



## **ICT-P-006. Protocolo para Agencias de Viajes y Tour Operadores. Sector Turismo.**

Versión: 002	Fecha de elaboración: 20-octubre-2020
--------------	---------------------------------------

Elaborado por: Silvia Lobo Hugo Murillo Yeimy Garro Torres Jorge Retana Navarro
---

Aprobado por: Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo
---

Para consultas diríjase al correo: [protocolos@ict.go.cr](mailto:protocolos@ict.go.cr)

## ÍNDICE

<i>Índice</i> .....	2
<i>Prólogo</i> .....	3
1. <b>OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b> .....	4
2. <b>DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA</b> .....	4
3. <b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> .....	5
4. <b>PRINCIPIOS</b> .....	6
5. <b>PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN</b> .....	6
6. <b>HIGIENE Y DESINFECCIÓN</b> .....	8
7. <b>LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b> .....	13
8. <b>ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS Y CLIENTES</b> .....	18
9. <b>COMUNICACIÓN</b> .....	20
10. <b>APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....	20
<i>Anexos</i> .....	21

## 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.

El presente documento, corresponde a los lineamientos que deben ser atendidos por el Sector Turismo, específicamente las Agencias de Viajes y Tour Operadores, a fin de implementar los Lineamientos Específicos para el Sector Turismo, debidamente emitidos por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

Este protocolo fue elaborado, de manera conjunta por el Instituto Costarricense de Turismo, y representación del Sector Privado, con una amplia experiencia y trayectoria en las Agencias de Viajes y Tour Operadores, quienes han puesto su conocimiento para trasladar los lineamientos sanitarios a esta actividad turística.

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

Las personas y organizaciones que colaboraron en la elaboración de este protocolo son las siguientes:

Participantes	Organización
<i>Silvia Lobo</i>	<i>Asociación Costarricense de Operadores de Turismo</i>
<i>Hugo Murillo</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Yeimy Garro Torres</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Jorge Retana Navarro</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, específicamente las Agencias de Viajes y Tour Operadores y busca que este sub sector pueda ir de forma gradual, brindando el servicio a los clientes, tomando en consideración las disposiciones que se brindan, para evitar cadenas de contagio.

El Instituto Costarricense de Turismo como Ente Rector del Turismo, es el encargado de la elaboración de este protocolo, quien ha trabajado, de manera conjunta, con diversos actores del sector privado del sub Sector, quienes además lo revisarán de manera periódica publicando esta versión, como sus actualizaciones en la página web del Ministerio de Salud, del Instituto Costarricense de Turismo, de la Cámara Nacional de Turismo y en las Cámaras u Organizaciones de este sub sector del turismo.

## 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

Los lineamientos sanitarios vinculantes al sector turismo, para el correcto funcionamiento de este protocolo, vigentes al momento de su aprobación y debidamente emitidos por el Ministerio de Salud son:

- ✓ 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.
- ✓ Ley Reguladora de las Agencias de Viajes; Ley No. 5339, del 23 de agosto de 1973.
- ✓ Versión 1- 17 de Marzo 2020. Lineamientos generales para transportes públicos formales e informales debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- ✓ [Material Gráfico de Apoyo, ICT](#)
- ✓ [Material Gráfico de Apoyo, Ministerio de Salud](#)
- ✓ [Lineamientos generales para Propietarios \(as\) y Administradores \(as\) de Transporte Público de Personas a Nivel Nacional](#)

### 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 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.
- 3.4 Agencia de Viajes:** Conforme al artículo 1 de la Ley Reguladora de las Agencias de Viajes, Ley N. ° 5339 del 23 de agosto de 1973 y su reforma, se consideran agencias de viajes todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas a servir de intermediarios entre los 4 viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos.

#### 3.5 Abreviaturas:

- Ministerio de Salud (MS)
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT)
- Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)
- Coronavirus 2019 (COVID-19)

## 4. PRINCIPIOS

El Sector Turismo, específicamente las empresas comprendidas en las actividades conocidas como Agencias de Viajes y Tour Operadoras 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

#### **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 físico.
- 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.

