



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

Versión: 004

Fecha de elaboración: 28 de febrero de 2022

Elaborado por:

Instituto Costarricense de Turismo

Aprobado por:

Gustavo Alvarado Chaves
Ministro de Turismo

ÍNDICE

Índice	1
Prólogo	2
OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	3
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
PRINCIPIOS	4
PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	4
HIGIENE Y DESINFECCIÓN	5
LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	9
ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS	10
COMUNICACIÓN	11
APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	12
Anexos	13

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

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

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este documento es establecer los requisitos que permitan la reactivación del sector turismo en la alerta por COVID-19. Este protocolo busca que el subsector hotelero pueda ir de forma gradual, brindando el servicio a los clientes, tomando en consideración las disposiciones que se brindan, para evitar cadenas de contagio.

La aplicación del lineamiento va dirigido al sector turismo, subsector de hospedaje, en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta por COVID-19.

El Instituto Costarricense de Turismo como rector del sector, es el encargado de trabajar el protocolo, en conjunto de los validados del sector privado hotelero.

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

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

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

- ✓ Versión 23- 18 de enero de 2022. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 y sus actualizaciones.
- ✓ INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- ✓ Protocolo subsectorial del Ministerio de Cultura y Juventud para la reactivación de actividades culturales musicales (música en vivo) con público, versión 01, 25 de noviembre de 2020 y sus actualizaciones. https://mcj.go.cr/sites/default/files/2021-01/Protocolo_Subsectorial_Actividades%20Culturales%20de%20Artes%20Musicales%200-1-2021_0.pdf

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Coronavirus (CoV): son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.

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

3.3 COVID-19: es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020). Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la disolución recién preparada de cloro (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de un cloro de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol

62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de estos. Siempre se deben utilizar de acuerdo a lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad.

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

ABREVIATURAS

- Ministerio de Salud (MS).
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- Coronavirus 2019 (COVID-19).
- Equipo Protección Personal (EPP).
- Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).
- Centro Nacional de Música (CNM)
- Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)

4. PRINCIPIOS

El sector o subsector se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

- a) Rendición de cuentas.
- b) Transparencia.
- c) Comportamiento ético.
- d) Construcción colectiva con las partes interesadas.
- e) Respeto al principio de legalidad.
- f) Respeto a los derechos humanos.

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

- ✓ LS-CS-003. Lineamientos específicos para el sector turismo.
- ✓ DIRECTRIZ N° 082 - MP – S. Protocolos específicos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el Estado de Emergencia Nacional por Covid 19.

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1. Generalidades

6.2. Apertura responsable y gradual

6.2.1. Del 01 al 31 de marzo de 2022

Actividad	Sin Uso QR	Con uso QR
<i>Tiendas, restaurantes, bares y otros</i>	50%	100%

*Se prórroga uso voluntario del código QR.

6.2.2. A partir del 07 de marzo de 2022, los establecimientos podrán funcionar en horario regular.

6.2.3. A partir del 01 de abril de 2022

Actividad	Sin Uso QR
<i>Tiendas, restaurantes, bares y otros</i>	100%

6.2.4. Según Decreto Ejecutivo N° 42603-S del 07 de setiembre de 2020, la empresa deberá disponer la mascarilla de uso obligatorio para todos los usuarios que requieran acceder a sus servicios dentro de sus instalaciones.

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

6.2.6. El establecimiento debe intensificar las medidas de limpieza e higiene, en las áreas públicas, donde debe haber una persona responsable asignada por la Administración, quien se encargue de la vigilancia de superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botoneras de elevadores, mostradores, entre otros; así como, asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.

6.2.7. La empresa debe garantizar la utilización de productos de limpieza y desinfección comerciales autorizados.

6.2.8. Se deberá colocar en espacios visibles, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (ver anexos).

ÁREAS COMUNES O DE CONTACTO

- 6.2.9.** Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse de forma constante, tomando en cuenta el tránsito de personas.
- 6.2.10.** Si en el momento de atención al público se cuenta con una cantidad considerable de personas, se debe asegurar el distanciamiento físico establecido de 1.8 metros, para ello pueden demarcar el área.

HABITACIONES DE HUÉSPEDES

- 6.2.11.** El establecimiento debe velar por las condiciones de limpieza e higiene de las habitaciones.
- 6.2.12.** En las habitaciones, la camarera debe utilizar la mascarilla y demás equipo de protección que requiera (guantes, mascarillas, uniforme, entre otros) en el proceso de limpieza y desinfección haciendo especial énfasis en las superficies de mayor contacto, tales como: control remoto, auricular, botonera de marcación de teléfono, manijas de puertas, closets y cajones, panel de control de las unidades de A/C, interruptores de luces, lámparas, cafetera. En el sector del baño se debe considerar el inodoro, lavamanos, regadera, puertas, entre otros.

COLABORADORES

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

PROVEEDORES

- 6.2.14.** Los proveedores deberán cumplir con las medidas de limpieza y desinfección determinadas por el establecimiento.
- 6.2.15.** Permanecer en el establecimiento, únicamente el tiempo necesario de la gestión.
- 6.2.16.** Los proveedores deben acatar los lineamientos sanitarios definidos por el establecimiento.

CLIENTES

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

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

6.3. Procedimiento de limpieza y desinfección.

6.3.1. El establecimiento debe asegurar la limpieza minuciosa de sus instalaciones, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratar superficies con productos comerciales autorizados y que cumpla con las estipulaciones del Ministerio de Salud.

6.3.2. En áreas públicas, se asignará una persona responsable, quien se encargará de la supervisión de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botones de elevadores, mostradores, entre otros; así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.

