualquier instalación que cuente con aguas termales sea como unidad en solitario o dentro de un complejo turístico, hotel u otro...
3. Los centros termales deberán *cumplir todos los lineamientos generales y específicos* y serán responsables del cumplimiento tanto para sus colaboradores como para sus clientes.

La seguridad que se le brinde tanto a colaboradores como clientes, hará que la reapertura y “vuelta a nueva normalidad” sea lo mejor posible en beneficio de todos.

**El buen trabajo de estas medidas depende la reputación tanto del local como del país.**

## DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia COVID-19
- Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo (COVID 19)
- Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos...) debido a la alerta sanitaria (COVID19)
- Productos gráficos de apoyo.
- 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".



## DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

### Decretos Covid-19



- Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19.
- Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación
- LS-CS-003 Turismo.
- ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo
- Manual de Procedimientos en zonas hidrotermales durante la pandemia Covid19. Gala Termal y Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar. España
- Documento Borrador para la reducción de riesgos higiénico – sanitarios ferente al COVID–19 Instituto para la Calidad turística española.



**aotb** asociación iberoamericana de termalismo y bienestar

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN ZONAS HIDROTERMALES DURANTE LA PANDEMIA COVID19

Este manual desarrolla los procedimientos y acciones a tomar en las zonas hidrotermales para lograr el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la OMS en cuanto a minimizar la expansión del COVID 19 y salvaguardar la salud de clientes y empleados.

Instituto para la Calidad  
Turística Española (ICTE)



Medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID





CONTÁCTENOS



Inicio ▸ Servicios

## MATERIAL DE APOYO CORONAVIRUS (SECTOR TURISMO)

En esta sección podrá encontrar una serie de consejos, recomendaciones e información de interés avaladas por el Ministerio de Salud y el Instituto Costarricense de Turismo relacionadas con el Coronavirus (Covid-19). Se incluyen generalidades, mitos y realidades, protocolos al momento de estornudar y toser, así como algunos lineamientos específicos para el sector turístico.

ICT-P-010.1. Protocolo específico para la Actividad de Turismo Bienestar. Subsector Termales. Sector Turismo

PARA MÁS INFORMACIÓN: Haga clic en el botón de la imagen

### Protocolo ICT-P-010.1 Específico para la Actividad de Turismo Bienestar Subsector Termales Sector Turismo

ICT-P-010.2. Protocolo específico para la Actividad de Turismo Bienestar. Subsector Spa. Sector Turismo

### Protocolo ICT-P-010.2 Sub sector Turismo Bienestar Spa

## GLOSARIO



**Equipo de protección personal (EPP):** Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19.



**Mascarillas:** producto sanitario que permite tapar la boca y las fosas nasales para evitar el ingreso agentes patógenos a las vías respiratorias y contagiarse de enfermedades. Pueden ayudar a evitar contagiar a otras personas en caso de estar infectado.



**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.



**Desinfección:** uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, para **eliminar los virus y bacterias** presentes en las superficies.



## GLOSARIO



**Centros termales o Balnearios:** establecimientos turísticos que brindan servicios mayoritariamente relacionados con la utilización del agua directamente extraída de un manantial con nula o poca intervención química, conjunto de piscinas naturales-o artificiales, termales (calientes) y de agua fría



**Zona de Circuito:** Conjunto de piscinas-vasos termales y de aguas frías en un establecimiento

**Zona Húmeda:** son las áreas compuestas por piscinas, duchas, saunas, hidromasajes-aguas turbulentas, etc.



**Zona Seca:** zonas de relax (camastros, camas reclinables, bancas, sillas, saunas, etc).

# 5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN




INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO



## 5. PRE REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA APERTURA

### Disposiciones para personal administrativo (FRONT)


- Cumplir las **medidas definidas** contra COVID-19 (empleados y clientes)
- **Control diario** del estado de **salud** de los trabajadores 
- Informar los servicios que se continúan brindando
- **Colaboradores** deben cumplir con **distanciamiento social** y utilización de equipo EPP.
- Atender a los **proveedores** por medio de canales que eviten el contacto, disponer **horario y espacio**



- **Restringir** cantidad de personas en el **ascensor** y transporte interno 1,8 metros entre las personas
- **Intensificar** las medidas de limpieza e higiene.