### 5.2 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)

### 5.3 Disposiciones sobre el uso de espacios comunes

Para el uso de áreas comunes se debe:

- a) 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.
- b) Mantener un nivel de ocupación igual o menor al 50% de la capacidad de personas que compartan en estos espacios en seguimiento al distanciamiento físico.

### 5.4 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 físico 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

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

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

## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.1 Generalidades

- 6.1.1 Se recomienda hacer una inspección general del establecimiento.
- 6.1.2 Verifique el buen funcionamiento de equipos e instalaciones eléctricas.
- 6.1.3 Debe verificarse que todos los utensilios de limpieza a utilizar en el proceso se encuentran en buenas condiciones de uso, de no ser así debe sustituirse. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal encargado de realizar la limpieza.
- 6.1.4 No tocarse la cara durante el proceso de limpieza y desinfección, independientemente de que se esté utilizando o no guantes.
- 6.1.5 Usar guantes para las labores de limpieza. Lavarse las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.
- 6.1.6 Realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones, utensilios y equipos de trabajo, de acuerdo con el procedimiento establecido por cada empresa turística.
- 6.1.7 La recolección y disposición de desechos debe realizarse conforme con el procedimiento establecido por la empresa turística.
- 6.1.8 Garantizar los insumos para la limpieza y desinfección de áreas de trabajo, así como de atención de usuarios.
- 6.1.9 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 deberán ser informadas de manera colectiva o individual, y deberán estar disponible en lugares definidos para su consulta continua. Podría utilizarse medios electrónicos para su difusión.

### 6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

- 6.2.1 Las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo son las que se indican a continuación:
  - a) Actividades para el lavado de manos
    - Se seguirá los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y que se adjuntan en el anexo 1, los cuales deberán colocarse en un lugar visible, tanto para los colaboradores, como para las personas usuarias de los servicios que se ofrecen.
    - Mantener de forma permanente en los servicios sanitarios de uso para colaboradores y público con papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel.
  - b) Actividades para el enjuague y secado
    - Se seguirá los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y que se adjuntan en el anexo 1, los cuales deberán colocarse en un lugar visible, tanto para los colaboradores, como para las personas usuarias de los servicios que se ofrecen.
    - Mantener en forma permanente, en los lugares establecidos para la desinfección de manos, toallas desechables para el secado de manos.
    - Mantener de forma permanente, en los lugares destinados para el secado de manos, alcohol en gel para uso de colaboradores y visitantes luego del secado de manos.
  - c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus

- Se deben de intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se manipulan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, mostradores, vitrinas, estantes, sillas, mesas, equipo de cómputo, datafonos, entre otros.
- Se debe intensificar el uso de alcohol en gel por parte de los colaboradores y visitantes, al momento de interactuar entre ellos

**6.2.2** La empresa deberá determinar, el plan y frecuencia de limpieza y desinfección, de conformidad a los movimientos de personal y visitantes. Dicho plan, deberá de comunicarse a los colaboradores de la empresa, a efecto de que se respete el mismo y se colabore con las personas que deberán aplicarlo.

**6.2.3** La administración de la empresa turística deberá establecer las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal, y deberá asegurarse que estos colaboradores reciban las capacitaciones que se deben impartir al personal que las realiza, así como al resto de colaboradores y que son asociadas a estas tareas, deberá llevarse un registro de las mismas.

### 6.3 Productos de limpieza y desinfección

Los productos químicos usados para realizar la limpieza y desinfección por COVID-19 deben estar envasados, etiquetados y registrados ante el Ministerio de Salud y encontrarse en su plazo de validez.

#### 6.3.1 Productos químicos autorizados para lavado de superficies

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

#### 6.3.2 Productos químicos autorizados para la desinfección de superficies

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 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

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

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 cielos 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.

