

ICT-P-10.1. Protocolo específico para la Actividad de Turismo Bienestar. Subsector Termales. Sector Turismo

Versión: 002

Fecha de elaboración: 26-octubre-2020

Elaborado por:
Yeimy Garro
Melissa Tencio
Randy Rockbrand
Gabriela Marín
Jorge David Monge
Delia Alvarez.
Laura Barrantes

Aprobado por:
Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo

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

Prólogo.....	2
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
4. PRINCIPIOS	5
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	5
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN	8
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO.....	18
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS. 21	
9. COMUNICACIÓN	22
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	23
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 con base en la plantilla para elaborar protocolos por sector entregados por el Ministerio de Salud y busca para establecer los elementos mínimos con los que debe cumplir los establecimientos y como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes y generales para implementar los lineamientos sanitarios generales establecidos por el Ministerio de Salud.

El presente documento aplica la plantilla de protocolo sectorial al Sector, turismo subsector bienestar, actividad balnearios o centros termales; sin embargo, no se limita a los establecimientos y empresas a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia. Para mayor detalle de la información contenida en este documento, consultar el documento guía: **INTE/DN-MP-S-19:2020 “Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19”**.

Este documento utiliza la forma verbal “debe” para indicar un requisito y “debería” para indicar una recomendación.

Los lineamientos planteados en este documento se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del Ministerio de Salud:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>

Este protocolo se elaboró con la colaboración de las siguientes personas y empresas del sector turismo:

Participantes	Organización
<i>Melissa Tencio Alfaro</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Yeimy Garro</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>David Monge Elizondo</i>	<i>Paradise Hot Springs Thermal Resort</i>
<i>Randy Rockbrand Campos</i>	<i>Rio Perdido Hotel & Thermal River</i>
<i>Delia Alvarez Rodríguez</i>	<i>Borinquen Mountain Resort & Spa</i>
<i>Laura Barrantes Requeno</i>	<i>Asociación Costarricense de Turismo de Bienestar</i>

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente documento busca identificar y ejecutar las acciones específicas de higiene y seguridad sanitaria aplicables para los balnearios y centros de termales y lograr con ello una apertura escalonada de todos estos establecimientos a lo largo del país, con capacidad de aforo disminuida en un primer momento y que su aumento se vaya aplicando gradualmente. La capacidad de aforo está establecida por los entes que otorgan los permisos de funcionamiento y salud (Municipalidades y/o Ministerio de Salud), así como por herramientas internas de los centros de trabajo para establecer capacidades máximas del mismo. El presente protocolo toma como base los lineamientos generales dictados por el Ministerio de Salud en sus diferentes directrices concernientes al COVID-19.

La aplicación del presente alcanza a cualquier instalación que cuente con aguas termales sea como unidad en solitario o dentro de un complejo turístico, hotel u otro, a todo lo ancho y largo del territorio costarricense, sin importar el tamaño del mismo, en donde se apliquen técnicas hidrotermales, manuales, masajes, tratamientos estéticos con barro, algas, entre otras, y donde sea con motivos lúdicos, preventivos o estéticos.

Los centros termales deberán cumplir todos los lineamientos generales y específicos y serán responsables del cumplimiento tanto para sus colaboradores como para sus clientes. Es importante mencionar que la seguridad que se le brinde tanto a colaboradores como clientes, hará que la reapertura y “vuelta a la normalidad” sea lo mejor posible en beneficio de todos. Adicionalmente del buen trabajo de estas medidas depende la reputación tanto del local como del país.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

Para la redacción de este protocolo de balnearios y centros termales se han estudiado y tomado en consideración los documentos a detallar:

- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilacion_infeccion_coronavirus_v12_24042020.pdf
- Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID 19)
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_centros_trabajo_v4_20032020.pdf
- Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID19)
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_servicios_atienden_publico_v1_17032020.pdf
- Productos gráficos de apoyo <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms>
- Versión 4- 11 de Abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición por Coronavirus (COVID-19)
- Directriz N°082-MP-S DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y DESCENTRALIZADA "SOBRE LOS PROTOCOLOS PARA LA REACTIVACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SECTORES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR COVID-19".
https://www.hacienda.go.cr/docs/5eaa2b0c2d165_Directriz%20%20082-MPS%20Protocolos%20especificos%20sectores.pdf
- Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19.
Versión 01, 30 de abril de 2020.

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/LS_CS_005_actividades_humanas.pdf

- Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación
- LS-CS-003 Turismo.
- ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo
- Otros documentos de apoyo:
 - a. Manual de Procedimientos en zonas hidrotermales durante la pandemia Covid19. Gala Termal y Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar. España
 - b. Documento Borrador para la reducción de riesgos higienico –sanitarios ferente al COVID –19 del Instituto para la Calidad turística española.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Protocolo sectorial: acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el ente rector de salud. Para fines prácticos de este documento, se utilizará la palabra protocolo para referirse a los protocolos sectoriales (IS-CS-003 turismo)

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo las medidas indicadas en el protocolo sectorial, de manera que se pueda evidenciar como la organización las pone en práctica.

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.

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.

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/O Ministerio de Salud, 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.

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

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: Se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, para eliminar los virus y bacterias presentes en las superficies. Este proceso no necesariamente limpia las superficies sucias, pero al combatir los virus y bacterias adheridos a

la superficie luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.

Mascarillas: Las mascarillas son un 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. Igualmente se pueden usar en sentido contrario, para evitar contagiar a otras personas en caso de estar infectado.

Centros termales o Balnearios: establecimientos turísticos donde se 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).