## 5. PRE REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA APERTURA

### Disposiciones para personal administrativo (FRONT)

- Colocar en espacios visibles la **señalética** de los protocolos de higiene
- Garantizar el **acceso a papel higiénico, jabón anti-bacterial, toallas desechables.**
- Mantener **informado a su personal** sobre la situación nacional por COVID-19
- Establecer **un canal** de comunicación verbal y por escrito con los turistas,
-  en caso de alguien que **presente algún síntoma** relacionado con enfermedad respiratoria o ha estado cerca de un caso sospechoso.

## 5. PRE REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA APERTURA

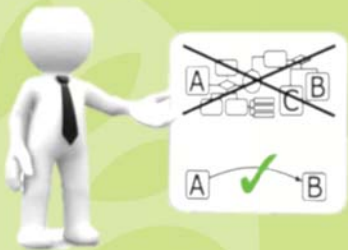
### Disposiciones sobre el uso de espacios comunes

- **Más rigurosidad** con normas de limpieza e higiene en todos los espacios, con desinfectantes y solución a base de alcohol de al menos 70%.
- Nivel de ocupación igual o menor **al 50% de la capacidad** para garantizar distanciamiento social (aplica para parqueos, zonas de descanso, piscinas, etc)



### Disposiciones sobre otras actividades turísticas

- Brindar información sobre las medidas de prevención y contención
- Indicar las disposiciones sobre el acceso y uso de las instalaciones
- Indicar sobre el uso y horarios de áreas de comida, tomando en cuenta las normas de distanciamiento social y aforo en sitios comunes.
- Notificar al encargado en caso de que presente síntomas o en caso de que hagan falta implementos de limpieza.








# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.1 Generalidades:

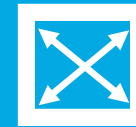
1. **Medidas específicas de limpieza, higiene y desinfección** para cada espacio a criterio del centro.
2. **Garantizar** agua potable, jabón anti-bacterial, alcohol en gel, toallas desechables
3. **Documentar** todos los planes con acceso fácil y periódico.
4. **Asignar**  como encargada de la vigilancia
5. Atentos a los clientes y colaboradores para **hacerles recomendaciones sobre protocolos**
6. Prohibir las visitas de índole personal a los colaboradores.
7. **Gestionar las jornadas de trabajo** para mantener el servicio con el aforo
8.  **Vigilantes** ante posibles casos de visitantes/colaboradores con síntomas de gripe, respiratorios etc, no podrán hacer uso del centro termal.
9.  **Lista de revisión con inventario de todos los utensilios**, equipos de oficina, etc para efectuar limpieza y desinfección, así como la periodicidad con la que se debe realizar.
10. Evitar que los equipos de oficina o suministros sean compartidos entre colaboradores o clientes.



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.1 Generalidades:

12. Aforo por sectores, limitando la posibilidad de aglomeraciones: casilleros, recepción, camastros, pasillos.



13. Lugares de difícil limpieza y desinfección y que no se pueda asegurar los procesos de limpieza y evitar su uso durante la Pandemia.



14. Limpiar las **superficies de contacto**: manillas, implementos de oficina, superficies, ... etc.

15. Suficientes  con tapa con cierre automático, de vaivén, de pedal.

16. El manejo de los residuos de los basureros hermético.



17. Obligación de utilizar EPP para los encargados de limpieza profunda.



18. Guantes y mascarillas (en especial cuando atienden público).

19. Evitar utilizar



y des humificadores

20. Plan de información a colaboradores con lineamientos emitidos por el MS y medidas de protección individual y colectiva para prevenir contagio.




## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.1 Generalidades:

20. Colocar de forma visible los protocolos de estornudo, lavado de manos, en todo lugar posible

21.  Tomar la temperatura para colaboradores (2xd) y clientes antes de ingresar

22.  potable de preferencia que sean automáticos con flujo de agua continuo (no bidones) y con consumo de conos o vasos desechables. Revisión constante.

23. Procedimiento claro **de qué hacer** en caso de detectar un caso sospechoso.

24. **Evitar** recibir personas con síntomas respiratorios.

25. Contar con un **plan de limpieza y desinfección** (constantes básicas/profundas, bitácora, la frecuencia, que involucre áreas back y front) con responsables de realizar estas medidas.