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

## 6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

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

a) En las Oficinas de las Agencias de Viajes o Tour Operadores:

- i. Interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, controles remotos, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, tazas, superficies de escritorio o muebles de recepción, manijas de cajones, superficies horizontales, cafeteras, controles de luz y aire acondicionado, entre otros.

b) En las Unidades de Transporte:

Agarraderas exteriores	Agarraderas Interiores	Panel de Instrumentos, Manivela, Palanca de Cambios, Cinturones  Asientos  Cielos del Vehículo	Aparatos Electrónicos dentro del vehículo: Mobile, Tablets, (Micrófono)	Radio A/C
------------------------	------------------------	--	---	-----------

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

1. En las oficinas de las Agencias de Viajes y Tour Operadores

En el caso de limpieza y desinfección de equipo electrónico, deberá realizarse de conformidad a las recomendaciones que el fabricante recomienda para estas labores, por lo que deberá verificarse dichos requerimientos o recomendaciones en los manuales o en el sitio web del fabricante.

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.

2. En la unidad de transporte:

En el caso de limpieza y desinfección de equipo electrónico, deberá realizarse de conformidad a las recomendaciones que el fabricante recomienda para estas labores, por lo que deberá verificarse dichos requerimientos o recomendaciones en los manuales o en el sitio web del fabricante.

La forma de desinfectar los equipos en la unidad de transporte, deberá ser según las recomendaciones y requerimientos establecidos por el fabricante y así consignados en los manuales de usuario o sitio web del mismo.

**6.4.3** Forma y productos empleados en la limpieza de objetos usados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datafonos, bolígrafos, entre otros.

1. Intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.
2. Se debe utilizar una solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por el Ministerio de Salud.
3. Se sugiere mantener en áreas públicas dispensadores de alcohol en gel

## **6.5 Equipo de protección personal (EPP)**

**6.5.1** Según el Decreto Ejecutivo N° 42603-S del 07 de setiembre de 2020, la empresa deberá disponer la mascarilla de uso obligatorio para todas las usuarios que requieran acceder a sus servicios dentro de sus instalaciones, lo anterior al ser equipo de protección personal.

**6.5.2** Además, cuando sea requerido el servicio de transporte de personas en sus diferentes modalidades, también se deberá hacer uso obligatorio de la mascarilla.

**6.5.3** El uso de la careta o protector facial será optativo y adicional a la utilización obligatoria de la mascarilla como equipo de protección personal.

**6.5.4** Equipo de protección personal necesario, utilizado para llevar a cabo las actividades propias del servicio que se brinda:

- a) El personal, que por sus funciones está en contacto cercano con el cliente deberían usar equipo de protección personal, cuando no pueda mantener el distanciamiento físico.
- b) El equipo de protección personal debe tener ajuste fijo y estable, de forma que no requiera manipulación constante.
- c) En el caso de usar mascarilla debería:
  - Las mascarillas deben colocarse de manera que haya un ajuste a la nariz y boca, de manera que no permita la transmisión de fluidos
  - El personal se debe lavar las manos antes y después de ponerse o quitarse la mascarilla.
  - No se deberían usar mascarillas quirúrgicas hospitalarias (tipo N95), estas se deben reservar para el personal de salud.
  - La mascarilla no debe ser colocada sobre la cabeza o removida a otra posición.
- d) Los protectores faciales deben ser almacenados o transportados en bolsas selladas para evitar que se contaminen.
- e) En los tiempos de alimentación, descanso o visitas al sanitario, la mascarilla debe retirarse con las manos limpias y ser almacenada en una bolsa sellada y limpia para luego volver a colocarla (con el debido protocolo de lavado de manos antes y después).

**6.5.5** Las empresas Agencias de Viajes, Tour Operadores, se comprometen a proporcionar el equipo de protección a su personal que requiera para la operación de sus actividades.

## 6.6 Manejo de residuos

1. En las oficinas administrativas:
  - a) 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, del Ministerio de Salud.
  - b) Se debe cerrar la bolsa de desechos cuando llegue al 80% de su capacidad, para evitar el desborde.
  - c) Se debería rociar la parte exterior de las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro (5000 ppm) o en su defecto con una solución a base de alcohol de al menos 70%.
2. En las unidades de transporte:
  - a) Para el manejo de los residuos, mascarillas, guantes, pañuelos desechables, en cada unidad existirá un basurero con bolsa plástica, específico para tal fin.
  - b) Cuando se termine el servicio cada bolsa con los residuos desechados será llevada a cada empresa para su debido desecho.
  - c) El contenedor de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo será un recipiente, identificado para tal fin y con su debida tapa,
  - d) La basura es recolectada dos veces por semana por el personal dispuesto por la Municipalidad del lugar donde se encuentre adscrita la empresa de transporte.