ABREVIATURAS

- Ministerio de Salud: (MS)
- Instituto Costarricense de Turismo: (ICT)
- Coronavirus 2019: (COVID-19)
- Equipo de protección personal: (EPP)
- Asociación Costarricense de Turismo de Bienestar: (ACTB)
- Instituto para la Calidad Turística Española: (ICTE)
- Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar: AITB

4. PRINCIPIOS

El subsector Turismo, para este protocolo en términos de balnearios o Centros Termales, 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:

-
- a) Velar por el cumplimiento de las medidas definidas para la prevención y contención del COVID-19, de los empleados y huéspedes/clientes.
 - b) Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo. Se recomienda tomar la temperatura diariamente y consultar el estado de salud,
 - c) Informar a los clientes 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 y utilización de equipo EPP.
 - d) Atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto, tales como con cita previa, correo electrónico o video llamada. Se recomienda disponer de una zona y horario para recibir material de los proveedores.
 - e) Restringir el número de personas a la hora de utilizar el ascensor (si se cuenta con é) 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, apagadores, lapiceros, teléfonos, entre otros
 - g) Colocar en espacios visibles la señalética de 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 anti-bacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y que estén debidamente desinfectado.
 - 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.

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)

Disposiciones sobre el uso de espacios comunes

- a) Para el uso de áreas comunes de los centros (área de comidas, piscinas, jacuzzis, bar, gimnasio, discoteca, casinos, spa, saunas y áreas verdes) se debe:
- b) Intensificar las normas de limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad en las superficies de apoyo con una solución a base de alcohol de al menos 70% y/o con desinfectantes.

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

Disposiciones sobre otras actividades turísticas

Cualquier otra actividad turística no contenida en estos lineamientos deben:

- 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.
- 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)
- 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.
- 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.
- Notificar al encargado de la actividad turística o a su representante, en caso de que hagan falta implementos de limpieza como alcohol en gel, toallas desechables para secar las manos y jabón antibacterial destinado para los usuarios de la actividad turística.

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

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

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

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1. Generalidades

- 6.1.1.** Determinar las medidas específicas de limpieza, higiene y desinfección para cada espacio de termales, que a criterio de cada establecimiento sea necesario reforzar contra el covid19
- 6.1.2.** El establecimiento debe garantizar el acceso al suministro de agua potable, jabón anti-bacterial, 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.
- 6.1.3.** Documentar todos los planes de forma que se puedan acceder a ellos fácilmente y de forma periódica.
- 6.1.4.** Debe existir una persona asignada por la administración como encargada de la vigilancia permanente y continua de las superficies de alto contacto.
- 6.1.5.** Estar atentos a los usuarios/clientes y colaboradores para hacerles recomendaciones del caso sobre protocolos contra el Covid (recordar constantemente no tocarse la cara etc.)
- 6.1.6.** Deberán prohibirse las visitas de índole personal a los colaboradores al centro de termales o bien las que no sean estrictamente necesarias.
- 6.1.7.** Velar por el cumplimiento en todo momento del aforo, evitar que los clientes asistan acompañados de terceros, o procurar que sean burbujas familias.
- 6.1.8.** Gestionar las jornadas de trabajo para mantener el servicio con el aforo permitido (recordar que el aforo incluye a los colaboradores).
- 6.1.9.** Estar vigilantes ante posibles casos de visitantes / colaboradores con síntomas de gripe, enfermedades respiratorias los cuales no podrán hacer uso del centro termal.
- 6.1.10.** Se recomienda hacer una lista de revisión con el inventario de todos los utensilios, equipo de oficina, máquinas y aparatos que están sujetos a limpieza y desinfección, así como la periodicidad con la que se debe realizar.
- 6.1.11.** Se debe evitar que los equipos de oficina o suministros sean compartidos entre colaboradores o clientes.
- 6.1.12.** Establecer capacidades máximas por sectores de las termales, limitando la posibilidad de aglomeraciones en un área específica como lockers/ casilleros, recepción, camastros, pasillos, duchas, etc (ver apartado 7.1.4).
- 6.1.13.** El centro deberá determinar cuáles son lugares de difícil limpieza y desinfección y que no puedan asegurar los procesos con el fin de no utilizarlos durante la pandemia (ejemplo lugares porosos, muy escondidos etc.)
- 6.1.14.** Estar atento a cumplir la recomendación (tanto para colaboradores como para clientes) de no tocarse la cara, en especial cuando no se han lavado las manos constantemente.

-
- 6.1.15.** Limpiar las superficies de contacto cada hora: puertas, manillas, implementos de oficina, superficies, ascensores, manivelas, teléfonos, control remoto, apagadores, secadores, pasamanos, etc.
- 6.1.16.** Se recomienda contar con suficientes basureros con tapa preferiblemente con cierre automático, de vaivén, de pedal, con tapa. El manejo de los residuos de los basureros deberá ser hermético.
- 6.1.17.** El acceso garantizado y continuo al papel higiénico y toallas de papel (lineamientos generales para oficinas con atención al público (bancos, correos, instituciones del estado, poder judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por coronavirus (covid-19) de preferencia serán con mecanismos automáticos, también deberá proveerse permanentemente jabón líquido y alcohol en todas las áreas de acceso para clientes y colaboradores, se recomienda realizar la limpieza de los dispensadores de este material, de forma constante. Estar atento siempre de la disposición de materiales en los recipientes.
- 6.1.18.** La utilización EPP (guantes, mascarilla y pantallas-caretas de acetato, anteojos especiales) para todos los encargados de realizar la limpieza constante y profunda, es obligatoria al realizar estas tareas, además explicar el uso adecuado de los EPP.
- 6.1.19.** Adicional, en la medida de lo posible utilizar para todos los puestos de trabajo guantes y mascarillas (en especial cuando atienden público). Su utilización está basada en el lineamiento <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms> 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)
- 6.1.20.** Evitar utilizar aires acondicionados y deshumidificadores por su proceso de recirculación de aires y partículas, en caso de que sea imposible, se deben realizar limpiezas profundas de forma intensificada, dejar correr aire antes de cada cliente al cuarto/ espacio donde existan estos dispositivos
- 6.1.21.** En su plan de información a los colaboradores incluya todos 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.
- 6.1.22.** Colocar de forma visible los protocolos de estornudo, lavado de manos, etc. A lo largo y ancho del espacio físico del centro termal y balneario.
- 6.1.23.** Deberá tomarse la temperatura para colaboradores (al menos 2 veces al día) y clientes antes de ingresar al centro de termas.
- 6.1.24.** Establecer la forma para regular las aglomeraciones/ aforo, se recomienda 1.8x1.8 para cada persona. El aforo se ha establecido según lo estipulado por el ms.
- 6.1.25.** Los dispensadores de agua potable de preferencia que sean automáticos con flujo de agua continuo (no bidones) y con consumo de conos o vasos desechables, revisarlos constantemente.
- 6.1.26.** Se deberá contar con un procedimiento claro para los colaboradores de qué hacer en caso de detectar un caso sospechoso de Covid, también se recomienda abordar los casos de personas con afecciones respiratorias o gripe con el fin de evitar que utilicen los servicios de termas.