26. Productos de desinfección y limpieza  No solo alcohol 70 grados.

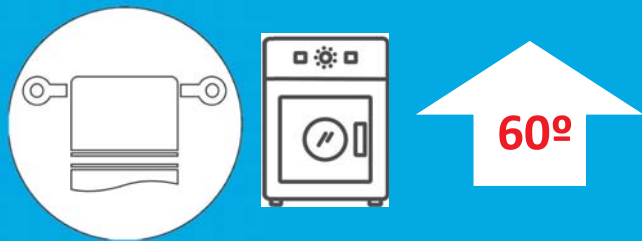


## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.1 Generalidades:

27. Evitar que la limpieza la realice una empresa externa.

28. Lavado



29. En lavamanos contar con toallas de papel.



30. Instar a los usuarios y colaboradores a no traer artículos personales no indispensables

31. **Mecanismos de comunicación** para informar a los clientes sobre el protocolo de desinfección y políticas de servicio

32. Los lineamientos





## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### Colaboradores

1. Deben tener una buena higiene personal diaria, antes y después de asistir al centro de trabajo:

- Utilizar y mantener las uñas cortas
- Cabello recogido
- No utilizar joyas como: anillos, aretes, collares, pulseras
- Evitar al máximo la utilización del teléfono celular durante su jornada



2. Respetar e instar en todo momento el cumplimiento de los protocolos generales de distanciamiento y estornudo-tos, entre los compañeros y con los clientes

3. Velar porque el personal cumpla con las responsabilidades asignadas.



4. No presentarse a trabajar en caso de síntomas de resfrío, afectaciones respiratorias o Covid y notificarlo al encargado

5. Estudiar a detalle los lineamientos generales y este protocolo.



6. Realizar limpiezas profundas de las zonas de alto contacto al iniciar y terminar labores

## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### Colaboradores

7. Asegurar que todos los miembros del staff se laven continuamente las manos con agua y jabón, mínimo 20 segundos



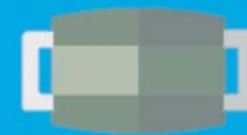
8. Se recomienda ingresar a sus centros de trabajo con su propia vestimenta limpia y cambiarse al ingresar con uniformes limpios. Luego de terminar su jornada no podrán salir del recinto con la ropa de trabajo.



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### Proveedores

1. Se deberá disponer de **áreas diferenciadas para recibir a los proveedores** de forma exclusiva o bien en horas donde no haya clientes, asegurarse que cumplan con los protocolos indispensables de limpieza y desinfección antes de entrar
2. Siempre estén acompañados por un miembro del staff con **el distanciamiento social** para **asegurarse el respeto a los protocolos** de higiene propios de las termales.
3. El proveedor **deberá realizar el protocolo de lavado de manos** establecido e **ingresar con mascarilla**.
4. Se recomienda **tomar la temperatura** a los proveedores antes de ingresar.
5. **Limpiar y desinfectar todos los productos que ingresen a los centros termales**, evitar al máximo que entren en los mismos empaques y evitar al máximo utilizar los inmediatamente, que reciban aire.
6. **Tiendas de retail o souvenirs, evitar el autoservicio**, stock mínimo, procesos de desinfección y limpieza continuos, tratar de eliminar los mostradores/ testers



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.2. Procedimiento de limpieza y desinfección

Las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar trabajo.

#### *Actividades para el lavado de manos.*

- Protocolo MS
- Lávese minuciosamente las manos después ... TODO
- La frecuencia de lavado de manos ... Las veces necesarias



#### *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.

## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.2. Procedimiento de limpieza y desinfección

*Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus.*

- Tratar fluidos corporales como infecciosos.
- Si trabaja con equipo reutilizable, limpie y desinfecte después de utilizarlos.
- Asegure la limpieza y desinfección de los artículos que ingresan al establecimiento