### **6.6.1** Forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

- a) Para hacer el retiro de los residuos se utilizarán guantes, las bolsas deberán estar cerradas y no se deberán presionar para hacer más espacio.
- b) Después del descarte de las bolsas, se procede al lavado de manos.
- c) 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

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.

Adicionalmente, el establecimiento deberá iniciar el levantamiento de los contactos directos de sus colaboradores, que contengan al menos, nombre completo, número de teléfono y correo electrónico, para ser enviado al Ministerio de Salud en caso de que sean sospechosos de contagio de COVID-19.

### 7.2 Turnos y horarios

El establecimiento deberá diseñar horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación de forma tal que se logre el distanciamiento físico a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal; respetando las restricciones de horario que establezca el Ministerio de Salud

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.

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

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 Medidas para mantener el distanciamiento entre clientes y colaboradores**

- a) Se debe colocar 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).
- b) Se debe colocar rótulos en el local para recordar a los clientes y empleados mantener el distanciamiento físico de 1,8 metros (zona de ingreso al local, baños, zona de descanso de colaboradores).
- c) Se debería utilizar mecanismo de pago de contacto para mantener la distancia entre el cliente y el cajero.
- d) Se debería minimizar la manipulación de dinero en efectivo y las tarjetas de crédito por parte del personal.
- e) Si el colaborador tiene que manejar dinero (billetes-monedas):
  - No debe tocarse la cara después de manipular el dinero.
  - Solicitar al cliente colocar el dinero sobre el mostrador u otra superficie (analizar uso de bandejas plásticas para manejo del dinero), no recibirlo directamente en las manos. Y este deberá desinfectarse después de su uso.
  - Desinfectar el mostrador o superficie usada para el manejo del dinero.
- f) Se recomienda la instalación de una barrera (plástico transparente) entre los empleados y clientes, por ejemplo, en la zona de cajas.
- g) Se debería utilizar aplicaciones como servicios digitales que ofrece la empresa, o en su defecto en forma física y elaborados de material que pueda ser desinfectado después de cada uso.

**7.3.1** Las personas que por su tipo de función pueden desempeñar su trabajo desde el hogar se deberían enviar a teletrabajo; siempre y cuando su función lo permitan. En este caso, la empresa aplicará, lo que se establece en el Decreto Legislativo No. 9734, Ley para regular el Teletrabajo. La Dirección de cada unidad de negocio determinará el personal administrativo que puede ejecutar sus funciones aplicando el teletrabajo.

**7.3.2** La empresa debe cancelar las reuniones de personal hasta nuevo aviso y en caso de que sean necesarias para la operación de la empresa, deberá ajustarse a la medida del 50% de la capacidad del salón donde se vayan a efectuar, así como las medidas indicadas para el distanciamiento físico de los colaboradores. Las mismas no deben superar la hora.

**7.3.3** En cuanto a viajes del personal fuera del país o dentro del país, que no estén ligadas con la operación normal de la empresa, deberá respetarse las directrices que al efecto establezca el Ministerio de Salud.