-
- 6.1.27.** Contar con un plan de limpieza que incluya limpiezas constantes básicas y profundas, bitácora, la frecuencia, que involucre medias tanto para los colaboradores como para los clientes. En el caso de que ya se cuente con el mismo, debe reforzarse con mayor periodicidad y artículos especiales contra el Covid. Este proceso se recomienda que incluya acciones profundas al abrir y cerrar las termas. Definir responsables de realizar estas medidas de limpieza y desinfección.
- 6.1.28.** Comunicar este plan de limpieza a los colaboradores, y es deseable que los visitantes/ clientes tengan conocimiento de las acciones mínimas de limpieza que está llevando a cabo las termas, con el fin de brindar mayor tranquilidad a los usuarios.
- 6.1.29.** Utilizar solo artículos de limpieza aprobados por el MS. Recordar que la limpieza no puede ser solamente con alcohol de 70 grados.
- 6.1.30.** Evitar que la limpieza la realice una empresa externa ya que los colaboradores de las termas podrán tener mejor conocimiento de áreas de alto riesgo para darle énfasis a los protocolos de limpieza profunda y desinfección.
- 6.1.31.** Contar con una bitácora de desinfección (puede ser una misma con limpieza) con responsables y periodicidad, en este control se deben incluir artículos de uso común en las termas tales como: (camillas, textiles, productos, pisos, bañeras etc., sin ser excluyentes)
- 6.1.32.** Utilizar productos de desinfección aprobados por el MS.
- 6.1.33.** Los textiles no pueden ser sacudidos, deben ser recogidos y reservados en espacios especiales.
- 6.1.34.** Los textiles de los centros de termas deben lavarse con una temperatura mayor de 60 grados, si se realiza mediante una empresa externa, esta debe asegurar que durante el transporte de los textiles no sean expuestos para evitar contaminación. Externa. Se recomienda mencionarle al cliente el protocolo de desinfección del textil. Se recomienda que el cliente no traiga sus propias toallas a las termas (se recomienda que sean provistos por el establecimiento, con el fin de procurar el control de material externo).
- 6.1.35.** Para los lavamanos, se recomienda contar con toallas de papel en lugar de paños faciales o de manos. Si se utilizan paños de mano, deberá brindarse uno a cada cliente o instar a que ellos traigan los suyos propios desinfectados.
- 6.1.36.** Instar a los usuarios y colaboradores a no traer artículos personales no indispensables (bolsos, aparatos electrónicos, etc.)
- 6.1.37.** Se debe contar con medidas de desinfección específicas de todas las zonas en caso de encontrar casos sospechosos de Covid que estuvieron en el centro de termas.
- 6.1.38.** Establecer mecanismos de comunicación para informar a los clientes sobre el protocolo de desinfección y políticas de servicio, en el centro de termas tanto a nivel individual como colectivo para evitar el contagio.
- 6.1.39.** Desarrollar las instrucciones escritas y declarar la ubicación donde se ponen a disposición de los colaboradores de 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.

6.1.40. Los documentos que se emitan, deben estar en el idioma oficial y al menos una lengua extranjera (inglés), para acato y entendimiento de todos.

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

6.1.42. 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 MS.

COLABORADORES

6.1.43. Todos los colaboradores deben tener una buena higiene personal diaria, antes y después de asistir al centro de trabajo. Deberán:

- Utilizar
- Mantener las uñas cortas
- Cabello recogido
- No utilizar joyas como: anillos, aretes, collares, pulseras (se pueden usar aretes pequeños y que sean seguro anti-caída)
- Evitar al máximo la utilización del teléfono celular durante su jornada, y si se utiliza, desinfectarlo con cada uso ropa limpia todos los días

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

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

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

6.1.47. Lavado permanente y continuo de manos según lineamientos emitidos por M.S

6.1.48. Realizar limpiezas profundas de las zonas de alto contacto al iniciar y terminar las labores de cada día.

6.1.49. Los colaboradores deberán asegurar que todos los miembros del staff se laven continuamente las manos con agua y jabón, siguiendo el protocolo establecido de mínimo 20 segundos de acuerdo a lo establecido en los lineamientos generales establecidos por el ms. Proveer la rotulación sobre este protocolo en cada punto de lavado.

6.1.50. Se recomienda ingresar a sus centros de trabajo con su propia vestimenta limpia y cambiarse al ingresar al mismo con uniformes limpios respectivos, luego de terminar su jornada no podrán salir del recinto con la ropa de trabajo. En este punto es importante la responsabilidad de cada colaborador para ejecutar esta labor y contar con supervisores por turno. La vestimenta incluye calzado, que debe ser utilizado solo para el centro termal.

PROVEEDORES

- 6.1.51.** Se deberá disponer de áreas diferenciadas para recibir a los proveedores de forma exclusiva o bien en horas donde no haya clientes, asegurarse que los proveedores cumplan con los protocolos indispensables de limpieza y desinfección antes de entrar al recinto: lavarse las manos, desinfectar los zapatos, de preferencia que entren con mascarillas. Y que siempre estén acompañados por un miembro del staff manteniendo el distanciamiento físico para asegurarse el respeto a los protocolos de higiene propios de las termas.
- 6.1.52.** El proveedor que entre al recinto deberá realizar el protocolo de lavado de manos establecido e ingresar con mascarilla.
- 6.1.53.** Se recomienda tomar la temperatura a los proveedores antes de ingresar al recinto.
- 6.1.54.** Limpiar y desinfectar todos los productos que ingresen a los centros termas, evitar al máximo que estos productos entren en los mismos empaques que fueron transportados, evitar al máximo utilizar estos productos inmediatamente, se aconseja que reciban aire.
- 6.1.55.** En las tiendas de retail o souvenirs, evitar el autoservicio, y mantener un stock mínimo, que se mantenga los procesos de desinfección. Mantener limpios todos los productos de tiendas si existen, eliminar los mostradores/ testers de los productos en la tienda.

6.2. Procedimiento de limpieza y desinfección

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

- 6.2.1.** 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.
- 6.2.2.** 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.
- 6.2.3.** 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.
- 6.2.4.** 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.
- 6.2.5.** 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.
- 6.2.6** 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.
- 6.2.7.** Cada establecimiento definirá el horario de limpieza y desinfección de las distintas áreas, de acuerdo con su operación y el tránsito de personas.
- 6.2.8.** 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.
- 6.2.9.** Establezca con anterioridad 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.
- 6.2.10.** 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.
- 6.2.11.** Cada establecimiento será el responsable de contar con los procedimientos correspondientes en donde pueden mantener el control de las tareas asignadas.
- 6.2.12.** 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 y manejo correcto de las bolsas de residuos.
- 6.2.13.** 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/artículos a ser utilizados según corresponda por zona. El centro TERMAL debe indicar claramente el tipo de producto y elementos a utilizar, tales como desinfectantes, implementos y limpiadores comerciales recomendados y autorizados por las autoridades sanitarias (MS), escobas, limpia pisos, guantes, mascarillas, paños, entre otros y para que zona son.
- 6.3.2.** Valide los elementos anteriormente indicados en función de su composición y concentración, según lineamientos del Ministerio de Salud.
- 6.3.3.** El establecimiento debe indicar los artículos de limpieza y desinfección (desinfectante, alcohol, limpiadores, etc.) a ser utilizados según corresponda y para

qué áreas son específicamente (las áreas húmedas, secas, comunes, barandas, muebles, etc., ya que podrían tener productos que no son aptos para piscinas y viceversa).

- 6.3.4.** El establecimiento debe ser claro en la forma de utilización de los elementos/productos. En caso de requerirse, se deberá preparar una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua), para superficies contaminadas con fluidos, se deberá preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100. Y para 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.
- 6.3.5.** Se recomienda utilizar toallas de limpieza/manos desechables para realizar procesos de limpieza y desinfección básica y periódica, si se utilizan paños, deben establecerse separación por colores o mediante alguna otra medida para separarlos por zona y por tipo de desinfección, siguiendo el correcto lavado de los mismos.
- 6.3.6.** El establecimiento deberá, según sus necesidades, enlistar los utensilios e implementos a utilizar en limpiezas profundas (así como su periodicidad que se ha mencionado anteriormente)
- 6.3.7.** 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. El uso y desuso del material deberá ser ampliamente conocido por los colaboradores, si son descartables o reutilizables y como es su proceso de limpieza y desinfección.
- 6.3.8.** Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo se lavará con agua caliente y jabón. 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. Áreas Comunes de Contacto

Zonas Secas

- Los establecimientos termales deben disponer su edificación de forma que los procesos de limpieza y desinfección de las áreas pueda realizarse sin obstaculizar el correcto flujo de personas.
- Se recomienda que se identifique las superficies de limpieza por categorías, indicando claramente los procesos de desinfección para cada una de ellas. Por ejemplo:
 - Superficies de alto tránsito
 - Superficies de uso de clientes ocasional
 - Superficies de uso de clientes bajo reservación.
- La superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas colaboradoras, visitantes, proveedores entre otros, que serán prioritarias para el proceso de limpieza y desinfección, o bien zonas que son de alto riesgo por su complejidad de construcción que requieren mayor cuidado en el proceso de limpieza y desinfección:
 - Barandas, pasamanos
 - Puertas
 - Manijas de todo el mobiliario
 - Superficies de escritorios, mesas, sillas
 - Manijas de inodoros y manerales de lavamanos
 - Dispensador de papel, jabón y alcohol

- A todo el equipo y material de uso compartido se le realizará la desinfección a cada uno de ellos tales como teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, lapiceros, etc. Evitar al máximo que estos elementos sean de uso compartido y si se comparte, cada vez que se utilice deberá ser desinfectado.
- La limpieza de objetos utilizados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, apagadores, entre otros deben limpiarse periódicamente, preferiblemente con solución hidroalcohólica de ser posible y con papel que sea desechable o con textiles con el correspondiente lavado. Evite al máximo que muchas personas hagan uso de ellos, y genere cultura de desinfección luego de utilizarlos.
- Valorar si es conveniente realizar desinfecciones poco profundas frente al cliente/usuario para generar más seguridad en ellos.

Zonas Húmedas

- El establecimiento termal deberá establecer un procedimiento claro para el uso y ocupación de las sillas o camastros cercanos a las piscinas.
- El establecimiento deberá establecer procedimiento para la desinfección de los manuales de las duchas externas alrededor del circuito termal-zona de piscinas.
- Se recomienda exista una persona responsable de controlar y ordenar el área de piscina. Esta persona no solo velará por el cumplimiento de las normas de sanidad emitidas por el Ministerio de Salud, sino que deberá realizar funciones de limpieza y desinfección en superficies de alto contacto.
- Los materiales de las superficies tales como sillas, camas de piscina, camastros etc., deben asegurar una correcta y pronta desinfección. Aquellos materiales porosos, textiles que son propensos a guardar suciedad deberá considerarse retirarlos para evitar su uso.