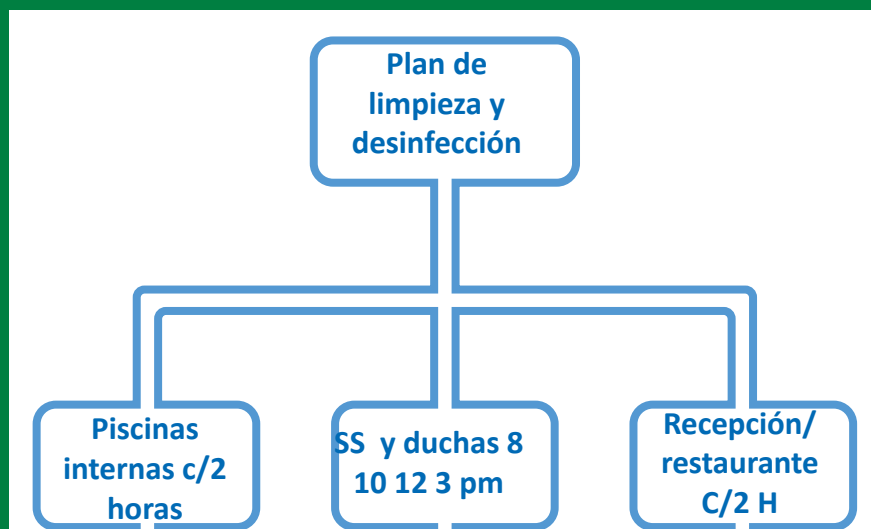




## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

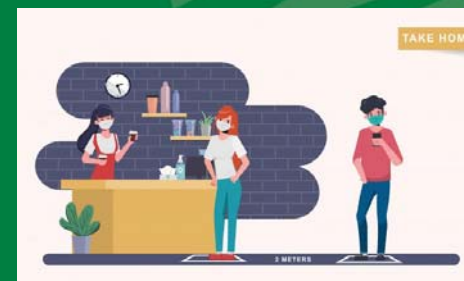
1. Plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones, divulgar del plan a todo el personal de limpieza, mantenimiento y personal de acuerdo con su operación y el tránsito de personas. Llevar registros, de bitácoras o formatos de control.
2. El plan de divulgación se llevará a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas, medios electrónicos, registros, entre otros.
3. Asegurar la limpieza minuciosa de instalaciones, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratar superficies con productos comerciales autorizados y que cumpla con regulación.



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

4. Áreas públicas: asignar una persona responsable de supervisar las superficies de alto contacto: barandas, puertas, teléfonos, botones de elevadores, mostradores, etc ; (el resto de las áreas también sean atendidas)
5. Establezca las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos (con capacitación), y de uso equipo de protección personal, defina las capacitaciones asociadas a estas tareas y declare los registros respectivos.
6. Los colaboradores son responsables de la limpieza e higiene en sus puestos de trabajo. Si se requiere algún tipo DE. de acreditación, el establecimiento será el responsable que el personal cuente con lo establecido por MS.
7. Procedimientos correspondientes para mantener el control de tareas asignadas.



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.3 Productos de limpieza y desinfección

1. **Elementos/artículos para utilizados según corresponda por zona:** desinfectantes, implementos y limpiadores, escobas, limpia pisos, guantes, mascarillas, paños, etc, validarlos en **función de su composición y concentración**, según MS.
2. **Claridad en la utilización de los elementos/ productos:** una disolución de cloro de 1:100 (1 parte cloro/99 de agua), para superficies contaminadas con fluidos, preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100. Servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; según MS
3. **Utilizar toallas de limpieza/manos desechables para realizar procesos de limpieza y desinfección básica y periódica**, si se utilizan paños, separarlos por colores.

#### Duchas y servicios



#### Áreas comunes y piscinas



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.3 Productos de limpieza y desinfección



4. Enlistar los utensilios e implementos a utilizar en limpiezas profundas (así como su periodicidad)



5. Los elementos residuales descartables, deberán ser eliminados en un recipiente de pedal, el uso y desuso del material deberá ser conocido por los colaboradores, si son descartables o reutilizables y como es su proceso de limpieza y desinfección



6. Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo se lavará con agua caliente y jabón. Dejarlos en una disolución sanitizante y desinfectante (MS)

## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

#### Áreas Comunes de Contacto

##### Zonas Secas

1. Disponer el establecimiento para que se cumplan los procesos de **limpieza y desinfección** sin obstaculizar el correcto flujo de personas.
2. Identifique superficies de limpieza por categorías, indicando los procesos de desinfección para cada una de ellas:
  - alto tránsito
  - uso ocasional (clientes)
  - bajo reservación





## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

#### Áreas Comunes de Contacto

3. La superficies manipuladas con frecuencia por colaboradores, visitantes, proveedores etc,, son prioritarias para el proceso de limpieza y desinfección o con alto riesgo por su complejidad de construcción que requieren mayor cuidado.
  - Barandas, pasamanos
  - Puertas
  - Manijas de todo el mobiliario
  - Escritorios, mesas, sillas
  - Manijas de inodoros, manerales de lavamanos
  - Dispensador de papel, jabón y alcohol
3. Objetos utilizados en la atención del público: vitrinas o ventanillas, timbres, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, apagadores, etc **limpiarse y desinfectarse periódicamente**, con solución hidroalcohólica y papel desechable o con textiles lavados como correspondiente.
4. Valorar desinfecciones poco profundas frente al cliente/usuario para generar más seguridad en ellos.



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

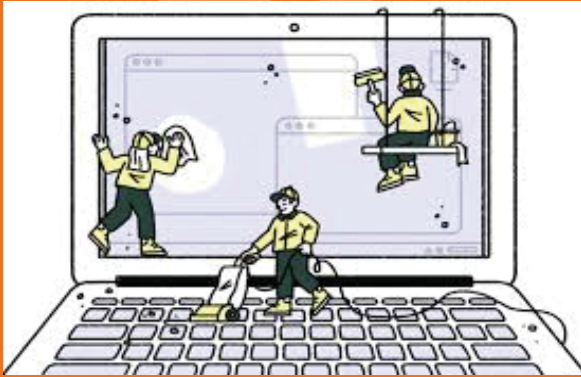
#### Áreas Comunes de Contacto Zonas Húmedas

- Procedimiento del uso y ocupación de las sillas o camastros cercanos a las piscinas.
- Las superficies tales como sillas, camas de piscina, camastros etc., deben asegurar un correcta y pronta desinfección. Aquellos materiales porosos y textiles que son propensos a guardar suciedad deberá considerarse retirarlos para evitar su uso.
- Procedimiento para la desinfección de los manerales de las duchas externas alrededor del circuito termal-zona de piscinas.
- Persona responsable de controlar y ordenar el área de piscina: velará por el cumplimiento de las normas, funciones de limpieza y desinfección en superficies de alto contacto.



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección



#### Áreas Comunes de Contacto

Equipo electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras,). Compruebe en el manual uso del producto o consultando en el sitio web del fabricante.

- Apagar el equipo.
- Mantener los líquidos alejados del producto.
- No usar aerosoles, blanqueadores ni sustancias abrasivas.
- No utilice productos que contengan acetona, pues podría dañar los equipos.
- Cuando termine lávese las manos con frecuencia con agua y jabón.
- No rociar ningún limpiador directamente sobre el dispositivo eléctrico
- Utilizar un paño suave y sin pelusa.
- Desconectar las fuentes de alimentación.
- No dejar que entre humedad

## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.5 Equipo de protección personal (EPP)

1. Indique el equipo de protección personal necesario para llevar a cabo las actividades propias de centros termales.
2. Los encargados de limpieza deberán utilizar en todo momento guantes, delantales, mascarillas y cubre caras, caretas o anteojos.
3. Enseñar y externar la responsabilidad de utilizar el equipo de forma correcta y a los usuarios sobre la necesidad de portarlos cuando así se establezca.
4. **Declare el compromiso de la organización de proporcionar el equipo de protección personal:** de la forma periódica necesaria, velando por la protección del colaborador y del cliente. Brindar la capacitación necesaria para el buen uso del equipo.



## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.6 Manejo de residuos

- ✓ Procesos para el manejo: prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.
- ✓ Cómo y cuándo se realizará el desecho de los residuos y del equipo de protección
- ✓ Artículo 6° del Reglamento para el manejo de los desechos peligrosos y la responsabilidad integral del establecimiento
- ✓ Bolsa y etiquetado con símbolo de riesgo biológico.
- ✓ Registro





## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.6 Manejo de residuos

- ✓ Manejo cuidadoso y equipo de protección
- ✓ Forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.
- ✓ Contenedor del EPP deberá ser separado del resto de los residuos normales del termales y rotulados, utilizando guantes.
- ✓ Limpieza de contenedores periodica durante el día.
- ✓ Lavado de manos luego del manejo de residuos



# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

## 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Plan de continuidad del servicio y operativo del establecimiento



En la medida de lo posible



Temperatura



Horarios de atención por aforo



Diagramas de flujo: correcto tránsito de bañistas-clientes, colaboradores, proveedores en áreas de servicio, acceso a edificios, áreas comunes con acceso a clientes.