6.3.3. 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.

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

6.4. Productos de limpieza y desinfección.

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

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

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

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

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

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

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

6.5. Identificación de puntos críticos para la desinfección.

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

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

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

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

6.6. Equipo de protección personal (EPP)

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

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

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

6.7. Manejo de residuos.

6.7.1. 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.

6.7.2. 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.

6.7.3. 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.

-
- 6.7.4. La persona que realice la tarea de la recolección de los desechos, deberá realizar el lavado de manos.
 - 6.7.5. Los contenedores de basura deberán ser lavados y desinfectados diariamente con agua, jabón y algún producto químico que garantice sus condiciones higiénicas.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1. Plan de continuidad del servicio u operativo.

- 7.1.1. El establecimiento en caso de que lo considere necesario, tendrá un Plan de Continuidad de Negocios en el cual, como base mínima, se recomienda incluya los siguientes apartados:
 - a. Identificación de Amenazas.
 - b. Análisis de Impacto en el establecimiento.
 - c. Manejo de Crisis.
 - d. Respuesta en la Emergencia.
 - e. Comunicación en la Crisis.
 - f. Proceso de Recuperación.

7.2. Actividades culturales de música con público (música en vivo)

Para la realización de actividades musicales con público (música en vivo), se deberá tomar como referencia y de acatamiento obligatorio, lo estipulado en el Protocolo subsectorial del Ministerio de Cultura y Juventud para la reactivación de actividades culturales musicales (música en vivo) con público, versión 001 del 25 de noviembre de 2020 y sus actualizaciones.

https://mcj.go.cr/sites/default/files/2021-01/Protocolo_Subsectorial_Actividades%20Culturales%20de%20Artes%20Musicales%2020-1-2021_0.pdf

Lo anterior, de conformidad con las fases autorizadas por el Ministerio de Salud, según el modelo responsabilidad compartida, el comportamiento de la pandemia y si se trata de espacios abiertos o cerrados.

7.3. Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo.

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

-
- 7.3.2. Toda reunión de colaboradores deberá cumplir con el distanciamiento físico aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.
 - 7.3.3. El establecimiento velará por el uso indicado de la mascarilla y sancionará en caso de incumplimiento, de conformidad de la normativa aplicable.
 - 7.3.4. El establecimiento recordará al colaborador la obligación de cumplir con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, durante el viaje.
 - 7.3.5. Indique la forma en la que se permite el ingreso a las instalaciones de visitantes, proveedores y los canales de comunicación establecidos que eviten el contacto entre personas.
 - 7.3.6. El establecimiento deberá cumplir en todas sus áreas de trabajo que, los colaboradores se ubiquen dentro de la distancia mínima recomendada por el Ministerio de Salud.
 - 7.3.7. El establecimiento, por medio de la capacitación interna, promoverá y supervisará que el distanciamiento sea cumplido.
 - 7.3.8. El establecimiento debe identificar las áreas de servicio y alta concurrencia más importantes tales como recepción, consejería, oficina de tours, entre otros, con el objetivo de instalar barreras de protección tales como pantallas acrílicas o pantalla facial del colaborador y el uso de la mascarilla.
 - 7.3.9. El establecimiento procurará que las barreras de protección sean efectivas y seguras.
 - 7.3.10. El colaborador deberá comunicar al establecimiento su condición de salud, por los medios establecidos por su patrono y acordarán el paso a seguir.

7.4. Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo.

- 7.4.1. El establecimiento deberá colocar los afiches del Ministerio de Salud o similares en las áreas donde los colaboradores los vean. Ejemplo: lugar de marcas al ingresar y salir, comedor, zonas de descanso, oficinas, entre otros.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

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

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

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

8.3.1. Brindar a la persona la mascarilla y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.

8.3.2. En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, se esperará las instrucciones del Ministerio de Salud.

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

- Cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.
- En caso de los clientes externos se deberá coordinar lo que corresponda de acuerdo los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud o CCSS.

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

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

8.7. El reintegro del colaborador afectado se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS. Asimismo, en caso de existir, el Departamento de Salud Ocupacional, le dará la vigilancia correspondiente.

9. COMUNICACIÓN

9.1. El establecimiento deberá definir un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del

Ministerio de Salud. (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).

9.2. Los medios de publicación del protocolo, una vez aprobado por la Ministra de Turismo, serán el sitio web oficial del Instituto Costarricense de Turismo.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1. El Ministro que aprobará este protocolo sectorial, será el señor Gustavo Alvarado Chaves, Ministro de Turismo.

11. ANEXOS

11.1. Anexo 1. Protocolo de lavado de manos.

¿Cómo lavarse las manos?

DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

- 

1. Humedezca las manos con agua y cierre el agua.
- 

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, los dedos entrelazados.
- 

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

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

8. Frote cuidadosamente la parte de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa.
- 

9. Enjuague abundantemente con agua.
- 

10. Seque muy bien las manos y séquelas abundantemente con una toalla desechable.
- 

11. Use la toalla para cerrar la llave.



Ministerio de Salud

¿Cuándo hay que lavarse las manos?



- 

Antes de tocarse la cara.
- 

Antes de preparar y comer los alimentos.
- 

Después de ir al baño.
- 

Antes y después de cambiar pañales.
- 

Después de toser o estornudar.
- 

Después de cuidar 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 billetes.
- 

Después de tocar pasamanos o manijas de puertas.

11.2. Anexo 2. Prevenga el coronavirus en 6 pasos.



11.3. Anexo 3. Protocolo de estornudo y tos.



11.4. Anexo 4. Formas de saludar.



11.5. Anexo 5. Personas con Factores de Riesgo.