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

Se sugieren los siguientes pasos que aplican a los dispositivos electrónicos:

- Apagar el equipo.
- Desconectar las fuentes de alimentación, los dispositivos y los cables externos.
- Usar solo un paño suave y sin pelusa.
- Mantener los líquidos alejados del producto, a menos que se indique lo contrario para productos específicos.
- No dejar que entre humedad por ninguna abertura.
- No usar aerosoles, blanqueadores ni sustancias abrasivas.
- No rociar ningún limpiador directamente sobre el dispositivo eléctrico (primero en toalla de papel y después con la toalla debidamente cargada de producto, al dispositivo).
- No utilice productos que contengan acetona, pues podría dañar los equipos.
- Finalmente, lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón siguiendo los correspondientes protocolos.

6.4.4. 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.

- Utilizar toallas de papel y desecharlas o en su lugar utilizar un textil que pueda ser lavado bien lavado inmediatamente después de su uso.
- Intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.

- Se debe utilizar una solución a base de alcohol de al menos 70% en los equipos y materiales que lo toleren, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades (ácido hipocloroso).
- Se sugiere mantener en áreas públicas dispensadores de alcohol en gel.
- No utilizar blanqueadores ni sustancias abrasivas.

6.5. Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1. Indique a sus colaboradores el equipo de protección personal necesario utilizado para llevar a cabo las actividades propias de centros termales.

- a) 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.
- b) Además, cuando sea requerido el servicio de transporte de personas en sus diferentes modalidades, también se deberá hacer uso obligatorio de la mascarilla
- c) El uso de la careta o protector facial será optativo y adicional a la utilización obligatoria de la mascarilla como equipo de protección personal.
- d) Los encargados de limpieza deberán utilizar en todo momento guantes, delantales, mascarillas y cubre caras, caretas o anteojos.

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

- e) Enseñar y externar constantemente al personal la responsabilidad de utilizar el equipo de forma correcta y a los usuarios sobre la necesidad de portarlos cuando así se establezca.

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

La empresa deberá entregarle a los colaboradores el EPP necesario para realizar sus funciones, de la forma periódica que lo establezca necesario y siempre velando por la protección tanto del colaborador como del cliente. Adicionalmente debe contar con la capacitación necesaria para el buen uso del equipo.

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.

- 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) La empresa deberá disponer de un recipiente único preferiblemente con tapa y pedal de apertura para la disposición de los residuos producto de la limpieza y desinfección, así como del equipo de protección personal desechable.
- c) La bolsa de plástico debe ser cerrada antes de disponerse en el contenedor de Residuos no valorizables, cuando la misma haya alcanzado un 80% de su capacidad.

-
- d) Los contenedores de basura deberán ser lavados y desinfectados diariamente con productos higiénicos y químicos registrados ante el Ministerio de Salud, que garanticen su desinfección y limpieza.
 - e) La empresa deberá adoptar todas las medidas higiénicas y de protección necesaria en las actividades de prevención, reducción y separación de residuos, tanto en la fuente generadora, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.
 - f) Se deberá establecer un horario de limpieza de los contenedores de los desechos, y deberá quedar registrado en una bitácora de control.
 - g) La persona que realice la tarea de recolección y manejo de desechos, deberá portar su EPP.
 - h) Al finalizar el proceso de recolección y manejo de los desechos, la persona encargada de esta tarea deberá realizar el lavado de manos según el protocolo establecido por el Ministerio de Salud

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 desechable.

- a) 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.
- b) Indicar el tipo de contenedor de basura empleado dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.
- b) El dispensador de desechos debe ser de apertura de pedal con su correspondiente bolsa, la cual será sellada antes de retirarla, utilizando el equipo de protección personal.

6.6.3 Declare la forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

6.6.3.1. El contenedor del EPP deberá ser separado del resto de los residuos normales de las termas y deben ser debidamente rotulados, utilizando guantes. Los desechos infectocontagiosos no deberán revolve con desechos normales del establecimiento. Las bolsas deben estar bien cerradas.

6.6.3.2 Los contenedores deberán ser limpiados al iniciar la jornada de atención y al finalizar la misma, deberán realizarse en lugares en donde el cliente no tenga acceso al mismo pero que tenga buena ventilación.

6.6.3.3. Después del descarte de las bolsas, se procede al lavado de manos.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

- 7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo: 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).
- 7.2 Cada establecimiento deberá establecer diagramas de flujo, para guiar el correcto tránsito de **bañistas-clientes**, en las áreas de servicio, puntos de acceso a edificios, a áreas comunes con acceso a clientes. Estos diagramas de flujo se representarán con mapa general del complejo y con rotulación puntual para definir el recorrido correcto, aclarando, por ejemplo, las vías de entrada y las vías de salida (un solo sentido, respectivamente). El diagrama de flujo debe proteger y facilitar el cumplimiento del criterio de distanciamiento de 1.8 metros de separación entre personas (ministerio de salud).
- 7.3 Establecer diagramas de flujo, para guiar el correcto tránsito, de los **colaboradores** del centro termal. Estos diagramas se podrán representar con mapa específico a cada estación de trabajo según puesto (impresión específica en cada zona de trabajo). Medida aplica para las estaciones, en las que, por naturaleza de su función, deben compartir el espacio 2 o más personas. El diagrama de flujo debe proteger y facilitar el cumplimiento del criterio de distanciamiento de 1.8 metros de separación entre personas (ministerio de salud).
- 7.4 Dentro de los flujos de tránsito, previamente establecidos, deberá existir rotulación estratégicamente posicionada (entiéndase reglamento de piscinas y/o rótulos específicos) antes del circuito termal y así también en duchas, con el mensaje “para poder disfrutar de los baños termales debe ducharse con abundante agua y jabón antes y después de su uso”.
- 7.5 Definir para cada centro el aforo máximo en cada área e instalaciones existentes (recepción, vestuario, zona circuito termal) teniendo en cuenta las medidas de distanciamiento físico definidas por el ministerio de salud, que asegure la distancia mínima entre personas de 1,8 m, estableciéndose para ello una densidad máxima de:
- a) En caso de piscinas la ratio será de 3 m²/pax en piscinas interiores y de 2 m²/pax en piscinas exteriores.
 - b) Evitar el saludo de contacto físico, tal como dar la mano, tanto entre el personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.

7.6. Turnos y horarios

- 7.6.1. Los centros termales deben tener definidos las jornadas de trabajo, donde se priorice burbujas de grupos de trabajos. Procurando que dentro del personal se minimice la interacción entre diferentes colaboradores.
- 7.6.2. En caso de que existan turnos, estos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si los hubiere. Además, se debe mantener la distancia de seguridad en reuniones internas.
- 7.6.3. Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- 7.6.4. Se recomienda que durante los cambios de horarios no se presenten aglomeraciones entre los colaboradores que terminan e inician labores

-
- 7.6.5. **Declare los horarios definidos para el desarrollo de las operaciones de la organización.**
 - 7.6.6. Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de solución desinfectante.
 - 7.6.7. Las instalaciones termales y sus instalaciones accesorias (vestidores, servicios complementarios), tendrán un horario de operación claramente delimitado y publicado en puntos informativos según corresponda o establezca cada centro. El horario de operación para el uso de las instalaciones termales será congruente con la jornada laboral activa del personal encargado de la implementación de protocolos de limpieza, desinfección y los supervisores de cada área de servicio.

7.7. Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

- 7.7.1. Realizar un mapeo de las personas colaboradoras que pueden realizar sus actividades por medio del teletrabajo y así cómo mantener la práctica de reuniones virtuales aun estando en las mismas instalaciones.
 - a) Se debe incluir en el perfil de puestos, aquellos que puedan desarrollar sus funciones parciales o totales por plataformas virtuales, fomentando con esto el teletrabajo y disminuyendo la cantidad de personal en instalaciones expuestos a interacciones entre personas.
- 7.7.2. 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.
- 7.7.3. **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.**
 - a) Se debe minimizar la frecuencia de reuniones presenciales, priorizando los mecanismos digitales. En caso de ser necesario dicha reunión debe realizarse en un espacio ventilado y respetando la distancia de 1.8m entre los participantes
 - b) Se debe reducir los viajes de todo tipo no esenciales, hasta que las autoridades de salud así lo permitan.
 - c) En caso de tener que realizar algún viaje se deberá respetar las políticas vigentes del país al igual que las regulaciones sanitarias del destino.
- 7.7.4. 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.
 - a) Se deberá realizar la toma de temperatura en el ingreso al centro termal. Esto incluye al personal, personas de interés como proveedores.
 - b) Se recomienda la implementación del uso de “alfombra desinfectante” al ingreso del establecimiento para la desinfección del calzado.
 - c) Se deberá comunicar a los proveedores que cualquier representante que visite el centro termal deberá presentarse con mascarilla, guantes y seguir los protocolos de distanciamiento físico oficiales por el Ministerio de Salud.
 - c) Mediante herramienta formulario (ver anexo 1 p 33) con el fin de conocer si el cliente ha estado enfermo o en contacto con una persona enferma por COVID19.

7.7.5. Describa las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre los colaboradores durante sus labores

- a) Se debe asegurar que los espacios de oficinas permitan el desarrollo de funciones respetando los 1.8m entre colaboradores. Adicional se debe conocer y respetar el aforo máximo del espacio de trabajo respetando esta norma de distanciamiento.
- b) Se debe instalar rotulación horizontal en el espacio que indique los límites permitidos de acercamiento a la estación de trabajo.

7.7.6. Describa la forma en la que las personas colaboradoras se distancian físicamente cuando toman descanso junto

- a) Los horarios de trabajo deben permitir cumplir con los tiempos de descanso o alimentación establecidos por el código de trabajo, donde este espacio debe cumplir con las medidas de distanciamiento físico y asegurarse y responsabilizar al colaborador de cada vez que toma el descanso y regresa a sus labores, debe aplicar el protocolo de lavado de manos.

7.7.7. 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.

- a) El uso de escaleras debe hacerse respetando el carril derecho según el sentido que se transite, procurando una distancia de 1.8m entre personas en el mismo sentido.
- b) El tránsito peatonal por pasillos, corredores o áreas comunes debe realizarse de manera individual, respetando el sentido derecho, minimizando la interacción entre personas.

7.7.8. Identifique áreas de alta concurrencia de personas como lo son la recepción para analizar la instalar pantallas acrílicas transparentes.

Se recomienda la instalación de barreras protectoras cuando el área física no permita cumplir el distanciamiento de 1.8 m, sino es posible siempre deben contar con EPP

7.7.9. Se recomienda al establecimiento buscar las mejores opciones para implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible

7.7.10. Se realizará una charla sobre los síntomas de la enfermedad Covid 19 para parte de las personas colaboradoras y la forma de realizar el reporte de su condición a la persona empleadora.

- a) Capacitar al personal del centro termal para lograr una clara comprensión de los síntomas de la enfermedad. Es deber del colaborador reportar cambios en su salud, según síntomas tipificados del Covid-19.
- b) Definir forma de comunicación de casos potenciales.

Al identificar un caso potencial se recomienda utilizar el protocolo establecido por el Ministerio de Salud para casos sospechosos de Covid19 (Ver Anexo 2).

7.8 Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo

7.8.1 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.

7.8.2 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.

-
- 7.8.3** Seguir los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud (anexo 3). La empresa se compromete a difundir mediante rotulación autorizada (MS) y otras prácticas alternas, como, charlas de capacitación y actualización constante.
- 7.8.4** Se recomienda que, dentro de las posibilidades del establecimiento, que los lavados sean de pedal, además de colocar un toallero de papel, basurero de pedal y dispensador de soluciones hidroalcohólicas con un volumen mínimo 70%, en estaciones claramente visibles, con la debida demarcación en el piso para mantener la distancia.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

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.