Aforo por zonas



Permanente y continuo



Teletrabajo/ Reuniones Virtuales en lo no esencial, evitar trasladarse a otros lugares



## 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Burbujas  
Laborales



Sobre uso de EPP  
a externos y  
sobre COVID 19

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

Vulnerabilidad  
de  
colaboradores

Señalética  
de  
distanciamiento



Espacio y  
tiempo para  
cambiarse



Formulario  
sobre  
síntomas



Tránsito  
peatonal



Alfombra  
desinfectante



Instrucciones



1,8 m



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

# 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO



- Confidencialidad de información y protección de identidad.
- Información **solo** compartida con alta dirección y RRHH (cuando sea requerido)
- Caso positivo Covid: encargado notifica a la Dirección del Área rectora de MS
- Brindar atención a la Orden Sanitaria
- Declaración jurada a la Autoridad sobre los planes para poder restablecer operaciones: procedimiento de limpieza y desinfección en puesto del colaborador, áreas comunes, etc que haya visitado el colaborador
- Levantamiento de datos de los contactos directos del sospechoso o caso confirmado para el MS.
- El encargado registrará todos los casos con datos básicos: lugar de residencia, cedula, número telefónico y correo electrónico del afectado

- Toda persona trabajadora que mantuvo contacto directo con un caso confirmado
  - Orden sanitaria de aislamiento domiciliario por 14 días
  - Incapacidad CCSS
  - Seguimiento telefónico de la CCSS al paciente para monitorear si desarrollan o no síntomas (encargada de girar traslado del paciente si agrava o para dar de alta)
- El establecimiento realizará **limpieza profunda** de todas las áreas de las instalaciones o infraestructura física cuando se confirme el caso, todo el personal enviado a sus casas.
- Comunicar a todo el personal la situación y se realizará el monitoreo de los trabajadores que presenten síntomas posteriores a la confirmación del caso, aún si no mantuvieron contacto cercano con la persona trabajadora afectada. (**CONFIDENCIALIDAD**)
- Si la persona confirmada tuvo contacto físico con clientes o compañeros se les deberá comunicar de inmediato.
- El reintegro a labores 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, se deberá encargar de brindar la vigilancia correspondiente.

# 9. COMUNICACIÓN



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

## ¿Cómo comparten información relacionada con el COVID-19, veraz y proveniente del Ministerio de Salud?

- ✓ Previo a la llegada, informe a los clientes sobre extremar las precauciones y del uso de EPP en caso de personas de riesgo.
- ✓ Rotulación en áreas comunes, con los protocolos de tos, estornudo; marcas en los suelos (según rotulación oficial del MS).
- ✓ La rotulación deberá ser instalada en los idiomas de interés del negocio.
- ✓ Se debe comunicar a todos los visitantes los lineamientos establecidos para prevenir la afectación de COVID-19.
- ✓ Incentivar en el personal, proveedores y visitantes el seguimiento y respeto de las medidas
- ✓ Indique al menos una persona a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar la información.

## ¿Cómo comparten información relacionada con el COVID-19, veraz y proveniente del Ministerio de Salud?

Luego de aprobado este protocolo: ¿Cómo lo dará a conocer? :

- Instituto Costarricense de Turismo (redes sociales y sitio web)
- Cámaras de Turismo (las formas establecidas por ellas)
- Propios medios tanto a los colaboradores como a los clientes:  
Chats Internos y medios oficiales

**NO** se puede indicar desconocimiento del protocolo y la ley





INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

**¡Muchas gracias!**

Para consultas y sugerencias:  
[protocolo@ict.go.cr](mailto:protocolo@ict.go.cr)

Para consultas y sugerencias:  
[melissa.tencio@ict.go.cr](mailto:melissa.tencio@ict.go.cr)