

# PROTOCOLO SECTORIAL ICT-P-10.2

## Protocolo para la Actividad de Turismo Bienestar Subsector Spa

Elaborado por:

Instituto Costarricense de Turismo

Cámara Nacional de Turismo

Asociación Costarricense de Turismo Bienestar



# OBJETIVO

- El objetivo de este documento es establecer los requisitos que permitan la reactivación del sector turismo en la alerta por COVID-19.
- El presente documento tiene como objetivo establecer una serie de requisitos a ser considerados por las organizaciones, para llevar a cabo la implementación de las Directrices emitidas por Casa Presidencia y Lineamientos sanitarios emitidos por el Ministerio de Salud de Costa Rica, para atender la pandemia del COVID-19.
- Éste protocolo busca que el sub sector de actividades temáticas en turismo pueda ir de forma gradual, brindando el servicio a los clientes con al menos el 50% de la capacidad, tomando en consideración las disposiciones que se brindan, para evitar cadenas de contagio.

# CONTEXTO

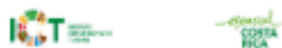
- Declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19
- Medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.
- Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas
- Directriz N° 082 - MP – S.
- LS-CS-003. Lineamiento específicos para el sector turismo.



# INFORMACIÓN CORONAVIRUS

Material de apoyo Sector Turismo

HAGA CLICK PARA MAS INFORMACIÓN +



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

Protocolo ICT-P-007 Sub sector Arrendadora de Vehículos



ICT-P-008. Protocolo para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).

Protocolo ICT-P-008 Protocolo para Servicios de Alimentación al Público debido al COVID 19



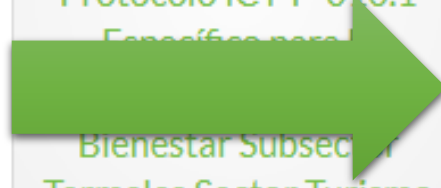
ICT-P-009. Protocolo para las actividades de transporte acuático, turismo y viajes recreativos debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). Sector turismo marítimo.

Protocolo ICT-P-009 Transporte Acuático tour y viajes recreativos



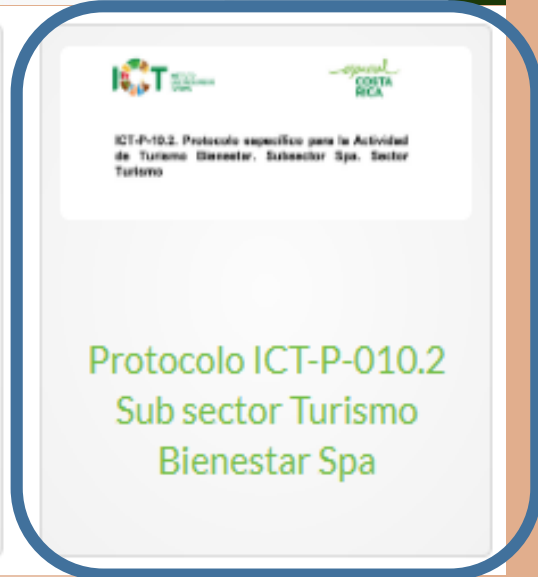
ICT-P-010. Protocolo específico para la Actividad de Turismo Bienestar, Subsector Turismo. Sector Turismo

Protocolo ICT-P-010.1 Específico para Bienestar Subsector Termas Sector Turismo



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

Protocolo ICT-P-010.2 Sub sector Turismo Bienestar Spa



# TURISMO BIENESTAR



**Son aquellas actividades que, por su naturaleza, tienen como finalidad ofrecer una experiencia vivencial para lograr, mantener o reforzar el bienestar personal de quien lo realiza; de manera que favorezca el equilibrio saludable en los aspectos mental, físico y emocional, mediante el uso de terapias con agua, el aprovechamiento de los espacios naturales y los diferentes elementos disponibles en un medio determinado.**

Tomado del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, ICT.

# ACTIVIDAD TURÍSTICA SPA

**Espacio físico donde se aplican los tratamientos que se realizan para lograr un mayor grado de relajamiento, vitalidad y salud, también pueden disponer de facilidades a nivel estético y belleza. Suele tratarse de centros de descanso y recreación que cuentan con diversos tipos de piscinas, saunas, hidromasajes y jacuzzis.**

Tomado del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, ICT.