**7.3.4** **Recepción de proveedores y visitantes**

- a) El proveedor debe lavarse las manos o desinfectarse con alcohol gel con una composición entre de 60° y 70° al ingresar al establecimiento, como se establece en lineamiento del Ministerio de Salud. Incluyendo el uso de servicios sanitarios.
- b) El establecimiento debe coordinar los horarios de entrega e indicar mediante rotulación el proceso de recepción de productos.
- c) El establecimiento debe disponer de dispensadores de alcohol gel con una composición entre de 60° y 70°, el cual debe estar debidamente rotulado para su identificación.
- d) Al ingresar al establecimiento el proveedor debe asegurarse que la ropa esté limpia.
- e) Portar el mínimo de artículos personales (lapiceros, calculadoras, tablas, etc) que puedan facilitar la infección por contacto.
- f) No colocar el celular u otro dispositivo de comunicación en superficies, especialmente mesas de trabajo o de contacto directo con alimentos. Preferible no usarlos en el momento del servicio de entrega.
- g) Se debe mantener un distanciamiento físico procurando cumplir con la distancia mínima de 1.8 metros, siga el protocolo de saludo del Ministerio de Salud.
- h) Permanezca solo el tiempo necesario para su gestión en el establecimiento.
- i) Las entregas de los productos deben realizarse en el área asignada.
- j) Los proveedores deben limpiar y desinfectar con frecuencia todos los contenedores utilizados para el transporte.
- k) El personal del establecimiento debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos con frecuencia. Debe utilizar productos autorizados por el Ministerio de Salud.
- l) Los proveedores no tienen autorización ni acceso a las áreas de atención al cliente o de manipulación de alimentos ajeno a su servicio, en caso de que exista en la empresa y en caso de no existir, no pueden estar al mismo tiempo que los clientes en el área de recepción o cualquier otra área asignada.
- m) Los proveedores no deben consumir alimentos, beber ni fumar en el establecimiento durante su servicio.

#### **7.3.4.1 Atención al Cliente.**

- a) Logística de atención al cliente utilizando unidades de transporte terrestre de turistas:
  1. Las unidades de transporte deberán presentarse limpias al momento del inicio de los servicios, bajo los lineamientos establecidos por los protocolos de transporte terrestre de turismo.
  2. Los choferes y guías de turismo, deberán hacer uso de mascarillas o careta facial, según las recomendaciones que emita el Ministerio de Salud.
  3. Se deberá facilitar a los clientes suministros de desinfección, tales como alcohol en gel, al momento de realizar el ingreso a las unidades de transporte, procurando cumplir con los protocolos de desinfección establecidos por el Ministerio de Salud.
  4. Se deberá desinfectar el equipaje de los clientes con un rociador con una solución base de alcohol de al menos 70%, desinfectante o cualquier otro producto de limpieza debidamente avalado por el Ministerio de Salud, antes de introducirlo en las unidades de transporte.
  5. Se deberá informar a los clientes, sobre los protocolos de lavado de manos, estornudos y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar, para ello podrá utilizarse tarjetas de información, confeccionadas en materiales que permitan su limpieza y desinfección.
  6. Se deberá favorecer la ventilación natural en los vehículos terrestres. En caso del uso de aire acondicionado verificar con el transportista el mantenimiento adecuado del mismo, según los protocolos establecidos por la empresa de transporte.

7. Se deberá enviar al cliente, en la confirmación del servicio, el uso de mascarillas o caretas faciales durante los recorridos terrestres. Además de toda la información e itinerario de su viaje. Se hará recordatorio de lo anterior antes del viaje a nuestro país.

En caso de que el cliente no cuente con la mascarilla o careta facial, la empresa le facilitará aquella que considere oportuna para la protección del cliente. En el caso de la mascarilla, deberá desecharse adecuadamente, una vez termine el servicio.

8. Se deberá asegurarse de que los clientes, durante el traslado terrestre, utilicen mascarillas o careta acrílica (facilitadas por la empresa si el cliente no la porta) las cuales debe de desecharse adecuadamente una vez terminado el servicio.

b) Procedimiento de servicios diarios en la unidad de transporte:

1. Las unidades de transporte deberán presentarse limpias hacer los servicios, bajo los lineamientos establecidos por protocolos de transporte terrestre de turismo.
2. Los choferes y guías deberán usar mascarillas o careta faciales, según las recomendaciones que al sobre estos equipos emita el Ministerio de Salud.
3. Se deberá facilitar a los clientes suministros de desinfección, tales como alcohol en gel, al momento de realizar el ingreso a las unidades de transporte, procurando cumplir con los protocolos de desinfección establecidos por el Ministerio de Salud.
4. Se deberá desinfectar el equipaje de los clientes con un rociador con una solución base de alcohol de al menos 70%, desinfectante o cualquier otro producto de limpieza debidamente avalado por el Ministerio de Salud, antes de introducirlo en las unidades de transporte.
5. Se deberá informar a los clientes, sobre los protocolos de lavado de manos, estornudos y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar, para ello podría utilizarse tarjetas de información, confeccionadas en materiales que permitan su limpieza y desinfección.
6. Los clientes deberán de lavarse las manos o usar alcohol en gel cada vez que suban a la unidad de transporte durante el servicio.
7. Se deberá recomendar a los clientes, lavarse las manos en cada lugar que se visita, de conformidad a los protocolos que al efecto a establecido el Ministerio de Salud.
8. Se deberá favorecer la ventilación natural en los vehículos terrestres. En caso del uso de aire acondicionado verificar con el transportista el mantenimiento adecuado del mismo, según los protocolos establecidos por la empresa de transporte.
9. Asegurarse de que los clientes durante los recorridos terrestres en las unidades de transporte utilicen mascarillas o careta acrílica las cuales debe de desecharse adecuadamente una vez terminado el servicio.

En caso de que el cliente no cuente con la mascarilla o careta facial, la empresa le facilitará aquella que considere oportuna para la protección del cliente. En el caso de la mascarilla, deberá desecharse adecuadamente, una vez termine el servicio.

c) Procedimiento de visitas a sitios de interés durante el itinerario.

1. Se deberá informar a los clientes que durante el recorrido, en sitios de interés , sobre la importancia de mantener el distanciamiento físico, se informara si es necesario continuar con el uso de mascarillas o caretas faciales.
2. Se deberá informar las disposiciones de ingreso a cada lugar a visitar, y las normas de higiene y desinfección y de distanciamiento físico, así como de concentración de personas en los lugares.

d) Check In en Hoteles

1. El guía y/o chofer deberá saber del procedimiento de check In de cada hotel durante el itinerario, e informar del mismo a los clientes.

**7.3.5** Las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre los colaboradores durante sus labores son las siguientes:

- a) Se debería mantener al menos 1,8 metros de distancia entre los colaboradores en las zonas de trabajo. Cuando no sea posible cumplir esto, se deben definir otras medidas para proteger a los colaboradores, por ejemplo:
  - Ubicar a los colaboradores de forma tal que no se coloquen uno frente al otro.
  - Uso de equipo de protección personal (por ejemplo, mascarillas).
  - Separar las estaciones de trabajo.
  - Organizar al personal en grupos de trabajo para reducir la interacción entre los grupos.
  - Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies

**7.3.6** La forma en la que las personas colaboradoras se distancian físicamente cuando toman descanso juntos deberá ser la siguiente:

- a) Cuando sea posible, se debería ajustar la zona de descanso, comedor de los colaboradores para mantener el distanciamiento físico (por ejemplo, separar las mesas, reducir el número de sillas por mesa, asignar turnos a grupos reducidos).
- b) Prevenir aglomeraciones de trabajadores en la zona de casilleros (principalmente en las horas de entrada o salida).
- c) Se debe mantener una limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de empleados, zona de descanso y otras zonas comunes, así como la colocación de rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.

**7.3.7** Para el uso de las escaleras, bandas eléctricas y similares, deberá de mantenerse una limpieza y desinfección frecuente.

**7.3.8** Deberá identificar áreas de alta concurrencia de personas como lo son la recepción para instalar pantallas acrílicas transparentes.

**7.3.9** Informar a los colaboradores los síntomas del COVID-19, compartir información emitida por el Ministerio de Salud, así como hacer de su conocimiento las disposiciones de este protocolo.