- 8.1.1.** Los casos serán manejados en apego estricto a los lineamientos del Ministerio de Salud y la Comisión de Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias. Todos los protocolos implementados deben asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de los pacientes, de forma que esta información se comparta solo con la alta dirección y la gerencia del departamento de Recursos Humanos cuando así sea requerido.
- 8.1.2.** Cuando se presente el caso de un colaborador positivo con COVID-19, le empresa (encargado establecido previamente) deberá notificar a la Dirección de Área Rectora del Ministerio de Salud que le corresponda, para que este implemente las acciones de control y seguimiento según los lineamientos nacionales para la vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- 8.1.3.** Brindar atención oportuna a la notificación de una orden sanitaria al colaborador.
- 8.1.4.** Informar mediante declaración jurada a la autoridad sanitaria competente de los planes de la empresa en atención de los lineamientos generales y las acciones ejecutadas para la atención de un caso confirmado, a fin de disponer de autorización para restablecer operaciones.
- 8.1.5.** El colaborador deberá seguir los siguientes pasos:
- Asegurarse de utilizar una mascarilla, y dirigirse a su casa de habitación con la indicación de contactar al Ministerio de Salud mediante la línea telefónica 1322.
 - No suministrarse ningún medicamento, el centro de salud se encargará de brindar las indicaciones correspondientes.
 - Seguir las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud.
- 8.1.6.** Describa la forma utilizada para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud.
- 8.1.7.** La empresa deberá activar el procedimiento de limpieza y desinfección inmediatamente en el puesto de trabajo del colaborador confirmado, así como aquellas áreas comunes y sitios que haya visitado en el centro de trabajo.
- 8.1.8.** La empresa iniciará el levantamiento de los contactos directos, que contengan al menos, nombre completo, número de teléfono y correo electrónico, para ser enviado al Ministerio de Salud.
- 8.1.9.** La empresa cuando se encuentre ante un caso confirmado o sospechoso de COVID-19 de cliente externo, deberá coordinar lo que corresponda según los lineamientos que establece el Ministerio de Salud o la CCSS.
- 8.1.10.** El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.

-
- 8.1.11.** El administrador o encargado del recurso humano deberá registrar los casos guardando la documentación básica como lugar de residencia, cedula, número telefónico y correo electrónico del afectado. Adicional deberá de realizar la lista de personas que hayan interactuado con el enfermo igualmente con la información básica de nombre, número de teléfono o correo electrónico, esto para asegurar que las entidades responsables puedan contactar al 100% de los potenciales afectados por COVID-19.
- 8.1.12.** La organización deberá definir internamente el manejo de medios de comunicación (prensa) cuando así se requiera.
- 8.1.13.** La empresa está en la obligación de acatar todas las disposiciones establecidas por parte de Ministerio de Salud, además, tomará en consideración los siguientes puntos:
- Toda persona trabajadora que mantuvo contacto directo con un caso confirmado, aunque no presente síntomas, le será girada una orden sanitaria de aislamiento domiciliario a cargo del Ministerio de Salud, por un espacio total de 14 días, los cuales se contarán a partir de la fecha en que se dio el último contacto con el caso confirmado, durante ese tiempo la persona trabajadora estará cubierto por una incapacidad otorgada por el centro médico de la CCSS.
 - Se dará seguimiento telefónico a los pacientes para monitorear si desarrollan o no síntomas, durante todo el tiempo de aislamiento. El respectivo seguimiento queda a cargo de la CCSS ya que es la entidad que puede girar la orden de traslado del paciente al centro médico en caso de agravamiento del cuadro o, en caso contrario, de emitir la solicitud de aplicación de las pruebas para eventualmente poder dar de alta al paciente.
 - Se llevará a cabo una limpieza profunda de todas las áreas de las instalaciones o infraestructura física cuando se confirme el caso, por lo que se enviará a todo el personal para sus casas.
 - Se comunicará 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.
 - Si la persona confirmada tuvo contacto físico con clientes o compañeros se les deberá comunicar de manera inmediata.
 - El reintegro a labores de la persona trabajadora afectada 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

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

- 9.1.1. Previo a la llegada informar a todos los clientes de la conveniencia de que extreme las precauciones y del uso de EPP en caso de personas de riesgo.
- 9.1.2. Instalación de rotulación en áreas comunes, informando sobre los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, distanciamiento físico se recomienda usar marcas en los suelos (según rotulación oficial probada por MS).
- 9.1.3. La rotulación deberá ser instalada en los idiomas de interés del negocio.
- 9.1.4. Se debe comunicar a todos los visitantes del centro termal los lineamientos establecidos para prevenir la afectación de COVID-19.

-
- 9.1.5. Se debe incentivar dentro del personal, proveedores y visitantes el seguimiento y respeto de las medidas de prevención y mitigación de la afectación de COVID-19.
- 9.1.6. Indique al menos una persona a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar la información.
- 9.2. Indique el medio por el cual es publicado el protocolo, una vez aprobado por Ministra correspondiente.**
- Instituto Costarricense de Turismo (redes sociales y sitio web)
 - Cámaras de Turismo (las formas establecidas por ellas)
 - Se recomienda que las empresas lo comuniquen en propios medios tanto a los colaboradores como a los clientes: Chats Internos de la Empresa y medios oficiales

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Autorización

- 10.1.1** El jerarca institucional que aprobará este protocolo sectorial, será el señor Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo.

ANEXOS

Anexo N° 1 Infografía de lavado de manos, protocolo tos, estornudo, saludos, no tocarse la cara

¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

 1	 2	 3
Humedezca las manos con agua y cierre el tubo	Aplique suficiente jabón	Frote sus manos palma con palma
 4	 5	 6
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
 7	 8	 9
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
 10	 11	
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?



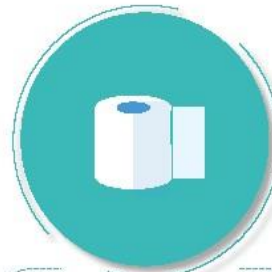
Ministerio
de Salud
Costa Rica



Antes de tocarse la cara



Antes de preparar y comer
los alimentos



Después de
ir al baño



Antes y después de
cambiar pañales



Después de toser
o estornudar



Después de visitar o atender
una persona enferma



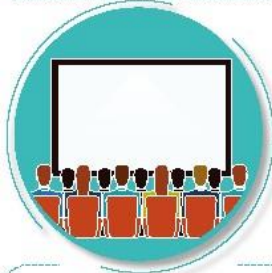
Después de
tirar la basura



Después de utilizar
el transporte público



Después de
estar con mascotas



Luego de estar en
zonas públicas



Después de
tocar dinero o llaves



Después de tocar pasamanos o
manijas de puertas



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!

Hay otras formas de saludar

no lo hagas de mano, beso o abrazo



CON EL PIE



JUNTANDO LAS MANOS



AGITANDO LAS MANOS



CON EL PUÑO DE LEJOS



CON EL CODO



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



NO
se toque la cara
si no se ha
lavado las manos

Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



Área	Lista de superficies	Consideraciones
Edificio	▪ Pisos ▪ Ventanas ▪ Portones ▪ Paredes ▪ Cielo raso ▪ Puertas ▪ Mamparas ▪ Perillas ▪ Barandas	Las paredes deben ser limpiadas y desinfectadas de arriba hacia abajo.
Zona clientes	▪ Mesas ▪ Muebles ▪ Servilletas de tela ▪ Sillas ▪ Canastas/coches ▪ Menús ▪ Azafates ▪ Alfombras ▪ Cortinas ▪ Mantales de tela	
Servicios sanitarios	▪ Inodoro ▪ Basurero ▪ Espejo ▪ Grifería ▪ Puesto de lavado de manos ▪ Dispensadores de jabón y alcohol gel con una composición entre de 60° y 70° ▪ Extractores *Cambiador bebés	Usar equipo exclusivo para limpieza de baños. Usar toallas de papel desechable. No usar paños.
Equipos eléctricos	▪ Ventiladores ▪ Timbres ▪ Apagadores ▪ Computadoras ▪ Extractores de aire ▪ Lámparas ▪ Teléfonos ▪ Equipo Aire Acondicionado ▪ Máquinas de café ▪ Máquinas refrescos ▪ Máquina hielo ▪ Mouse ▪ Micrófonos	Desconectar. No rociar, usar toalla humedecida con desinfectante.
Zona de proceso	▪ Mesas ▪ Utensilios ▪ Equipos ▪ Vajillas	Utensilios y equipos pequeños se deben lavar y desinfectar en la pila de lavado de utensilios Usar equipo exclusivo para las superficies de contacto con alimentos.
Bodega de productos secos	▪ Estantes	
Cámaras de refrigeración y congelación	▪ Puertas ▪ Superficies interiores ▪ Manijas ▪ Superficies exteriores ▪ Estantes	
Mantenedores calientes y fríos	▪ Equipo en general (bandejas, mueble)	

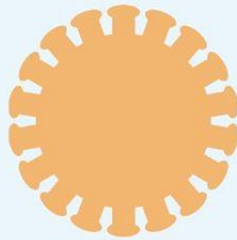
Puesto de lavado de manos	▪ Pilas ▪ Dispensadores de productos ▪ Dispensador papel Toalla ▪ Estantes químicos	
Pilas de lavado de utensilios	▪ Pilas ▪ Dispensadores de productos ▪ Grifería ▪ Estantes químicos	
Pilas de lavado de equipo de limpieza	▪ Pilas ▪ Dispensadores de productos ▪ Grifería ▪ Estantes químicos	
Zona colaboradores	▪ Lockers ▪ Comedor ▪ Artículos personales almacenados en el local	
Zona Oficinas	▪ Escritorio ▪ Estantes ▪ Silla	
Equipos de transporte para servicio catering y servicio a domicilio	▪ Contenedores ▪ Equipo de Catering ▪ Bolsos ▪ Vehículo donde se transportan alimentos	
Cuarto de Limpieza	▪ Estantes ▪ Racks	
Basureros	▪ Basureros interiores ▪ Basureros exteriores ▪ Cuarto de basura	
Zona de recibo de alimentos	▪ Mesas, estantes, canastas	
Zona exterior de uso común	▪ Bancas ▪ Alfombras ▪ Mesas	

Anexo N° 2

Personas con Factores de Riesgo

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

Si sos:



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

Necesitamos cuidarte más:



Lavado de manos frecuente.



Nada de besos o abrazos.



Lejitos de personas con síntomas respiratorios.



Anexo N° 3

Ejemplos de control de limpieza en superficies varias

Cuadro No.2 Equipo para la limpieza

Superficie que se va a limpiar y desinfectar	Equipo recomendado
Pisos	Máquinas lavadoras y extractoras Máquinas de lavado con inyección automática de solución Mopa, baldes, exprimidores
Paredes	Escaleras, extensiones, paños
Marcos de ventanas, vidrios y cielo rasos	Escaleras, extensiones, paños
Muebles, equipos	Paños exclusivos por área. Deben ser descartables. Máquina lavaplatos. 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. No debe utilizar paños.
General	Recipiente para transporte de residuos con bolsa recomendadas para los desechos.

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

Cuadro No.3: 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

Anexo N° 4

DECLARACIÓN JURADA PARA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN Y CONTINUIDAD DE MI TRABAJO EN UN SERVICIO DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO POR LA PANDEMIA DEL COVID-19

Declaro bajo juramento y con el fin de no afectar la operación de la empresa donde trabajo, así como la salud de otros colaboradores y clientes, indico que informare a la empresa:

- Si presento signos o síntomas COVID-19 en los últimos 14 días como fiebre, tos, problemas para respirar, secreción nasal, dolor de garganta, dolores de cabeza, escalofríos, malestar general, como se indica en Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilacion_infeccion_coronavirus_v12_24042020.pdf
- Si he estado en contacto con alguien que ha viajado o ha estado en áreas afectadas con Coronavirus.
- Si he estado en contacto cercano con una persona que está bajo investigación por COVID-19
- Si he estado en contacto cercano con una persona con COVID-19 confirmado

Firmo en conocimiento de las penas y sanciones por incumplir esta declaración.

Nombre y Firma _____ Fecha _____