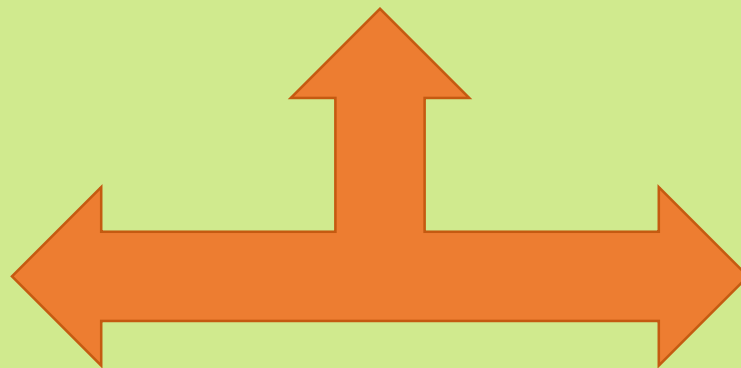
# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN



## Medidas de higiene y desinfección

Especificar los artículos de limpieza y desinfección a utilizar según áreas, equipos o instrumental.

Utilización de toallas desechables en las limpiezas básicas y rutinarias que siempre se han realizado.



Establecer claramente la forma de uso de los productos y/o elementos



# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

## Medidas de información para con colaboradores



- Brindar información sobre medidas de prevención y contención establecidas por la administración.
- Facilitar tiempos para la higiene de manos.
- No compartir equipos, dispositivos u objetos de uso, entre colaboradores.
- Desinfectar equipos reutilizables con solución a base de alcohol de al menos 70%.
- Portar diariamente limpia, la ropa de trabajo o uniformes.



## Medidas de información para con colaboradores, clientes, proveedores



- Informar al cliente antes de la confirmación de reserva, las condiciones de servicio.
- Valorar la implementación de pago mediante medios electrónicos o tarjetas de debito/crédito.
- Establecer horarios para la atención de proveedores.
- Implementar la toma de temperatura a clientes y proveedores.
- Generar información de los protocolos señalados por Ministerio de Salud.

# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

## Procedimiento de limpieza y desinfección

- ✓ Fomentar la correcta aplicación de los protocolos de lavado y secado de manos establecidos por el Ministerio de Salud.
- ✓ Utilizar productos de limpieza eficaces contra el virus, mismo que contarán con la debida inscripción en el Ministerio de Salud.
- ✓ Establecer horarios de limpieza y desinfección con bitácoras de registro.
- ✓ Contar con roles de limpieza de servicios sanitarios según volúmenes de visitación.
- ✓ Garantizar el suministro de agua, jabón antibacterial, solución de alcohol en gel, toallas de papel.
- ✓ Disponer de alcohol en gel en los puestos de trabajo vinculados con la atención de turistas.
- ✓ Procesos de capacitación constantes en temas de limpieza y desinfección.



# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

## Productos de limpieza y desinfección



Uso de productos avalados por el Ministerio de Salud.

Desinfectar equipos y materiales de limpieza, luego de ser utilizados.

Al reutilizar implementos, se deberá lavar en solución recomendada.

Valorar el reposo de ciertos materiales de limpieza en solución sanitizante.

# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

## Identificación de puntos críticos para la desinfección

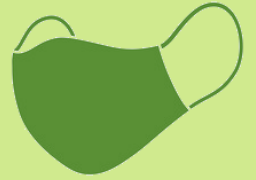
Establecer lista de superficies manipuladas con frecuencia.  
Limpieza de objetos utilizados en la atención al público.  
Limpiar profundamente cabeceras de camillas.  
Evitar el uso de cobertores de lana.  
Valorar las desinfecciones profundas ante el cliente para generar seguridad.  
Desinfección continúa de los equipos electrónicos.



Contar con bitácora de desinfección con responsables y periodicidad.  
Evitar que limpieza la realicen empresas externas.  
Comunicar plan de limpieza



# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN



## Equipo de Protección Personal (EPP)

Todos los  
terapeutas/terapistas  
deberán portar EPP.  
Así como, recepcionistas y  
colaboradores de apoyo



Encargados de  
limpieza deberán  
portar EPP (guantes,  
caretas, mascarillas,  
etc).

Asegurarse de uso  
correcto del EPP por  
colaboradores.

Evitar tocarse la máscara  
mientras la usa.

Reemplazar la mascarilla  
tan pronto como esté  
húmeda. Se recomienda  
su cambio cada 4 horas.



# 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

## Manejo de Residuos



Desechados de acuerdo al Reglamento de Manejo de Desechos del Ministerio de Salud.

El procedimiento de manejo y eliminación de acuerdo con lineamientos del Ministerio de Salud.

Contenedor con tapa respectiva y exclusivo para tal fin.

Contenedor deberá estar separado del resto de residuos del Spa y debidamente rotulado.

Colaborador encargado deberá portar el EPP.

Aplicar protocolo de lavado de manos, al finalizar.



# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Comprende



**Logística Operacional  
Administrativa**



**Logística Operacional  
General**



**Logística Operacional Específica  
de Facilidades**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

## Logística Operacional Administrativa



**Plan de  
Continuidad**

**Distanciamiento en  
el lugar de Trabajo**

**Turnos y Horarios  
de Colaboradores**

**Políticas para el  
Personal**



# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

## Logística Operacional Administrativa

**Plan de  
Continuidad**

**Identificación y  
análisis de  
amenazas**

**Manejo y  
comunicación de  
crisis**

**Proceso de  
recuperación**

**Turnos y horarios  
de colaboradores**

**Planear según las  
Autoridades y la  
demanda**

**Consideración del  
tiempo de limpieza  
de cada turno**

**Tiempo para la  
higiene de cada  
colaborador**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

## Logística Administrativa

**Distanciamiento en el lugar de trabajo**

**Inmobiliario y áreas de reunión**

**Innovación a puestos de Teletrabajo**

**Tiempos de trabajo en conjunto**

**Políticas para el Personal**

**Respetar los Lineamientos del Ministerio de Salud**

**Corroborar y promover la salud del colaborador**

**Documentación de procesos, áreas y responsables**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

## Logística Operacional General



**Ayudas visuales de prácticas y políticas de higiene**

**Protocolos y bitácoras de limpieza**

**Comunicación de procedimientos a colaboradores y clientes**

**Uso del equipo y artículos personales**

**Limitar las muestras y el autoservicio**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Logística operacional específica de facilidades



Área de recepción

Zonas de baños y  
vestidores

Retail y tienda  
de souvenirs

Salas comunes  
y de relajación

Espacios para  
colaboradores

Cuartos de  
tratamiento

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Logística operacional específica de facilidades

**Área de recepción**

**Uso de barreras de protección y marcas de distancia**

**Facilitar colaterales y formularios digitales o Apps**

**Promover la reservación previa para servicios y facilidades**

**Impulsar el pago sin contacto o E-Comerse**

**Toma de temperatura a los clientes al Ingreso**

**Fomentar el uso personal de herramientas y equipos de oficina**

**Coordinar los tiempos del cliente dentro del Spa**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Logística operacional específica de facilidades

**Zonas de baños y vestidores**

**Dirigir al cliente a las facilidades listas para utilizar**

**Uso de alfombras desinfectantes al entrar**

**Asignar personalmente los vestidores y amenidades**

**Promover manejo cuidadoso de artículos personales**

**Mantener visible una estación de saneamiento**

**Contar con dispensadores automáticos**

**Demarcación y manejo de líneas**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

## Logística operacional específica de facilidades

**Salas comunes  
y de relajación**

**Las superficies  
deben limpiarse  
entre cada cliente**

**Limitar el uso de  
sábanas, cobijas,  
almohadones, etc**

**De no poder  
asegurar la limpieza  
del área, no debe  
ofrecerse al cliente**

**Controles y demás  
dispositivos debe  
ser limpiados  
después del uso**

**Los basureros  
deben ser con tapa  
y accionados por  
medio de un pedal**

**Evitar uso de A/C y  
humidificadores  
con procesos de  
recirculación**

**Las amenidades de  
A/B deben ser  
envueltas  
individualmente**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Logística operacional específica de facilidades