## **7.4 Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo**

- a) El colaborador debe atender las siguientes recomendaciones desde el momento que se dirige a su lugar de trabajo:
  - Mantener una buena higiene personal diaria
  - Utilizar Ropa limpia
  - Se debería que en lo posible se realice el cambio de prendas de vestir por el uniforme de trabajo o ropa de trabajo en el establecimiento, siempre observando el lavado y desinfección de manos, así como lavado de prendas.
  - Mantener distancia entre las personas de al menos 1.8 metros de distancia.
  - No tocar su rostro u otras partes del cuerpo durante la trayectoria a su lugar de trabajo.
  - En caso de presentar sintomatología relacionada con la COVID-19, abstenerse de salir de la casa, notificar inmediatamente al jefe superior inmediato y no ir al lugar de trabajo.
  - Lavado y desinfección de manos al llegar al lugar de trabajo como al regresar al domicilio.

- b) El colaborador debe atender las siguientes recomendaciones en su lugar de trabajo:
- Al ingresar y abandonar el lugar de trabajo, se debe cumplir con el protocolo de saludo y lavado o desinfección de manos con alcohol gel con una composición entre de 60° y 70°.
  - Todos los trabajadores/colaboradores deben seguir los protocolos de tos y estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar que se incluyen en el anexo de este documento.
- c) Las personas encargadas de la limpieza deberán protegerse con guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene de las instalaciones. Tras efectuar la limpieza se deberán de desechar correctamente los residuos y realizar el lavado de manos establecido en el protocolo indicado en el anexo.
- d) Entre cada colaborador se debe procurar mantener una distancia mínima de 1.8 metros para disminuir el riesgo de infectarse.
- e) Debe cumplir a cabalidad con el protocolo de lavado y secado de manos y el protocolo de cuándo debe lavarse las manos.
- f) Los colaboradores que sus funciones no ameriten el uso de celular, este debe quedar en resguardo en su respectivo casillero (locker) o bolso de uso personal, así mismo las personas que deban hacer uso del celular deberán desinfectar el mismo con frecuencia.
- g) Los colaboradores deben mantener limpios sus artículos personales para uso en el lugar de trabajo como: lentes, tabletas, lapiceros, agendas entre otros.

## **8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS Y CLIENTES.**

**8.1** Las Agencias de Viajes y Tour Operadores en caso de confirmar un caso de un colaborador positivo a COVID-19 deberá notificar al Área Rectora del Ministerio de Salud que le corresponda, para que este implemente las acciones de control y seguimiento según los lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.

Adicionalmente, deberá seguirse las siguientes recomendaciones, al momento de que se confirme un caso sospechoso de COVID-19:

1. Realiza valoración primaria del visitante o colaborador, con uso del EPP indicado previamente.
2. Promover que la persona con signos y síntomas sugerentes de COVID-19 permanezca físicamente aislada.
3. Una vez realizada la valoración, el establecimiento realizará una llamada telefónica a la oficina del Ministerio de Salud más cercano, cuyo número debe tenerse visiblemente disponible en áreas administrativas, y este a su vez gestionará el equipo que oportunamente evaluará la condición de salud del caso sospechoso y nos brindará los pasos a seguir.
4. Si se recomienda acudir al centro de salud, el traslado, en lo posible, deberá ser realizado a través de un medio que involucre el menor contacto con personas, en este caso esperamos a el Ministerio de Salud gire indicaciones a seguir.
5. Para el traslado deberá usarse mascarilla; si no posee mascarilla avise al llegar al centro de salud y ellos le brindarán los implementos correspondientes.
6. Hay que recordar que la mascarilla es útil solamente hasta que se ensucie o humedezca; si eso ocurre, debe ser cambiada y desechada.
7. Sin indicación médica, no se recomienda la administración de medicamentos para el alivio sintomático.
8. En caso de indicarse aislamiento domiciliario se deben continuar las medidas preventivas y de aislamiento para evitar la aparición de nuevos casos y aplicar y dar continuidad a las

indicaciones entregadas por el equipo de salud que otorgó la atención de salud para el manejo domiciliario de la persona.

9. Realizar las acciones necesarias para mantener un buen autocuidado de la salud, tales como: hidratación adecuada, alimentación saludable, cepillado dental, sueño reparador, bajo consumo de sal y azúcar, y actividad física (dentro de lo posible) dentro de la habitación.

