

**ICT-P-001.**

# **Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo**

Elaborado por:

Cámara Costarricense de Hoteles

Cámara Nacional de Turismo

Instituto Costarricense de Turismo

80 años  
2020  
CCH  
CÁMARA COSTARRICENSE  
DE HOTELES

Canatur  
CÁMARA NACIONAL DE TURISMO

ICT  
INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

# OBJETIVO

- 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 con al menos el 50% de la capacidad, tomando en consideración las disposiciones que se brindan, para evitar cadenas de contagio.
- 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.

# 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 de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N°11217 del 25 de febrero de 1980 y sus reformas.
- Directriz N° 082 - MP – S.
- LS-CS-003. Lineamiento específicos para el sector turismo.



ICT-P-01 PROTOCOLO  
PARA ACTIVIDAD DE  
HOSPEDAJE - SECTOR  
TURISMO

## 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES

### Medidas Limpieza y Desinfección



- 1 Garantizar agua, jabón, alcohol, toallas.
- 2 Intensificar medidas higiene.
- 3 Documentación y Registro.
- 4 Garantizar usos productos limpieza autorizados.
- 5 Documentación y Registro.
- 6 Colocación de protocolos: estornudo, tos y saludos.
- 7 Limpieza áreas públicas y carros de aseo.

# 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES

## Áreas Comunes



- Mostradores, bolígrafos.
- Desinfección de llaves, tarjetas, perillas.
- Evite manipulación de maletas.
- Evitar conducir los automóviles del cliente.
- Distanciamiento 1.8 mts y marcar el área.

Promover métodos de pago con tarjeta.



# 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES



Higiene Habitaciones



Informar sobre medidas



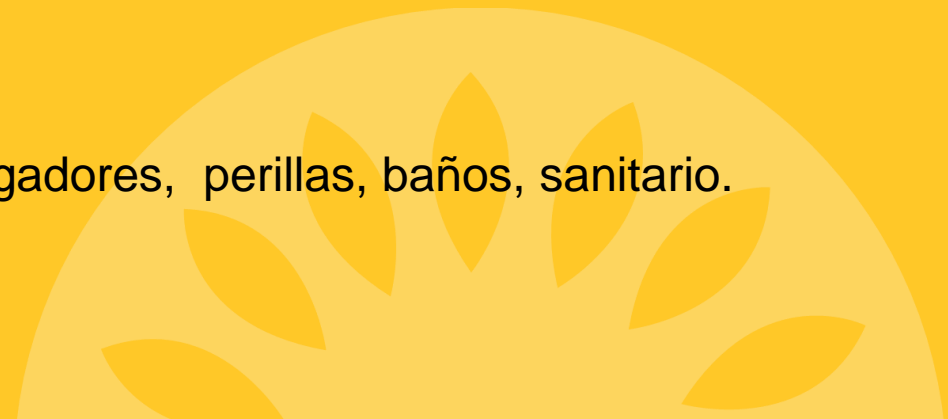
Limpieza superficies mayor contacto: controles, apagadores, perillas, baños, sanitario.



Camarera debe usar el equipo EPP



Decisión Cliente de limpiar habitación



## 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES

### Colaboradores



Facilitar el tiempo y medios para lavado manos.

Proveer EPP y medios para higiene.

NO compartir equipos.

Cambiar uniforme.

Asignar una persona responsable de la comunicación.

Colocar en lugar visible información y  
Comunicar las disposiciones del Ministerio Salud.



# 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES

## Proveedores



Promover atención evitando contacto.

Comunicación por correo, videoconferencias.

Sigan los protocolos de desinfección y medidas.

Proveer de EPP.

Registro de los proveedores

Limpiar zona de proveedores.

Que permanezcan solo el tiempo necesario.



## 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES

### Cientes



Informar al cliente durante la reservación.

Página WEB.

Protocolo de Bienvenida

## 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES



Consultorio Médico debe desinfectarse siguiendo protocolos de Salud.



El médico debe informar a la jefatura inmediatamente de un caso.



RH debe encargarse de seguir los lineamientos de Salud.

## 6.1 LINEAMIENTOS GENERALES



Documentos en idioma oficial y en los idiomas que requiera el establecimiento de los protocolos y lineamientos de Salud.



Ubicados en áreas públicas y visibles.



Velar porque el cumplimiento de las medidas.

# 6.2 PROCEDIMIENTO LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

## ¿Cómo lavarse las manos?

**DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS**

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

- 

Humedezca las manos con agua y cierre el tubo
- 

Aplique suficiente jabón
- 

Frote sus manos palma con palma
- 

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

Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados
- 

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

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

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

Enjuague abundantemente con agua
- 

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

Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio de Salud

## 6.2 PLAN Y HORARIOS



Describa el Plan y horario de limpieza.



Manejo de residuos, bolsas, EPP.



Persona encargada manejo residuos y bitácora.



Productos de Limpieza.

## 6.2 UTENSILIOS



Desechables: Mascarillas, guantes, pañuelos.



Reutilizables: Puertas, perillas, baños, secador, reloj despertador, teléfono.

## 6.3-6.5 Productos y Equipo



Alcohol no menor 70%



EPP



Cloro diluido 1:100



**Desechos**



**Etiquetado con símbolo de riesgo biológico.**

**Bolsa**

**Manejo cuidadoso**

**Equipo de Protección**

**Registro**



## 7.3 Turnos y Horarios

**Horarios Diferenciados**



**Distanciamiento Social**



**Teletrabajo/ Reuniones  
Virtuales**



**Tiempo para lavado  
Manos**



## 7.3 Ingreso Proveedores y Clientes



Bitácora de registro.

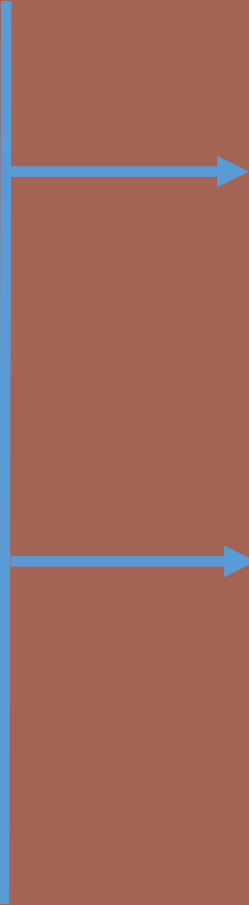


Equipo de protección.



Lineamientos del establecimiento.

## 7.3 Identificación



Áreas de mayor tránsito y dónde colocar pantallas acrílicas o faciales.



En el transporte los colaboradores deben utilizar el EPP.

## 7.3 Capacitación



Indique los mecanismos para comprender el COVID-19.



Capacitación para colaboradores y refrescamiento.



Colaborador deberá avisar al empleador.

## 8. ACTUACIÓN ANTE CASO CONFIRMADO COVID

Todo colaborador o cliente, que presente síntomas de resfrío del COVID-19 y que ha estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados, deben ser sometidos a una valoración médica por medio del servicio médico de empresa, en caso que exista el servicio en el establecimiento, o bien acudir al centro médico que corresponda.



## 8. ACTUACIÓN ANTE CASO CONFIRMADO COVID

### Recomendaciones:

- 8.1.1. Brindar a la persona EPP y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.
- 8.1.2. En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, se esperará las instrucciones del Ministerio de Salud.

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

- 8.1.3. Cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.
- 8.1.4. En caso de los clientes externos se deberá coordinar lo que corresponda de acuerdo los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud o CCSS.
- 8.2. Indique la forma en la que van a ser registrados los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora, para su documentación e información al Ministerio de Salud.
  - 8.2.1. 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

## 8. ACTUACIÓN ANTE CASO CONFIRMADO COVID

- 8.2.2. El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
- 8.2.3. 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.
- 8.3. Detalle en caso de que se presenten casos confirmados la manera de accionar la organización y la forma de cumplir.
  - 8.3.1. Refiérase a la Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19

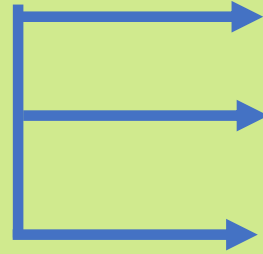




# 9 COMUNICACIÓN



Definir el canal de comunicación



Huéspedes

Colaboradores

Proveedores



Rotulación, ubicación y comunicación de lineamientos.



Gerente responsable de mantener y actualizar la información oficial.



The background is a solid blue color. In the top-left corner, there is a stylized blue fish illustration. In the bottom-left corner, there is another stylized blue fish illustration. In the bottom-right corner, there is a third stylized blue fish illustration. The word "ANEXOS" is centered in the middle of the page in white, uppercase letters.

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

- 

Humedezca las manos con agua y cierre el tubo
- 

Aplice suficiente jabón
- 

Frote sus manos palma con palma
- 

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

Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados
- 

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

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

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

Enjuague abundantemente con agua
- 

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

Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio de Salud

### ¿Cuándo hay que lavarse las manos?

Ministerio de Salud Costa Rica



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

## 11.2. 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.GO.CR](http://WWW.MINISTERIODESALUD.GO.CR)

### 11.3. 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

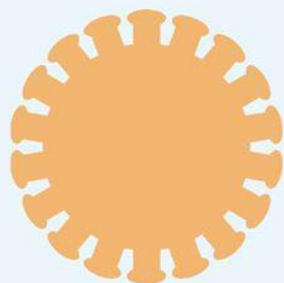
  
DEPOSITE EL PAÑUELO EN EL BASURERO, NO LO LANCE AL MEDIO AMBIENTE

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

**¡DETENGA EL CONTAGIO!**

## 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.

# ¡GRACIAS!

## 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 ELCODO



Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica

Para consultas y sugerencias:

[protocolo@ict.go.cr](mailto:protocolo@ict.go.cr)

A decorative graphic in the bottom right corner of the slide. It features a dark green semi-circle at the bottom, from which several rays of varying lengths extend upwards and outwards. Each ray is a lighter shade of green and contains a small white circle. The overall effect is that of a stylized sun or a fan of rays.