**Cuartos de  
tratamiento**

**Los productos se  
prepararán justo  
antes de cada  
servicio**

**Toda charla con el  
cliente debe ser con  
distanciamiento o  
en un lugar abierto**

**La camilla debe ser  
preparada frente al  
cliente**

**Manejar un stock  
reducido de linos y  
toallas en un lugar  
cerrado y protegido**

**El lavado de manos  
debe ser al frente  
del huesped**

**El uso de los EPP  
deben ser acorde al  
tratamiento**

**Se recomienda el  
uso de gabinetes  
con UV para toallas  
e instrumental**



# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

## Logística operacional específica de facilidades

### **Retail y tienda de souvenirs**

**El inventario debe estar en vitrinas fuera del contacto con el aire libre**

**Precios, ofertas, ingredientes y otra información debe ser visible**

**Muestras y probadores deben ser limitados sin supervisión**

**Todo el inventario expuesto debe ser desinfectado antes y después del turno**

**Limitar la entrega o visitas comerciales en presencia de clientes**

**Tener un catálogo virtual o acceso a información digital con código QR**

**Tener un protocolo de manejo de pago en efectivo**

# 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Logística operacional específica de facilidades

**Espacios para  
colaboradores**

**Promover y  
designar áreas  
específicas de  
teletrabajo**

**Limpiar después de  
cada uso de áreas  
equipos, productos,  
herramientas, etc.**

**Documentar y  
entrenar todos los  
planes y estrategias  
de limpieza**

**Reuniones y otras  
aglomeraciones se  
establecen según el  
área disponible**

**Los basureros  
deben ser con tapa  
y accionados por  
medio de un pedal**

**Mantener un  
horario rotativo de  
limpieza en áreas  
de alto tránsito**

## 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS

Involucra a 2 protagonistas



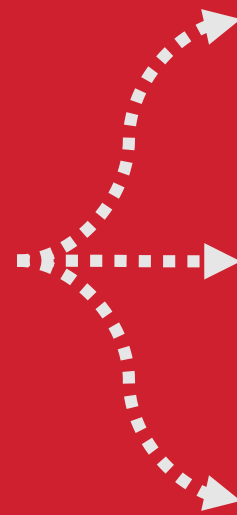
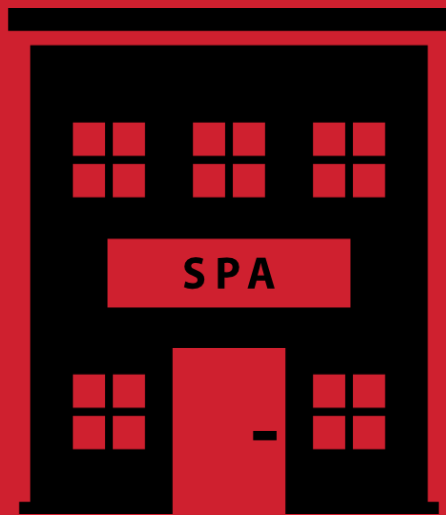
**EMPRESA**



**COLABORADOR**

## 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS

### Responsabilidad de la empresa



Notificar a la dirección de área rectora del Ministerio de Salud

Activar el protocolo de limpieza y desinfección inmediatamente

Levantamiento de los contactos directos para ser enviado al MS

## 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS

### Responsabilidad del colaborador



Asegurarse de utilizar una mascarilla y dirigirse a su casa de habitación

Contactar al MS mediante la línea 1322 y seguir las indicaciones

No automedicarse, el centro de salud se encargará de brindar tratamiento

# 9. COMUNICACIÓN

Debe comprender las 3 partes involucradas



=



+



+



**GERENCIA**

**COLABORADOR**

**CLIENTE**

# 9. COMUNICACIÓN

Inicia con el proceso de reserva del cliente, durante el tratamiento y posterior a su visita

## MEDIO



- Blogs de expertos
- Sitio web actualizado
- Sitios gubernamentales
- Ayudas visuales digitales
- Canales de redes sociales
- Sitios relevantes a la industria

## MENSAJE



- Información relevante
- Aforo y horario de acceso
- Protocolos de desinfección
- Plan y acción de reapertura
- Políticas de confidencialidad
- Uso de Equipos de Protección Personal

The background is a solid blue color. In the top-left corner, there is a stylized, light blue illustration of a fish's head and tail. In the bottom-left corner, there is a stylized, light blue illustration of a fish's head in profile. In the bottom-right corner, there is a stylized, light blue illustration of a fish's head and tail, facing left.

**ANEXOS**



# Anexo 1. Protocolo de lavado de manos.

## ¿Cómo lavarse las manos?

DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

- 

1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo
- 

2 Aplique suficiente jabón
- 

3 Frote sus manos palma con palma
- 

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

5 Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados
- 

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

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

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

9 Enjuague abundantemente con agua
- 

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

11 Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio de Salud

## ¿Cuándo hay que lavarse las manos?

Ministerio de Salud Costa Rica



Ministerio de Salud Costa Rica

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <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 en 6 pasos.



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022

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



**ESTÁ EN TUS MANOS**  
CR contra el COVID-19

**INFORMATE PRIMERO**  
POR MEDIOS OFICIALES  
DEL MINISTERIO DE SALUD

visita [WWW.MINISTERIODESALUD.CO.CR](http://WWW.MINISTERIODESALUD.CO.CR)

## Anexo 3. Protocolo de estornudo y tos.



### Forma correcta de toser y estornudar



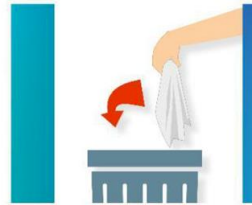
Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica



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



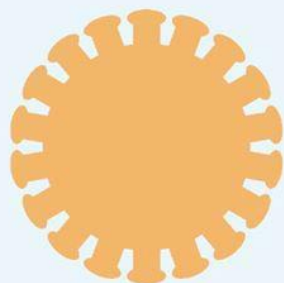
NUNCA SE TOQUE LA CARA  
SI NO SE HA LAVADO  
LAS MANOS  
CON AGUA Y JABÓN

**¡DETENGA EL CONTAGIO!**

## Anexo 5. 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 6. Otras formas de saludar.

# 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



Muchas gracias

Para consultas y sugerencias:

**[protocolos@ict.go.cr](mailto:protocolos@ict.go.cr)**