**8.2** El personal del las Agencias de Viaje y Tour Operadoras seguirán las indicaciones del Ministerio de Salud ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un contacto sospechoso. Deberán brindar la colaboración que esté a su alcance para facilitar el trabajo y la investigación que realiza el Ministerio de Salud. Adicionalmente, deberá llevar en una bitácora o registro la información de los colaboradores que consultan por síntomas relacionados con una enfermedad respiratoria, o con riesgos potenciales de contraer la enfermedad: mayores de 60 años, hipertensos, con afecciones respiratorias, diabetes, o que estén en tratamiento por cáncer u otra enfermedad que comprometa su sistema inmunológico. También si ha estado cerca de un contacto sospechoso.

**8.3** En caso de que un colaborador sea confirmado con COVID-19 se deberá implementar lo siguiente:

- a) Debe cerrar el establecimiento y realizar el procedimiento de Limpieza y desinfección de las instalaciones en caso de detectar personal confirmado COVID-19.
- b) Debe comunicar a los colaboradores del caso para que les realicen un análisis de COVID-19 en el EBAIS o Área Rectora del Ministerio de Salud que corresponda.
- c) Debería comunicar a sus clientes la situación.
- d) Debe abrir el servicio al público cuando confirme que ningún colaborador este positivo a un análisis de COVID-19.

**8.4** En caso de que un cliente, que sea transportado por la unidad de transporte terrestre de turismo sea confirmado con COVID-19 durante los traslados de sus itinerarios, se deberá implementar lo siguiente:

- a) En caso de tener un caso sintomático de COVID-19, el chofer o guía de turismo, deberá coordinar con el Centro de Comunicaciones CCSS (Comunicarse vía telefónica 2290-0513, 2290-1893, 2103-1500 o 2220-3510 o mediante el Sistema 9-1-1 ó 1-1-2-3). Éste deberá informar al centro médico que corresponda para la debida preparación y espera del paciente.
- b) El chofer o guía de turismo, deberá informar a las autoridades sanitarias, los lugares y personas con que el cliente sospechoso de COVID-19 ha entrado en contacto durante el itinerario.
- c) Los síntomas más comunes que un cliente podría presentar por contagio del COVID-19 son:
  - a. Fiebre
  - b. Cansancio
  - c. Tos seca

Algunos pacientes podrían presentar los siguientes síntomas:

- a. Dolores
  - b. Congestión nasal
  - c. Rinorrea (mucosidad líquida)
  - d. Dolor de garganta
  - e. Diarrea
  - f. Pérdida del gusto
  - g. Perdida del olfato
- d) Una vez remitido el cliente para la atención de los síntomas por el COVID-19, el chofer y guía de turismo, deberá reportar a la jefatura de la Agencia de Viajes y Tour Operador, del contacto que mantuvo con un caso sospechoso de COVID-19, y deberá informarlo a las autoridades sanitarias, para que se valore las medidas sanitarias a implementar.
  - e) Una vez terminado la operación de la unidad de transporte, se deberá desinfectar la unidad, conforme a los procedimientos establecidos para la desinfección de unidades de transporte de turismo.

## **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) Forma utilizada para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud.

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).

1. 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.
  2. 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).
  3. 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) Persona a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar la información.

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** Medio por el cual es publicado el protocolo, una vez aprobado por Ministro (a) correspondiente.

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 Asociación Costarricense de Operadores de Turismo.

## **10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**10.1** Aprobación

**10.1.1** El jerarca institucional que aprobará este protocolo sectorial, será el señor Gustavo Segura Sancho, Ministro 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, estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población en riesgo.

### ¿Cómo lavarse las manos?

DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

- 

Humedeza 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



### ¿Cuándo hay que lavarse las manos?



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

## Anexo 2. 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.CO.CR](http://WWW.MINISTERIODESALUD.CO.CR)

## ✓ Forma correcta de toser y estornudar



Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica

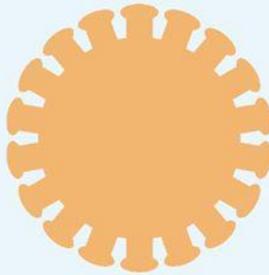


**¡DETENGA EL CONTAGIO!**



## 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.

Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica

