

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD



PARA PEQUEÑAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE LA ZONA NORTE DE COSTA RICA

Universidad Técnica Nacional Sede Regional de San Carlos
Universidad Nacional Programa Salud, Trabajo y Ambiente en
América Central (SALTRA)

Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Programa
SALTRA

Zona Económica Especial de la Zona Norte de Costa Rica
Instituto Nacional de Aprendizaje

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

PARA PEQUEÑAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE LA ZONA NORTE DE COSTA RICA

658.38
B269p

Barraza, Douglas, autor

Protocolo de bioseguridad para pequeñas empresas turísticas de la Zona Norte de Costa Rica / Douglas Barraza, Yesenia Marín, Mauren Rodríguez, Lino Carmenate, Benhil Sánchez, Karina Arié, Ivannia González, Yesenia González, Javier Jiménez, Stefhanie Miller, David Salazar, Carlos Daniel Sánchez, Stefhanie Segura, Manuel Gaspar Tuz, Miguel Arturo Vargas y Mirna Sabillon. -- 1. ed. -- Heredia, Costa Rica: Universidad Técnica Nacional. Sede Regional de San Carlos, Universidad Nacional. Programa Salud Trabajo y Ambiente en América Central (SALTRA), Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Programa SALTRA, Zona Económica Especial de la Zona Norte de Costa Rica, Instituto Nacional de Aprendizaje, 2020.

73 páginas: ilustraciones a color. -- (Salud y Trabajo; 37)

ISBN 9789968924382

1. BIOSEGURIDAD. 2. PEQUEÑAS EMPRESAS. 3. COVID-19. I. Marín, Yesenia, autora. II. Rodríguez, Mauren, autora. III. Carmenate, Lino, autor. IV. Sánchez, Benhil, autora. V. Arié, Karina, autora. VI. González, Ivannia, autora. VII. González, Yesenia, autora. VIII. Jiménez, Javier, autora. IX. Miller, Stefhanie, autora. X. Salazar, José David, autor. XI. Sánchez, Carlos Daniel, autor. XII. Segura, Stefhanie, autora. XIII. Gaspar Tuz, Manuel, autor. XIV. Arturo Vargas, Miguel, autor. XV. Sabillon, Mirna, autora. XVI. Título.

Douglas Barraza^{1,3}, Yesenia Marín², Mauren Rodríguez³, Lino Carmenate⁴, Benhil Sánchez³, Karina Arié⁵, Ivannia González⁵, Yesenia González⁵, Javier Jiménez⁵, Stefhane Miller⁵, José David Salazar⁵, Carlos Daniel Sánchez⁵, Stefhane Segura⁵, Manuel Gaspar Tuz⁵, Miguel Arturo Vargas⁵ y Mirna Sabillon⁶

¹ Programa SALTRA, Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas, Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

² Reserva de Biosfera Agua y Paz, Ingeniería en Gestión Ambiental, Universidad Técnica Nacional, San Carlos, Costa Rica.

³ Ingeniería en Gestión Ambiental, Universidad Técnica Nacional, San Carlos, Costa Rica.

⁴ Programa SALTRA, Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

⁵ Programa Formadores para el Trabajo, Instituto Nacional de Aprendizaje, Costa Rica

⁶ Coordinadora de Gestión Ambiental, Municipalidad de San Carlos, Costa Rica.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
<i>¿Por qué es importante la salud y la seguridad de las personas trabajadoras y las visitantes?</i>	1
RESPONSABILIDADES	2
ALCANCE	3
ABREVIATURAS	3
DEFINICIONES	4
METODOLOGÍA	5
1. PRECAUCIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	6
1.1. MEDIDAS DE DIVULGACIÓN	7
1.2. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE HIGIENE Y PREVENCIÓN DE CONTAGIO	7
1.2.1. Procedimiento para lavarse las manos.....	8
1.2.2. Procedimiento para utilizar y desechar las mascarillas.....	8
1.2.3. Procedimiento para utilizar y desechar los guantes	9
1.2.4. Procedimiento para utilizar y descartar el kimono o bata.....	10
1.2.5. Procedimiento para utilizar las gafas o caretas	11
1.2.6. Procedimiento para preparar soluciones desinfectantes	11
1.2.7. Procedimiento para la limpieza de elementos electrónicos	13
1.2.8. Cuidados en el almacenamiento y uso de sustancias químicas	14
1.2.9. Procedimiento para tomar la temperatura con termómetro láser o infrarrojo	15
2. MEDIDAS DE HIGIENE Y COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL	16
2.1. OFICIALES DE SEGURIDAD.....	16
2.1.1 Recibo y entrega de puesto	16
2.1.2. Atención e ingreso de personas: colaboradores, usuarios, clientes, huéspedes, contratistas, proveedores, visitantes.....	17
2.1.3. Personal en labores de recorrido y atención de incidentes.....	18
2.2. SERVICIO AL CLIENTE	20
2.2.1 Recepción	20
2.2.2 Botones	22
2.2.3 Transporte.....	22
2.3. ALIMENTOS Y BEBIDAS	24
2.4. COCINA.....	28
2.5. AMA DE LLAVES	31
2.5.1 Áreas Públicas.....	32
2.5.2 Habitaciones.....	34
2.5.3 Traslado de la ropa sucia de habitaciones a lavandería.....	36
2.5.4 Lavandería	36
2.5.5 En caso de huésped enfermo	37
2.5.6 Equipo de Protección Personal de limpieza del hotel.....	39
2.6 MANTENIMIENTO.....	40
Para proteger a los trabajadores de mantenimiento	40
Disposiciones para la administración de los edificios que cuenten con sistemas de ventilación, aire acondicionado y plomería interna relacionada.....	42
2.7 ADMINISTRACIÓN.....	44
3. MEDIDAS DE HIGIENE Y COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS VISITANTES	47

3.1 TURISTAS EXTRANJEROS.....	47
3.2 VISITANTES EN AISLAMIENTO DOMICILIARIO COMO CASO SOSPECHOSO O CONFIRMADO	48
4.MEDIDAS ESPECÍFICAS DE MANEJO DE RESIDUOS	49
4.1. GESTIÓN RESIDUOS DE MATERIALES DESCARTABLES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE BIOSEGURIDAD (NINGÚN CASO CONFIRMADO COVID-19)	50
4.2. GESTIÓN DE RESIDUOS INFECTO-CONTAGIOSOS (CASO CONFIRMADO COVID-19).....	52
4.3. MEDIDAS PARA LOS GESTORES DE RESIDUOS DE MATERIALES DESCARTABLES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE BIOSEGURIDAD	55
4.4. MEDIDAS PARA LOS GESTORES DE RESIDUOS DE MATERIALES INFECTO-CONTAGIOSOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE BIOSEGURIDAD	55
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS.....	60
ANEXO A. PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS EN ESPAÑOL.....	60
ANEXO B. PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS EN INGLES.	61
ANEXO C. PROTOCOLO DE ESTORNUDO, ESPAÑOL E INGLÉS.	62
ANEXO D. ¿CUÁNDO HAY QUE LAVARSE LAS MANOS?	63
ANEXO E. USO CORRECTO DE LA MASCARILLA	64
ANEXO F. FORMAS DE SALUDAR	65
ANEXO G. LAS PERSONAS CON FACTORES DE RIESGO.	66
ANEXO H. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS DESINFECTANTES SANITARIOS COMUNES.....	67

Introducción

La industria turística ha sido una de las más afectadas por causa de la pandemia Covid-19 a nivel mundial. Solo en Europa ésta proporciona trabajo directo a más de 27 000 000 de personas, aporta entre el 10-11% del PIB, está compuesta por tres millones de negocios, 90% son pymes (*European Parliament^a, 2020*) y pérdidas por más de mil millones de euros al mes (*European Parliament^b, 2020*). Según datos de la Organización Mundial de las Naciones Unidas para el Turismo (UNWTO, 2020) menciona que de los 217 destinos turísticos en el mundo:

- 45% han cerrado total o parcialmente sus fronteras para turistas;
- 30% han suspendido total o parcialmente los vuelos internacionales;
- 18% están prohibiendo la entrada de pasajeros de países de origen específicos o pasajeros que han transitado por destinos específicos;
- 7% están aplicando diferentes medidas de seguridad, como cuarentena o auto aislamiento por 14 días y restricción de visas.

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT, 2020) reporta en su página el número de turistas que ingresaron por todas las vías al país en enero (358 665 personas), febrero (341 008) y marzo (162 994) para abril y mayo no hay ingresos debido a que el país cerró sus fronteras y las instalaciones turísticas empezaron a reducir sus jornadas o cerrando del todo. Esta coyuntura hizo que de las 211 000 mil personas trabajadoras en el sector vieran reducidas al 25% su jornada o del todo cesadas, impactando a la economía nacional negativamente, ya que el turismo aporta un 6,3 % al PIB (ICT, 2020).

Un reingreso de las personas trabajadoras a los distintos centros de esparcimiento es necesario, de igual forma un protocolo que asegure la salud y la seguridad de ellas y las personas visitantes. Para construir estos protocolos de bioseguridad, es necesario la articulación de diferentes actores interesados en el tema.

¿Por qué es importante la salud y la seguridad de las personas trabajadoras y las visitantes?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de enfermedad o enfermedades (WHO, 2016). Si le agregamos a esta definición que los responsables de los lugares de trabajo fomenten que sus trabajadores cuenten con las medidas de seguridad adecuadas para desarrollar sus labores, y garantizando que después de cada jornada lleguen sanos y salvos a casa, estamos hablando de salud ocupacional.

Dada las circunstancias actuales por la pandemia causada por el Covid-19, se hace indispensable que nuestros trabajadores y trabajadoras cuenten con el conocimiento para proteger su salud y la de las personas visitantes a los lugares de turismo.

El grupo meta es el grupo de Formadores para el Trabajo (conocidos popularmente como instructores) del Instituto Nacional de Aprendizaje de la Zona Norte. Son las personas idóneas para replicar los conocimientos construidos en el desarrollo de los protocolos de bioseguridad a los diferentes grupos de trabajadores de distintas facilidades turísticas.

La propuesta desarrollada por el grupo será consensuada con una muestra de estos formadores para el trabajo, asegurándonos que el mensaje sea claro, conciso y oportuno.

Responsabilidades

Es responsabilidad de las altas gerencias de las diferentes empresas velar que los lineamientos que se recomiendan se cumplan a cabalidad, el involucramiento de profesionales encargados de las Oficinas de Salud Ocupacional es indispensable, y en aquellas empresas que no cuentan con una, una comisión debe ser conformada por el departamento de recursos humanos, gerencia y dos representantes de los trabajadores.

Las empresas proporcionarán todo el equipo de protección personal que se necesite para evitar el contagio del Covid-19 (incluye facilidades para lavado de manos, higienizantes, toallas de papel, jabón etc).

Como consideraciones generales:

1. Las mascarillas no se pueden utilizar de manera constante por más de 4 horas porque disminuyen la capacidad respiratoria y la calidad del aire inspirado;
 - a. Por eso no están recomendadas en menores de edad ni personas adulto mayor u otro que tenga algún tipo de padecimiento respiratorio;
 - b. Por eso, es que se debe de evaluar el puesto de trabajo, para determinar qué tipo de nasobuco, tapabocas, mascarilla o respirador requiere
2. Para atención al público, se recomienda el uso de barreras protectoras tipo acrílico, si no se puede, entonces careta
3. Cuando estemos seguros en un ambiente controlado con las medidas y nadie externo ha ingresado, o si ha ingresado, está ya limpio y desinfectado, pues no es necesario portarlas por ejemplo en los automóviles particulares. Esto no aplica en el transporte público.

Alcance

Este protocolo de bioseguridad establece acciones para la industria turística de la Zona Norte de Costa Rica, puede ser también una guía para otras zonas del país, en la prevención del riesgo de contagio de SARS-COV-2. Está destinado para que los profesionales formadores para el trabajo del Instituto Nacional de Aprendizaje funcionen como agentes multiplicadores para las personas trabajadoras de este sector.

Su duración será determinada por las partes involucradas o por lo que dicte la legislación nacional y las instituciones competentes (Ministerio de Salud, ICT, Zona Económica Especial, INA)

Abreviaturas

- Equipo de protección personal (EPP)
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Ministerio de Salud (MS)
- Organización Panamericana de la Salud (OPS)
- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Programa salud, trabajo y ambiente en América Central (SALTRA)

Definiciones

Acopio: Acción tendiente a reunir los residuos producidos por el generador al final de su vida útil y que están sujetos a planes de gestión de productos post-consumo, en un lugar acondicionado para tal fin, de manera segura y ambientalmente sostenible, a fin de facilitar su recolección y posterior manejo integral. El lugar donde se desarrolla esta actividad se denominará centro de acopio. (Reglamento N° 37788-S-MINAE, 2018, Art. 3)

Desinfección: Consiste en la destrucción de las bacterias o virus ya sea por medios físicos o químicos aplicados directamente (Ministerio de Salud, 2020, p.3).

Limpieza: Procedimiento por el cual se logra la remoción física de la materia orgánica y la suciedad. Se utiliza fundamentalmente para remover y no para matar (Ministerio de Salud, 2020, p.3).

Residuos peligrosos: Son aquellos que por sus características tóxicas, explosivas, corrosivas, radioactivas, biológicas, bioinfecciosas e inflamables, ecotóxicas o de persistencia ambiental, o que por su tiempo de exposición, puedan causar daños a la salud o el ambiente. Asimismo, se consideran residuos peligrosos aquellos que el Ministerio de Salud, en coordinación con el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, defina como tales, así como los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. (Reglamento N° 37788-S-MINAE, 2018, Art. 3)

Riesgo: Probabilidad o posibilidad de que el manejo, la liberación al ambiente y la exposición a un material o residuo, ocasionen efectos adversos en la salud humana o al ambiente (Reglamento N° 37788-S-MINAE, 2018, Art. 3).

Trazabilidad: Aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un residuo o subproducto a lo largo del ciclo de vida en un momento dado (Reglamento N° 37788-S-MINAE, 2018, Art. 3).

Tratamiento de residuos peligrosos: Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante los cuales se modifican las características de los residuos peligrosos o se reduce su volumen, teniendo en cuenta el riesgo y grado de peligrosidad de éstos, para incrementar sus posibilidades de aprovechamiento y valorización o para minimizar los riesgos para la salud humana y el ambiente (Reglamento N° 37788-S-MINAE, 2018, Art. 3).

Metodología

Las personas formadoras para el trabajo del INA, en conjunto con el equipo UTN y UNA-SALTRA participaron de cinco sesiones sincrónicas por medio de la plataforma *Microsoft Teams*, cada una de cinco horas, para un total de 25 horas de aprovechamiento. En conjunto se construyó el protocolo, siendo que son las/los formadores para el trabajo quienes están en primera línea capacitando a diferentes grupos de ocupaciones (ver Figura 1). Queremos enfatizar que este protocolo está dirigido a aquellas pequeñas empresas que no cuentan con una oficina de salud ocupacional, de aquí el papel importante que juega el INA en este proyecto. La propuesta está escrita siguiendo el siguiente orden:

1. Precauciones y recomendaciones generales;
2. Medidas de higiene y comportamiento del personal;
3. Medidas de higiene y comportamiento de las personas visitantes;
4. Gestión de residuos.

Según la **Figura 1**, estos serían los grupos ocupacionales a quienes se capacitarán en materia de salud y seguridad ocupacional.

Figura 1. Grupos ocupacionales que serían capacitados por los formadores para el trabajo

Seguridad	Seguridad Turística
Servicio al Cliente	Recepción hotelera y servicio al cliente
Alimentos y Bebidas	Alimentos y Bebidas
Cocina	Cocinero de hotel
Ama de llaves	Camarero de hotel
Mantenimiento	Técnicos electricistas, jardinería, mantenimiento de piscinas, mantenimiento de edificaciones
Administración	Formador en términos de pymes

1. Precauciones y recomendaciones generales

Estas instrucciones se basan en el documento del Ministerio de Salud “Lineamientos generales para propietarios y administradores de Servicios Turísticos por Coronavirus (COVID-19)” acuerpado por el Decreto 42317 MTSS-S del 21 de abril del 2020. La activación de protocolos y medidas sanitarias en los centros de trabajo por parte de las Comisiones y oficinas o departamentos de salud ocupacional ante el Covid-19 y por las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS): Consideraciones operacionales para COVID-19 gestión en el sector turismo.

Se recomiendan acciones diarias para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades respiratorias, que incluye:

- Evitar el contacto cercano con personas que están enfermas.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca;
- Quédese en casa cuando esté enfermo;
- Mantener una distancia social de un metro ochenta (1,80 m);
- Evitar saludar con el estrechamiento de manos, abrazos, besos;
- No escupir en el suelo;
- No compartir alimentos, lapiceros, objetos personales como celular;
- Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
- Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol o paño de limpieza doméstico.
- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño; antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
 - Si no hay agua y jabón disponibles, use un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70°.
 - Siempre lávese las manos con agua y jabón si las manos están visiblemente sucias.
- Se debe preferir la ventilación natural sin que se generen corrientes bruscas. En caso de no contar con esta, será obligatorio el mantenimiento del aire acondicionado con recambio de filtros según especificaciones de cada sistema.
- Estar alerta a los síntomas del COVID-19 y medidas que emite el Ministerio de Salud.
- En caso de dificultad respiratoria acudir o llamar al centro de salud más cercano.

1.1. Medidas de divulgación

- Identificar un coordinador y/o grupo de trabajo que defina roles y responsabilidades de cada persona durante el proceso de preparación y respuesta para la atención de esta alerta internacional.
- El coordinador y/o grupo será el contacto para garantizar la divulgación de la información suministrada por el Ministerio de Salud, tanto a todo el personal como a proveedores y turistas que utilicen los servicios.
- Elaborar un plan efectivo de comunicación, donde se defina el canal de comunicación, sustentado en la información oficial que divulgue el Ministerio de Salud.
 - Colocar en lugares visibles de la empresa los afiches sobre el lavado de manos y protocolo de tos y estornudo.
 - Preparar o difundir mensajes adaptados al perfil de cada grupo de interés.
 - Reunir periódicamente al personal de la empresa, para darle seguimiento al cumplimiento del plan, valorar el desempeño del grupo de trabajo integrado para este fin e informar a todos (as) sobre el estado de la situación de este nuevo virus.
 - Realizar acciones informativas y educativas con el personal de la empresa, los proveedores y los turistas, tendientes a la incorporación de prácticas saludables.
- Informarse diariamente sobre el estado de la situación de este nuevo virus en Costa Rica, consultando la información oficial disponible en la página web del Ministerio de Salud.

1.2. Medidas específicas de higiene y prevención de contagio

- Disponer en todos los baños de: papel higiénico, jabón para manos y papel toalla desechable o secadora eléctrica de manos.
- Mantener los lugares de trabajo ventilados (ventanas y puertas abiertas), sin crear corrientes bruscas de aire.
- Asegúrese de que los productos de limpieza estén disponibles en las instalaciones, incluyendo limpiador doméstico y desinfectante.
- Reforzar la higiene de los baños con el fin de evitar la presencia de fluidos corporales.
- Promover y dar acceso a lavado de manos por parte de funcionarios/as, visitas y contratistas.

1.2.1. Procedimiento para lavarse las manos

El Ministerio de Salud, establece los siguientes pasos en el protocolo para el lavado de manos, con una duración de 20 s (ver anexo A):

- 1) Abrir el tubo de agua, humedezca las manos con agua y cierre el tubo;
 - 2) Aplique suficiente jabón;
 - 3) Frote sus manos palma con palma, en movimiento circular;
 - 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) Abrir el tubo y enjuague abundantemente con agua;
 - 10) Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con toalla desechable;
 - 11) Use la toalla para cerrar la llave del tubo.
 - 12) Disponer la toalla en el basurero.
- Cuando está realizando el lavado de manos evite tocar la superficie del lavatorio.
 - 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.
 - 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.

1.2.2. Procedimiento para utilizar y desechar las mascarillas

El Ministerio de Salud, establece los siguientes pasos para el uso correcto de las mascarillas (ver anexo E):

- 1) Es obligatorio lavarse las manos antes de tocar la mascarilla, siguiendo el protocolo de lavado de manos, en caso de no contar con agua y jabón utilizar una solución de alcohol;

- 2) Tomar la mascarilla de las tiras de ajuste o de los bordes;
- 3) Verificar que la mascarilla esté en buenas condiciones (no tenga rasgaduras o agujeros);
- 4) Identificar el lado interno de la mascarilla (va en contacto con la piel);
- 5) Llevar las bandas elásticas detrás de las orejas o por detrás de la cabeza, esto dependerá del tipo de mascarilla;
- 6) Asegurar que la mascarilla cubra desde debajo de los ojos hasta la barbilla (asegurándose de cubrir la boca y la nariz) sin dejar espacios entre la cara y la mascarilla;
- 7) Presionar la tira metálica o ajuste de nariz (según el tipo de mascarilla) hasta que tome la forma de la nariz, ;
- 8) Evitar tocar la mascarilla con las manos, en caso de requerir hacerlo, lavarse las manos antes de manipularla;
- 9) Reemplazar la mascarilla por una nueva tan pronto como esté húmeda;
- 10) Para retirar la mascarilla, retire las tiras de ajuste de detrás de las orejas manteniendo la mascarilla alejada de la cara y ropa. No tocar el frente (exterior) de la mascarilla;
- 11) Desechar inmediatamente en un contenedor cerrado;
- 12) Lavar las manos con agua y jabón.

Durante el uso de las mascarillas es importante tomar en cuenta las siguientes indicaciones:

- Las mascarillas son unipersonales, no se pueden compartir con otras personas, en caso de utilizar mascarillas de tela (reutilizables) procurar identificar a quien le pertenece, para ello se puede bordar las iniciales del nombre o utilizar estampados diferentes.
- Si es reutilizable, lavar, secar y guardar en una bolsa independiente transpirable (bolsas de papel, cajas de cartón), evitar las bolsas de plástico.
- La mascarilla no se quita cuando se habla, canta, tose o estornuda.
- Es importante reiterar la importancia de evitar manipular la mascarilla mientras se usa.
- Se debe cambiar si está húmeda o sucia, la frecuencia de cambio depende del tiempo de vida útil de cada mascarilla, según fabricante.

1.2.3. Procedimiento para utilizar y desechar los guantes

- 1) Sujete la parte exterior de un guante por la muñeca. No toque su piel descubierta;
- 2) Retire el guante de la mano cuerpo, halándolo de adentro hacia afuera;
- 3) Sostenga el guante que acaba de quitar en la mano con guante;
- 4) Retire el segundo guante poniendo sus dedos dentro del guante en la parte superior de su muñeca;

- 5) Gire el segundo guante al revés mientras lo aleja de su cuerpo, dejando el primer guante dentro del segundo;
- 6) Deseche los guantes de forma segura. No los reutilice;
- 7) Lávese las manos inmediatamente después de quitarse los guantes, con agua y jabón o alcohol en gel

Cómo remover los guantes: siga los siguientes pasos para protegerse



Fuente: Adaptado del www.cdc.gov

Cada vez que salga de una habitación, los guantes tienen que ser reemplazados por unos nuevos y los usados desecharlos inmediatamente, en caso de que no se tenga un caso confirmado por COVID-19, los guantes irán a un contenedor de residuos ordinarios con doble bolsa, si en la habitación hay un caso confirmado, se trata como residuo infectocontagioso.

1.2.4. Procedimiento para utilizar y descartar el kimono o bata

- 1) Es obligatorio lavarse las manos antes de tocar el kimono, siguiendo el protocolo de lavado de manos, en caso de no contar con agua y jabón utilizar una solución de alcohol;
- 2) Verificar que el kimono esté en buenas condiciones (no tenga rasgaduras o agujeros);
- 3) Vestirse con el kimono;
- 4) Para desvestirse: lavarse las manos;

- 5) Desabroche o abra la cremallera del kimono, quítese las mangas teniendo cuidado de no tocar la parte exterior del vestido;
 - 6) Quítese el kimono por dentro y tirarlo a un contenedor con tapa;
 - 7) Lavarse las manos
- El kimono será utilizado en casos donde se requiera entrar en contacto directo o indirecto en habitaciones con casos confirmados por COVID-19.
 - En el caso del personal de lavandería, es importante el uso de una bata o delantal durante la jornada laboral.

1.2.5. Procedimiento para utilizar las gafas o caretas

- 1) Es obligatorio lavarse las manos antes de tocar las gafas o caretas, siguiendo el protocolo de lavado de manos;
- 2) Se recomienda lavar las gafas o caretas con agua y jabón neutro (lentes y armazón), evitar limpiar con alcohol, acetona o productos disolventes porque deterioran las superficies de los lentes;
- 3) Secar con un paño limpio de algodón, microfibra, pañuelo de papel;
- 4) Colocar, tomándola de las varillas o patillas;
- 5) Evite manipularlas mientras la usa,
- 6) Para retirar: lavarse las manos siguiendo el protocolo de lavado de manos;
- 7) Tomar la gafa por las varillas o patillas, con cuidado de no tocar otras partes de la cara;
- 8) En caso de ser reutilizable, lavar completamente la gafa con agua y jabón neutro;
- 9) Si es desechable descartar en un contenedor con tapa y seguir el protocolo de lavado de manos;
- 10) Secar con un paño limpio de algodón, microfibra, pañuelo de papel;
- 11) Almacenar en un recipiente con tapa.

1.2.6. Procedimiento para preparar soluciones desinfectantes

Entre los más desinfectantes más destacados está el alcohol, hipoclorito de sodio y amonios cuaternarios. En el Anexo H se muestra una tabla de las ventajas y desventajas de los desinfectantes sanitarios comunes.

En el siguiente apartado se da una guía para la preparación y cuidados principales:

Alcohol

- El porcentaje de alcohol debe ser entre un 60% y 80%, la concentración más recomendada es un 70%.

Nota: el alcohol desnaturalizado al 96% es un líquido volátil, si durante el proceso de elaboración no se tienen las precauciones necesarias, se puede incurrir en pérdida del producto;

- Si se toma la decisión de usar alcohol al 96% se puede preparar de la siguiente manera:
 1. Tome un recipiente de 1 litro de capacidad debidamente rotulado, donde se indique la palabra “Alcohol al 70%”;
 2. En el recipiente de 1 litro debidamente limpio y seco, agregue 700 mL de alcohol al 96%;
 3. Llene el recipiente con agua hasta completar 1 litro;
- Se puede utilizar en atomizador para desinfectar superficies como celulares, tablets, lapiceros, etc.; y frotar con ayuda de una toalla de papel o paño, o secar al aire;
- El alcohol se evapora muy fácil a temperatura ambiente y es un producto inflamable, mantener los envases bien tapados y almacenados lejos de fuentes de ignición, e identificados.

Solución de hipoclorito de sodio (cloro)

Preparación recomendada para soluciones de hipoclorito de sodio:

1. Tome un recipiente de 1 litro de capacidad debidamente rotulado, donde se indique la palabra “Cloro” y la concentración que se desea preparar. Por ejemplo, **Cloro al 0,5 %**;
2. En el recipiente de 1 litro debidamente limpio y seco, agregue la cantidad de cloro concentrado según la Cuadro 1;
3. Llene el recipiente con agua hasta completar 1 litro.

Cuadro 1

Cantidad requerida de cloro para la preparación de 1 litro de disolución

		Disolución para preparar de cloro			
		0,1 %	0,25 %	0,5 %	2 %
Disolución concentrada de cloro	3,5 %	29 ml (2 cda) de cloro al 3,5 %	72 ml (5 cda) de cloro al 3,5 %	143 ml (10 cda) de cloro al 3,5 %	572 ml (2 ½ taza) de cloro al 3,5 %
	5 %	20 ml (4 cdta) de cloro al 5 %	50 ml (3 ½ cda) de cloro al 5 %	100 ml (7 cda) de cloro al 5 %	400 ml (1 ¾ taza) de cloro al 5 %
	4 %	25 ml (5 cdta) de cloro al 5 %	63 ml (4 ½ cda) de cloro al 5 %	125 ml (8 ½ cda) de cloro al 5 %	500 ml (2 taza) de cloro al 5 %
	10 %	10 ml (2 cdta) de cloro al 10 %	25 ml (5 cdta) de cloro al 10 %	50 ml (3 ½ cda) de cloro al 10 %	200 ml (13 ½ cda) de cloro al 10 %
	12 %	9 ml (2 cdta) de cloro al 10 %	21 ml (4 cdta) de cloro al 10 %	42 ml (3 cda) de cloro al 10 %	167 ml (11 cda) de cloro al 10 %

Conversiones útiles:

1 taza = 237 ml

1 cucharada (cda)= 15 ml

1 cucharadita (cdta) = 5 ml

- No mezclar con otros productos, como detergentes dado que pierde su efectividad, ni con agua caliente porque produce sustancias cancerígenas;
- Al preparar las soluciones utilizar guantes;
- Se puede utilizar en atomizador para pisos, paredes, puertas, escritorios, zapatos, baños y otras superficies; rociar o frotar con ayuda de una toalla de papel o paño, dejar actuar por 10 min;
- Mantener los envases de cloro comercial bien tapados y almacenados en un lugar oscuro, las soluciones de limpieza es mejor prepararlas el mismo día.

Amonios cuaternarios

Son compuestos químicos clasificados dentro del grupo de los tensioactivos catiónico, hay de varias generaciones las últimas son cuarta y quinta. La cuarta es cloruro de alquil dimetil bencil amonio (ADBAC), la quinta es ADBAC junto con cloruro de alquil dimetil amonio (DDAC). Sin embargo, también hay fabricantes que usan una combinación de estos y otros tensioactivos catiónicos y aniónicos.

Su efectividad depende no solo de la composición de estos principios, si no de la concentración y el tiempo de aplicación. Se aconseja leer cuidadosamente la etiqueta del producto e identificar si es apto para la desinfección de superficies, así como verificar que el producto está aprobado por el Ministerio de Salud, mediante la página:

<http://registrelo.go.cr/cfm/mx/ms/consultasPublicas/?reporte=3>

Donde se puede digitar el número de registro y consultar su estatus.

1.2.7. Procedimiento para la limpieza de elementos electrónicos

El ICT, sugiere los siguientes pasos que aplican a los dispositivos electrónicos:

1. Apagar el equipo;
2. Desconectar las fuentes de alimentación, los dispositivos y los cables externos;
3. Usar solo un paño suave y sin pelusa;
4. Mantener los líquidos alejados del producto, a menos que se indique lo contrario para productos específicos;
5. No dejar que entre humedad por ninguna abertura;
6. No usar aerosoles, blanqueadores ni sustancias abrasivas;
7. No rociar ningún limpiador directamente sobre el dispositivo;
8. No utilice productos que contengan acetona, pues podría dañar los equipos;

9. Finalmente, lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón siguiendo los correspondientes protocolos.

1.2.8. Cuidados en el almacenamiento y uso de sustancias químicas

El cloro, el alcohol y los desinfectantes comerciales son sustancias químicas que pueden provocar daño al ser humano y al ambiente. Por tanto, es necesario tener varios cuidados en su almacenamiento y uso para evitar accidentes. A continuación, se presentan algunas recomendaciones.

Almacenamiento de sustancias químicas

- Las sustancias químicas se deben almacenar en un lugar cuyo acceso sea restringido al público en general;
- El lugar de almacenamiento debe estar debidamente rotulado;
- Contar con la Ficha Técnica (Hoja de Seguridad o MSDS) de cada producto químico presente en el lugar de almacenamiento;
- Las sustancias químicas deben estar en sus envases originales preferiblemente;
- Todas las sustancias químicas deben estar en recipientes debidamente rotulados;
- En la parte inferior de los anaqueles de almacenamiento se deben colocar las sustancias químicas en estado líquido o en presentaciones muy pesadas;
- No se deben en un mismo lugar sustancias químicas que puedan reaccionar entre ellas. Procure mantener distancia (horizontal o vertical) entre sustancias que reaccionan entre sí;
- Asegúrese que en caso de derrame las sustancias no entren en contacto entre sí, se recomienda el uso de piletas de derrames para evitar que estas lleguen a los alcantarillados;
- El lugar de almacenamiento debe ser iluminado y ventilado. En caso de que la ventilación sea inadecuada, abra la puerta del lugar de almacenamiento y espere a que se ventile antes de ingresar;
- Utilice los Equipos de Protección Personal (EPP) para la manipulación de las sustancias químicas;
- Revise el material de los anaqueles de almacenamiento, así como los recipientes de las sustancias químicas periódicamente.

Uso de sustancias químicas

- Utilice el Equipo de Protección Personal (EPP);
- En caso de trasvase de sustancias químicas, los recipientes deben estar debidamente identificados;

- Nunca utilice recipientes que fueron utilizados para contener alimentos. Por ejemplo, no utilice una botella plástica de agua para contener cloro;
- En caso de accidente, revise la Ficha Técnica (Hoja de Seguridad, MSDS) para determinar las acciones a realizar;
- Utilice las sustancias químicas según lo establecido por el fabricante, en cuanto a uso, cantidad, cuidados, etc. No utilice en exceso estas sustancias;
- Cualquier artefacto utilizado para el manejo, trasvase y uso de sustancias químicas serán exclusivos para este fin. Por ejemplo, si utiliza un embudo para el trasvase de cloro, este embudo no se puede utilizar en la cocina.

1.2.9. Procedimiento para tomar la temperatura con termómetro láser o infrarrojo

- Leer previamente el manual de instrucciones de uso del equipo;
- Comprobar que el termómetro esté limpio, el sensor que mide la temperatura no se debe tocar ni soplar;
- Verificar la configuración del termómetro (si está midiendo en °C o °F);
- Ubicarse lateral a la persona que ingresa, nunca de frente;
- Preferiblemente coja el termómetro con la mano dominante y apunte hacia la sien derecha o izquierda manteniendo el termómetro a una distancia entre 10 y 15 centímetros de la piel, según las características del equipo a utilizar;
- Pulse el botón accionador y manténgalo pulsado durante unos segundos hasta que aparezca la temperatura en la pantalla.

Para casos, temperatura igual o superior a 38 °C (100.4 °F) NO permitir el ingreso a las instalaciones e indicar a la persona usuaria que se ubique en la sección de espera determinada. Comunicar de forma inmediata al superior o persona encargada de las instalaciones según lo determinen los procedimientos y estándares de la organización.

Algunos cuidados generales que hay que tener con los termómetros infrarrojos son:

- Tenga cuidado cuando el láser esté encendido, evite que el láser se refleje en otras superficies y que puedan incidir en los ojos de cualquier persona;
- No utilice el termómetro por infrarrojos en zonas con gases altamente explosivos;
- No utilice detergentes o productos disolventes, no sumerja el termómetro en agua;

- No abra el termómetro para realizar modificaciones internas. Solo el personal cualificado está autorizado a reparar el termómetro;
- Cuando vaya a guardar el termómetro, asegúrese de no sobrepasar los límites de temperatura y humedad especificados en las especificaciones técnicas.

2. Medidas de higiene y comportamiento del personal

En forma general se tiene que tomar en cuenta las siguientes recomendaciones mínimas

- Mantener buena higiene personal;
- Cumplir con protocolos del Ministerio de Salud e Instituto Costarricense de Turismo;
- Respetar el distanciamiento social o físico (1,8 m);
- Limpieza y desinfección en zonas de trabajo y descanso;
- Uso correcto de EPP dentro y fuera de labores, según sea requerido.
- Evitar ir al baño con bolsos o implementos que requiera guindar, dejar en el suelo.

2.1. Oficiales de seguridad

Los oficiales de seguridad son parte del equipo de trabajo de la organización turística, por lo tanto, el puesto administrativo encargado de la supervisión de los oficiales tiene la responsabilidad de que a estos colaboradores se les comuniquen las decisiones, protocolos y procedimientos que se han decidido implementar ante la emergencia y se encuentren capacitados, así como los puntos si aplica descritos en la sección 2.7.

2.1.1 Recibo y entrega de puesto

Al inicio y final del turno, relevos, sustituciones tanto de personas asignadas, personas o terceros se deberá aplicar los estándares y procedimiento de la organización, se recomienda contemplar al menos:

- Ingresar con uniforme limpio. Si la organización cuenta con zonas de vestidores y casilleros para personal, realizar el cambio de ropa a uniforme y a la inversa en el lugar de trabajo;
- Dentro de las posibilidades no llevar objetos personales al puesto de trabajo;
- Antes del ingreso al puesto, aplicar lavado de manos y cualquier otro procedimiento como por ejemplo desinfección de zapatos;
- Mantener la distancia mínima de 1,8 metros, si se interactúa con personas a menos de esa distancia utilizar el equipo de protección personal: gafas de seguridad y mascarilla y/o careta;

- El kit de limpieza y desinfección, determinado por la organización, forma parte del equipo del puesto;
- El puesto de seguridad, equipo de seguridad, llaves, así como artículos dejado en custodia, se entrega y recibe limpio y desinfectado;
- Durante la jornada laboral se debe de mantener la limpieza y desinfección constante del puesto y sus superficies como son: manijas, perillas servicios sanitarios, escritorios, teclados, mouse, equipo en préstamo/uso;
- Para préstamo de equipos de oficina como teléfonos, computadoras, tabletas, lapiceros u otros, los mismos deben de ser desinfectados a la entrega y recibo;
- El radio de comunicación debe utilizarse con manos libres el cual es de uso personal, no se presta. También se considera el lapicero de uso personal.

2.1.2. Atención e ingreso de personas: colaboradores, usuarios, clientes, huéspedes, contratistas, proveedores, visitantes

- Llevar un registro, bitácora de todos los ingresos a las instalaciones;
- Si durante la jornada laboral se debe interactuar con personas a menos de 1,8 metros se debe de utilizar los siguientes equipos de protección personal: gafas de seguridad y mascarilla y/o careta;
- En caso de que la organización lo determine se procederá con la toma de temperatura y cotejo de la lista de chequeo:
 - a. Toma de temperatura con termómetro láser o infrarrojo:
 - i. Colocar en la sien derecha o izquierda manteniendo el termómetro a una distancia entre 10 y 15 centímetros de la piel, según las características del equipo a utilizar
 - ii. Ubicarse lateral a la persona que ingresa, nunca de frente.
 - b. Si utiliza lista de cotejo para minimizar el ingreso de personas con síntomas de Covid-19, se deberá incluir al menos los siguientes indicadores:
 - i. Tiene tos;
 - ii. Tiene dificultad para respirar;
 - iii. Tiene dolor de garganta;
 - iv. Ha tenido pérdida de olfato/ gusto;
 - v. Ha presentado episodios de fiebre;
 - vi. Presenta escalofríos;
 - vii. Tiene dolor muscular/de articulaciones.
- Para ambos casos, temperatura igual o superior a 38 °C o/y respuesta afirmativa a alguna de las preguntas en la lista de cotejo, NO permitir el ingreso a las instalaciones e indicar a la persona usuaria que se ubique

en la sección de espera determinada. Comunicar de forma inmediata al superior o persona encargada de las instalaciones según lo determinen los procedimientos y estándares de la organización;

- Vigilar la aplicación de lavado de manos, así como vigilar las personas que se encuentren dentro de su área de trabajo, campo visual y de observación, mantengan la distancia mínima de 1,8 metros, para el caso de los clientes y proveedores se podrá extender a las burbujas sociales/empresariales;
- Esta vigilancia será aplicada al uso de buses y automóviles, si el control de personas que suben y bajan de los automotores está dentro de las funciones asignadas al puesto;
- Si cuenta con eslogan de saludo/despedida incluya: “por su salud y la de las demás personas recuerde respetar distanciamiento social y utilizar los protocolos de lavado de manos, saludo, tosido y estornudo los cuales se encuentran visibles en los afiches en nuestras instalaciones”;
- No manipular equipajes, objetos de terceros. En caso de requerirse su manipulación proceda con los protocolos y procedimientos de desinfección establecidos por la organización, preferiblemente antes de su manipulación.

En todos los casos proceda con el lavado de manos después de manipular cualquier objeto propio o de terceros de los cuales no se tenga certeza que han sido limpiados y desinfectados con antelación. Recordar no tocarse la cara en ninguna circunstancia.

2.1.3. Personal en labores de recorrido y atención de incidentes

- Para el personal que realice funciones de recorrido atención de incidentes en las instalaciones:
 - a. Mantener la distancia mínima de 1,8 metros;
 - b. De no poder mantener el distanciamiento social de 1,8 metros utilizar los equipos de protección personal: gafas de seguridad y mascarilla y/o careta;
- Si durante el recorrido se observan incumplimientos en el distanciamiento social entre personas, burbujas sociales/empresariales, en la demarcación horizontal, buses y su abordaje: proceder a realizar el recordatorio de mantener la distancia, recalque al usuario que su acatamiento obedece a protocolos de prevención y reducción del riesgo;
- En caso de interacción con: colaboradores, usuarios, clientes, huéspedes, contratistas, proveedores, visitantes:

- a) Mantenga el distanciamiento de 1,8 metros caso contrario se debe utilizar el equipo de protección personal: gafas de seguridad y mascarilla y/o careta, se deben seguir las instrucciones de vida útil, uso y manipulación correcta según norma técnica y los procedimientos establecidos por la administración;
 - b) Para bienes olvidados en áreas públicas proceder a realizar el procedimiento interno de la organización previa limpieza y desinfección del artículo;
 - c) De no poder realizar el procedimiento del punto supra en sitio, el artículo deberá ser limpiado y desinfectado antes de ser depositado en los puestos de seguridad y /o lugar de custodia;
 - d) En todos los casos se deberá proceder con el lavado de manos después de realizar los procedimientos;
 - e) En ninguna circunstancia se toque la cara antes de lavarse las manos.
- Para los casos de reporte de incidencias con cajas de seguridad, llavines, valores a la vista o similares, aplicar:
 - a) Lavado de manos antes de utilizar el equipo para la atención del caso;
 - b) Desinfección anterior y posterior al uso del equipo de seguridad;
 - c) Utilizar equipo de protección personal en caso de que el procedimiento deba de realizarse con el cliente/huésped presente o en compañía de otro colaborador.



2.2. Servicio al cliente

2.2.1 Recepción

El personal de atención al cliente (recepción) debe observar las regulaciones en relación con la protección de datos personales y el derecho a la privacidad, sin embargo, deben estar alertas y monitorear huéspedes potencialmente enfermos en el lugar. El personal de recepción debe estar atento y en perfecta comunicación con el resto de los compañeros o compañeras sobre cualquier situación anormal para activar los protocolos de salud. Este personal, junto con los oficiales de seguridad y el de limpieza son las personas trabajadoras que estarán en primera línea.

- El personal de recepción tendrá que utilizar en todo momento equipo de protección personal (mascarillas) y contará en todo momento con implementos para la higiene de manos (alcohol en gel o solución sanitizante);
- De ser posible se instalará en zonas de cobro, check in y check out un acrílico o barrera física, transparente, de fácil limpieza y desinfección, la cual funcionará como barrera entre las personas, disminuyendo el riesgo de contagio;
- Una vez que el huésped o burbuja se haya retirado del área de recepción, deberá limpiar el área de trabajo e higienizarse las manos;
- Intensificar las medidas de limpieza e higiene (3 veces por turno), en la zona de trabajo, principalmente en aquellas superficies que se manipulan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, mostradores, vitrinas, estantes, sillas, mesas, equipo de cómputo, datafonos, entre otros. Así como sus artículos personales: celulares, tabletas, lapiceros, billeteras y agendas entre otros.

- Protocolo para el personal e información personal, ningún personal del hotel debe o deberá hacer uso de limpieza de los artículos personales del huésped, clientes, funcionarios.
- Enviar un comunicado general a sus clientes, proveedores y colaboradores, informando:
 - Protocolos de ingreso del personal externo y vehículos;
 - Protocolo de lavado de manos y estornudo;
 - Requerir el uso obligatorio de mascarillas.

Al ingresar (Check in)

- Solicitar a las personas antes de ingresar a las instalaciones, realizar el protocolo de lavado de manos o en su caso aplicar alcohol en gel;
- De ser posible implementar estrategias de atención al cliente donde se disminuya la interacción entre diferentes burbujas, un ejemplo sería, que el personal de recepción se acerque a los vehículos para proceder con el check in (entrega de llaves, brochures, firmas...);
- Durante el proceso de la reserva confirmar en la recepción ante el huésped la solicitud de limpieza, existen varios tipos de limpieza como es la cobertura nocturna;
- Al momento de entregar al cliente las llaves o tarjeta de la habitación, está se deberán entregar limpias y desinfectadas;
- Los lapiceros serán de uso personal, en caso de que los clientes requieran de uno, identificar un lapicero para el uso del público en general, el cual se deberá desinfectar cuando el cliente finaliza su uso;
- Restringir el número de personas en el lobby procurando mantener el distanciamiento social (distancia de 1.8 metros entre las personas o burbujas sociales). Se recomienda prácticas como marcas en el piso, o lugares permitidos para sentarse;
- Agradecer la colaboración del usuario/a en la implementación de las medidas, haciendo énfasis que no corresponde a acciones discriminatorias, sino de prevención y protección.

Al terminar la estadía (Check out)

- Cuando el cliente devuelve la llave de la habitación se deberá limpiar y desinfectar;
- De ser posible, preferir el pago con tarjetas de crédito o débito, sinpe móvil, para evitar al máximo el contacto con los clientes;
- En caso de recibir dinero en efectivo o pago con tarjetas podría considerarse cualquiera de las siguientes recomendaciones:
 - **Monedas, billetes:** desinfecte con los químicos autorizados adquiridos por la empresa, siguiendo las indicaciones del fabricante.

- **Tarjetas de crédito o débito:** desinfecte con los químicos autorizados adquiridos por la empresa, siguiendo las indicaciones del fabricante., teniendo precaución en la zona de la banda magnética.
- El dinero en efectivo también puede ser entregado en una bandeja para evitar la manipulación de este.

2.2.2 Botones

- El personal de botones tendrá que utilizar en todo momento equipo de protección personal (mascarillas);
- Contará en todo momento con implementos para la buena limpieza de manos y desinfectante para maletas;
- Deberán mantener el distanciamiento social en todo momento (distancia de 1,8 m entre las personas o burbujas sociales);
- Vigilar el ingreso de personal, proveedores y huéspedes, para identificar personas con síntomas respiratorios;
- Recordar lavarse las manos constantemente y no tocarse la cara;
- De ser posible evitar la manipulación de maletas, pero en caso de ser requerido o solicitado por el cliente, se deberá:
 - Solicitar al huésped la autorización para proceder a desinfectar el equipaje;
 - Durante la desinfección se hará énfasis en la agarradera;
 - Una vez finalizada la labor, proceder con el protocolo de lavado de manos.
 - En caso de utilizar carros para transportar las maletas, se deberá desinfectar, al finalizar cada viaje, haciendo énfasis en las agarraderas.

2.2.3 Transporte

Partiendo de que en el sector turístico están presentes diversos tipos de transporte como:

- Traslados dentro de las instalaciones del hotel - Botones,
- Servicio de transporte turístico, transfer del hotel/aeropuerto y viceversa, lo hacen solo choferes del hotel sin guía o con guía.
- Tours operadores que ofrecen servicio de transporte con guía brindado la conducción de un atractivo turístico dentro del hotel o fuera de él.

A continuación, se presentan medidas son basadas en las guías realizadas por la OMS, para el transporte en vehículos:

- Todos los ocupantes del vehículo deben utilizar siempre la mascarilla;

- Se podrá utilizar el aire acondicionado únicamente en modo con recambio de aire y no recirculando, será obligatorio el mantenimiento y cambio de filtros del aire acondicionado según especificaciones de cada sistema o fabricante;
- Favorecer la ventilación natural (abrir las ventanas), se podrá utilizar aire acondicionado, siempre y cuando todos los ocupantes utilicen correctamente la mascarilla;
- Se deben de colocar avisos para los pasajeros, que informen sobre el lavado de manos, la correcta técnica para estornudar o toser, no tocarse la cara, fomentar protocolos de saludo que eviten el contacto de manos y besos entre las personas;
- Mantener un contenedor, con tapa y doble bolsa, para EPP desechable, el cual será tratado como residuo ordinario. Al finalizar el servicio se dispondrá adecuadamente en la zona de almacenamiento de residuos ordinarios hasta que pase el recolector municipal;
- Limpiar los vehículos internamente cada vez que sea requerido (más de una vez en una formada) o como mínimo al finalizar cada jornada de trabajo, dando especial énfasis a las superficies de apoyo de las manos (manijas, cinturones, asientos, botones o palancas para abrir o cerrar vidrios, volante, palanca de cambios, freno de mano, tablero, espejos y otros), utilizando detergentes y posteriormente desinfectantes comprobados que eliminen el SARS-CoV-2 (ver anexo H);
- La limpieza y desinfección deberá realizarse, con jabón o detergente y un desinfectante comercial aprobado por el MS, adquirido por la empresa;
- Al realizar las labores de limpieza e higiene del vehículo deberá protegerse con guantes y mascarilla. Una vez que termine deberá desechar los guantes de forma segura en un contenedor de residuos y aplicar el protocolo de lavado de manos.



2.3. Alimentos y bebidas

La empatía y la forma en la que se atiende a un turista es algo que caracteriza al personal de alimentos y bebidas, es uno de los aspectos que muchos *bloggers* de viajes describen como “un servicio al cliente exquisito”. De hecho, un estudio por el ICT realizado en el 2019 para medir la reputación en línea de la industria hotelera mediante el *Global Review Index*, determinó que es uno de los aspectos más calificados.

Es fundamental que el personal propicie una actitud responsable y más limitada, pero manteniendo un trato de calidad.

Las siguientes medidas son basadas en las guías realizadas por la OMS, el ICT, Basque Culinary Center y Euro-Toques:

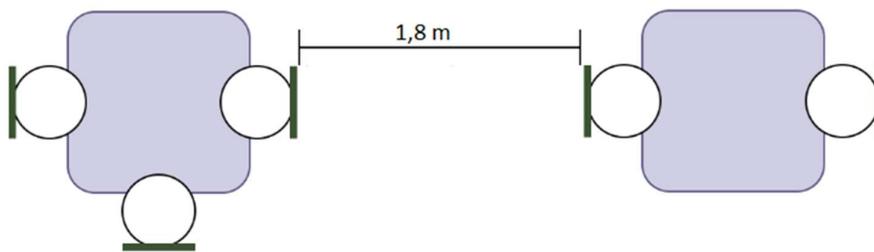
- Limpiar y desinfectar las superficies como barras, sillas, mesas, puertas y pisos antes de la apertura;
- Permitir ventilación natural tanto durante las labores de limpieza como durante el funcionamiento. Si se cuenta con ventiladores de techo o algún otro tipo de ventilación mecánica, abrir ventanas o puertas para evitar la recirculación del aire;
- Alentar a los clientes el lavado de manos antes de ingresar al área o en su caso la aplicación de alcohol en gel. Para lograr este punto la empresa deberá adecuar a la entrada una estación de lavado de manos con sus respectivos implementos o un espacio para el alcohol en gel, así como la rotulación del protocolo respectivo;
- Recordar NO sobrepasar el porcentaje de aforo establecido por MS, para evitar inconvenientes, es importante tener en cuenta la cantidad de personas máximas que podrán estar.

Se recomienda implementar un sistema de reservas para los distintos tipos de servicios que se presten en los puntos de venta de alimentos y bebidas, donde la clientela pueda garantizarse un espacio fijo para comer o beber, analizando y asignando los tiempos, según la complejidad de los menús y de los servicios de cada restaurante. Ejemplo: servicio formal de 1:30 a 2 horas; servicio casual de 45 min a 1 hora. Así la clientela agenda sus actividades y sabe con tranquilidad que puede disfrutar de todo sin correr, solo estar a tiempo a su turno.

- Al momento de ubicar a los clientes mantener el distanciamiento entre las mesas, como se ilustra en la Figura 2.

Figura 2

Distanciamiento mínimo entre mesas para el área de alimentos y bebidas



- Se recomienda mantener sin adornos, ni manteles, en caso contrario montar la mesa frente al cliente, colocar la vajilla y cubierto en el momento de uso, esto con el fin de estén el menor tiempo posible expuestos;
- Si se tenía a disposición envases de salsa, pimienta, azúcar o sustituto de azúcar, u otros en las mesas para los clientes, propiciar el cambio a productos de empaques individuales, como parte del mismo servicio a la hora de tomar la orden, consultar el requerimiento de estos acompañamientos y la cantidad, si el cliente no los utiliza se debe descartar;
- Para el servicio de buffet se sugiere modificar, ya sea mediante servicio a la carta o en caso de mantener el buffet, es importante la implementación de pantallas acrílicas, donde el personal es el encargado de servir los alimentos y no los clientes.
- Asimismo, el personal debe cambiar los utensilios (cucharones, pinzas, bandejas, etc) con mayor frecuencia, por ejemplo, cada vez que se dificulte la manipulación, cada 30 min a 1 hr si el servicio es continuo a 1 hr o dependiendo de su uso.
- Todo el menaje para el servicio (cucharas, pinzas, trincheros) deberá estar protegido si no está en uso. En el caso de los platos, cristalería u otros recipientes mantenerse en su estantería boca abajo, los cubiertos envueltos en tela, servilletas de papel o bolsas, o mantenerlos tapados (con un lienzo limpio que se debe cambiar varias veces en el turno o en un recipiente limpio con tapa).

- Limpiar y desinfectar las superficies de mayor contacto de las máquinas dispensadoras de refrescos, café, salsas, entre otras; cuando se observen sucias o se dificulte su manipulación, por el contrario, si no se usa desinfectar cada 2 a 4 horas.
- Marcar en el piso con distancias de dos metros en lugares donde se formen filas, para que los clientes mantengan la separación entre sí, como el caso del servicio de buffet, la caja registradora o filas de espera para ingresar al área;
- El lavado de manos debe ser una práctica constante durante la prestación del servicio, cuando se entrega una orden, después de retirar la mesa, entregar facturas, recibir el menú de vuelta (desinfectar después de ser usado por el cliente).
- Cuando se realiza el servicio a la carta se recomienda el uso de campanas para llevar los alimentos a la mesa de los clientes;
- Evitar el uso de menús, se puede utilizar medios digitales o pizarras, o en su defecto, el menú debe estar plastificado o ser un material de fácil limpieza. Se sugiere eliminar el menú en los atrios;
- La bandeja deberá desinfectarse cada vez después de retirar la cristalería de una mesa;
- Realizar la limpieza y desinfección las mesas entre clientes, se recomienda el uso de papel para este fin, en caso de utilizar paños que sean preferiblemente de microfibra aumentando la frecuencia de cambio;
- Evitar el uso de mantelería, en caso de uso, aumentar el cambio de la mantelería, a la hora de retirarse no sacudirla o agitarla, evitando siempre el contacto con la piel (utilizar guantes y delantal).

Medidas en barras

- Organizar el personal de tal manera que permita el distanciamiento entre ellos y hacia los clientes;
- Limpiar y desinfectar de manera regular la barra, si se utiliza un paño para este fin preferiblemente de microfibra y aumentando el cambio, por ejemplo, si el tránsito de clientes es constante aumentar entre 30 min a 1 hora, o cuando se observe visualmente sucio.
- Delimitar el distanciamiento entre personas o burbujas sociales.

Medidas de higiene para el personal

Además de las medidas generales mencionadas en el primer apartado, el personal de comidas y bebidas deberá tomar en cuenta:

- Utilizar el uniforme propio de las labores, lavar con agua y detergente al final del turno, preferiblemente la empresa se encargará del lavado dentro de las instalaciones, en caso de trasladar el uniforme de la casa al lugar de trabajo, transportarlo en un bolso, que lo proteja del exterior;

- Emplear mascarillas o pantallas durante las horas de servicio, el caso de equipos desechables descartar según la sección 1.2.2 y para aquellos que son reutilizables desinfectar;
- Los bolígrafos para la toma de órdenes y otras actividades serán de uso personal, si es necesario compartir desinfectar previamente.
- Mantener el distanciamiento (1,8 m) con los clientes, evitando siempre el saludo mediante contacto físico (ni siquiera con el codo o pie).

Alimentación para huéspedes en cuarentena o casos confirmados

- Para ir a entregar los alimentos, el personal deberá utilizar equipo de protección personal: gafas y/o pantallas, mascarilla y guantes;
- Los alimentos se entregarán en la puerta de la habitación en cuarentena, tapados con campanas o protectores de plato, si utiliza un carro de servicio para trasladar los alimentos, se deberá desinfectar una vez que se realice la entrega;
- Si entrega al enfermo platos, vasos y cubiertos desechables, estos se eliminarán junto con restos de comida en el basurero dispuesto en la habitación, de preferencia con pedal y tapa (esté siempre debe tener bolsa), será tratado como un residuo infectocontagioso (ver detalle en sección 4.2);
- Si se toma la decisión de utilizar los utensilios reutilizables:
 - Se recomienda utilizar una vajilla diferente (color, o forma) a la utilizada en el servicio de restaurante;
 - La persona que los retiran deberá utilizar el equipo de protección personal (mascarilla, guantes, careta o lentes)
 - Se deberá tomar las medidas para evitar la contaminación cruzada (por ejemplo, transportar en un recipiente plástico debidamente identificado), se lavarán por aparte, con agua caliente y jabón o preferiblemente en el lavavajillas.
- Se deberá descartar el equipo de protección utilizado (residuo infectocontagiosos) según las medidas detalladas en la sección 4.
- Tras el contacto con los residuos siempre se deberá realizar higiene de manos.



2.4. Cocina

Hay un grado de preocupación de las personas en general al consumir alimentos, si estos son un medio de transmisión de Virus SARS-CoV, pero como lo indica la FDA “no hay evidencia que respalde la transmisión de COVID-19 asociado con los alimentos”.

Aunque el riesgo es bajo, ya que existe una posibilidad de que una persona toque una superficie contaminada y se infecte, es crucial que el personal tome las medidas para proteger a los clientes, así como las medidas de contagio de persona a persona para exponerse de otros compañeros de trabajo o proveedores.

Las medidas que se detallan a continuación son basadas en guías de la FDA, la OMS y el Ministerio de Salud de Costa Rica, además también se tomó en cuenta las recomendaciones realizadas por Basque Culinary Center y Euro-Toques:

- Hacer una programación escalonada del personal para cambiarse el uniforme de trabajo, así evitar que todos estén al mismo tiempo en el vestidor;
- La limpieza y desinfección deben realizarse simultáneamente para lograr que una superficie esté libre de patógenos. Una desinfección no cumple con su objetivo si sobre esta hay materia orgánica o suciedad, y una limpieza como único paso no asegura que la zona es segura;
- Realizar una limpieza y desinfección profunda de todas las superficies, pisos, pilas, etc, al inicio, durante (considerando las actividades y tipos alimentos que se realizan en la cocina, de manera que tampoco exista un riesgo de contaminación química) y al final de cada turno;
- Aumentar la frecuencia de la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo y utensilios como tablas de picar, cuchillos, cucharones, etc

- La efectividad de los productos desinfectantes depende de la concentración, el tiempo de contacto y una limpieza previa, es fundamental seguir las instrucciones del fabricante, se recomienda utilizar desinfectantes comerciales para la industria alimentaria;
- Un plato puede ser contaminado antes, durante y después de su elaboración por tanto es fundamental ser consciente de todas las buenas prácticas de manipulación de alimentos;
- Organizar las labores dentro de la cocina, como delimitación por funciones, no contar con más del personal necesario, con el fin de tener suficiente espacio libre que permita el distanciamiento;
- Mantener protegidos aquellos alimentos, vajillas, cubiertos que no van ser utilizados en el momento;
- Garantizar las condiciones de temperatura interna de las comidas que requiere de un proceso de cocción o pasteurización, con el fin de que el virus sea inactivado, como se muestra en el Cuadro 2.

Cuadro 2

Recomendaciones para garantizar el tratamiento de temperatura en la cocción

Temperatura (°C)	Tiempo	Observaciones
63	30 min	Las temperaturas hacen referencia al interior del alimento y no a la indicada por el equipo de cocción.
70	2 min	
72	15 seg	

Nota: recuperado del Protocolo Especial Covid-19 de Prevención y Seguridad en Servicios de Restauración. 2020.

- En caso de que el cliente solicite la preparación de alimentos que no alcance las temperaturas (inferiores) a las descritas en el cuadro anterior, se puede pedir una autorización para exonerar al hotel de responsabilidad;
- En todo momento se deberá aplicar una correcta manipulación de alimentos durante la cadena de preparación de alimentos, es decir, desde que se recibe, limpia, desinfecta, seca, almacena, prepara, sirve, se retira, descarta, limpia y desinfecta;
- No consumir alimentos o restos de alimentos que el huésped dejó en el plato,
- Los platos, cubiertos, vasos y demás cristalería, incluso si el cliente no la utilizo se lavarán con agua y jabón, preferiblemente en el lavavajillas.

Medidas para la recepción de productos por proveedores

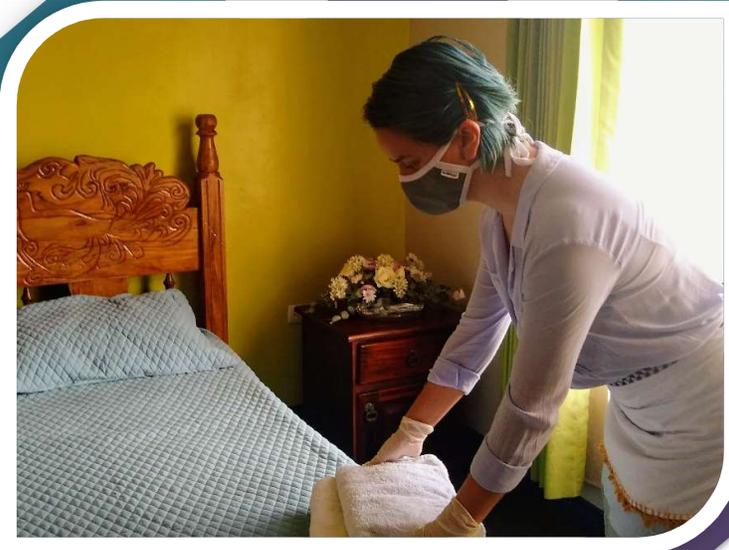
Para que un proceso de compra sea eficaz, es importante mantener una buena comunicación con el proveedor, donde se informe los lineamientos para la entrega de pedidos, exigir especificaciones de cantidad y calidad, generar trazabilidad, todo esto, permitirá disminuir riesgos de contagio y tiempos de entrega y ahorrar dinero, para ello se establecen los siguientes lineamientos:

- Los proveedores deberán realizar el lavado de manos antes de entregar la mercadería.
- Marcar una zona para la recepción de materia prima, la persona que entrega no deberá ingresar más allá de esta zona.
- Estar solo el tiempo necesario. Normalmente este tipo de distribuidores ya han repartido en otros locales, razón por la cual se debe minimizar el contacto.
- Se recomienda recibir el producto empacado en bolsas. Debido a que el tiempo de sobrevivencia del virus varía con respecto al tipo de material, estos se almacenarán separadamente de acuerdo a ese tiempo, en caso contrario pueden ser desinfectados con alcohol.
- Mantener el distanciamiento (1,8 m) a la hora de entregar comida o recibir producto de los proveedores, evitando siempre el saludo mediante contacto físico.

Medidas de higiene para el personal

Además de las medidas generales mencionadas en el primer apartado el personal de cocina deberá tomar en cuenta:

- Utilizar el uniforme propio de las labores, lavar con agua y detergente al final del turno, preferiblemente la empresa se encargará del lavado dentro de las instalaciones, en caso de requerir el traslado del uniforme a la casa, se deberá quitar en el hotel, guardar en una bolsa para su posterior lavado;
- Emplear mascarillas durante la preparación de comida o recepción de materia prima, el caso de equipos desechables descartar según las normas generales y para aquellos que son reutilizables desinfectar posterior a su uso, según las especificaciones del fabricante.
- En el caso de personal con barba utilizar mascarillas que cubran por completo.
- Los bolígrafos si requieren serán de uso personal, si es necesario compartir desinfectar previamente y posterior al uso.



2.5. Ama de llaves

Nada repele más a los huéspedes que un lugar con mala limpieza. La limpieza de su hotel establece inmediatamente el tono de calidad, al tiempo que muestra a los huéspedes cuánto se preocupan por ellos y su negocio.

Dado que la higiene del hotel ocupa un lugar destacado en la lista de prioridades de los huéspedes, su opinión puede dañar gravemente su reputación si no cumple con las expectativas. Los huéspedes desean estar seguros de que habrá muy pocas probabilidades de contraer cualquier virus o enfermedad. Adicionalmente, proteger la salud y seguridad de las personas que realizan esta tarea tan importante, es crucial para el buen funcionamiento de un local.

Kline, Horney y Kirsch (2020) expertas en hotelería han dejado varias recomendaciones para el trabajo de Ama de Llaves (mucamas) en la hotelería durante esta pandemia, a saber:

1. Usar productos desinfectantes que hayan sido aprobados previamente por el MS, para su uso contra los patógenos virales emergentes, y cambiar para evitar la resistencia. Los desinfectantes se deben aplicar durante la limpieza de rutina de habitaciones, espacios públicos, áreas de clubes de salud y salas de reuniones;
2. La ropa de cama puede contaminarse con el virus, por lo que también es importante agregar desinfectante al lavar la ropa
3. Los cubrecamas y edredones deben lavarse cuando el huésped abandona la habitación;
4. Siguiendo los lineamientos del Decreto Ejecutivo 42317-MTSS-S del 24 de abril del 2020, en donde informa que las Oficinas de Salud Ocupacional deben entre otras cosas:

- a. Capacitar al personal de limpieza para que use los desinfectantes de manera segura y correcta. El personal debe usar guantes durante todo el proceso de limpieza. Muchos de estos productos de limpieza deben permanecer en superficies duras durante varios minutos para que funcionen de acuerdo con las indicaciones de la etiqueta;
 - b. Hay que seguir las instrucciones del fabricante para un uso adecuado y obtener la mayor protección contra la muerte de virus;
 - c. Programar y realizar la limpieza con agua, jabón regular o detergente y un desinfectante regular de rutina de todas las superficies de contacto en las **habitaciones** como en las **zonas comunes**.
5. Los espacios comunes y la recepción deben limpiarse con frecuencia. Si es posible financieramente, se puede proporcionar toallitas desinfectantes desechables al personal de recepción para desinfectar las superficies que fueron usadas por los huéspedes;

Como podemos observar en los consejos de Kline et al, (2020) éstos van dirigidos para que los y las huéspedes se sientan seguras durante su estadía en el hotel. El Ministerio de Salud de Nueva Zelanda recomienda al personal de limpieza lo siguiente:

- Deben usar guantes mientras limpian y usar alcohol en gel en las manos antes y después de usar guantes;

2.5.1 Áreas Públicas

- Las áreas públicas son aquellos espacios abiertos y destinados para la circulación de clientes y huéspedes como recepción, lobby, bibliotecas, salones de juegos, salones de conferencias, salones de estancia, piscina, restaurante, vinotecas, pasillos, sanitarios, duchas, gimnasios, senderos, yoga, souvenirs, spa entre otros;
- La gerencia y mandos medios deben 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;
- Aumentar la frecuencia de la limpieza y de la desinfección en horas de check in / check out, eventos, tours;
- Asegurarse de contar en su carrito de limpieza con el equipo, utensilios y productos de limpieza para realizar su labor además de disponer de gel o de soluciones desinfectantes para manos, pañuelos y guantes de alto riesgo de nitrilo, delantales o batas protectoras o buzo y bolsas de basura, papel desechable;
- Para los muebles de superficies blandas como sofás, colchones, utilizar limpieza a vapor;

- Limpiar y desinfectar los sectores de mayor contacto como el mostrador de recepción, barandas, puertas, interruptores, manillas, controles de aire y televisión, los pasamanos, ascensores, escaleras, grifos, entre otros;
- La limpieza para pisos se realiza mediante una primera pasada con una mezcla de soluciones jabonosas o de detergentes comunes o especialmente formulados con agua;
- Finalizada la limpieza, debe efectuarse el enjuague con agua directa o mediante trapeado con una etapa de desinfección, mediante la acción una solución de hipoclorito de sodio (0,1%) o un desinfectante adquirido en el mercado;
- Realizar durante el turno constantes chequeos y efectuar los reportes de las áreas;
- Se recomienda a los hoteles hacer limpiezas profundas por las noches, utilizando lista de verificación de todas las superficies que deben ser desinfectadas. Para esto proceso se debe considerar:
 - i. Programar plan de limpieza por sectores y contar con personal (misceláneos y apoyo del personal de otros departamentos) para la ejecución de la limpieza y desinfección de áreas públicas;
 - ii. Asegurarse de que todo el personal esté debidamente capacitado y comprometido en las acciones de limpieza y desinfección;
 - iii. Avisar a los clientes (mediante carteles, habladores, mensajería, anuncios tv u otros) que se realizará una limpieza profunda, No habrá acceso a las áreas públicas durante este tiempo (se realizará durante la noche, mientras los huéspedes estén en sus habitaciones);
 - iv. Verificar que todos los clientes estén en sus habitaciones y ubicar los rótulos de limpieza;
 - v. Puede realizarse nebulización en caso de que el hotel lo desee, este procedimiento implica cerrar el hotel por unos cuantos días y llevar a cabo una limpieza profunda según el fabricante, sin embargo, existen en el mercado otros productos que no requieren el cierre del hotel;
 - vi. Quitar las cortinas y otros textiles de las áreas públicas y deben lavarse según las indicaciones de la sección de lavado;
 - vii. Limpiar los filtros de los aires acondicionados;
 - viii. Rellenar los dispensadores de gel desinfectante en las entradas en cada área pública.

2.5.2 Habitaciones

- Informar sobre las normas de limpieza e higiene utilizadas, así como la periodicidad de limpieza. Se recomienda dejar a voluntad del huésped, la decisión de realizar o no la limpieza y desinfección diaria de su habitación durante la estadía;
- Evitar la contaminación cruzada: cambiarse el EPP entre habitaciones y no ingresar el carro de limpieza;
- Ventilar las habitaciones y espacios comunes a diario;
- Se recomienda utilizar papel desechable para hacer la limpieza y desinfección de las superficies;
- No utilizar accesorios como pulseras, anillos, collares ya que puede alojar contaminación;
- No fumar o comer durante las operaciones de limpieza;
- Colocar solución de alcohol para aplicar en las manos y carros de limpieza;
- Realizar reportes de higienización por habitaciones;
- Tomar las siguientes consideraciones al realizar los procedimientos de limpieza dentro de la habitación:
 - i. Antes de ingresar a la habitación es necesario que la camarera utilice Equipo de Protección Personal (EPP);
 - ii. Limpiar la manilla de la puerta antes de ingresar a la habitación, luego anunciarse, ingresar y proceder a la limpieza y desinfección de la habitación;
 - iii. Realizar el procedimiento de limpieza y desinfección, utilizar vaporizadores (si se cuenta) en superficies blandas y evitar la contaminación cruzada;
 - iv. Realizar una limpieza y desinfección (desinfectante aprobado o cloro al 0,1%) cuidadosa según los estándares del hotel recordar la higienización de 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;
 - v. En caso de que en la habitación haya presencia suciedad de fluidos biológicos, las personas encargadas deben utilizar guantes, mascarillas y gafas. Cubrir el fluido con la solución de cloro al 2% y un trapo o toalla desechable, con ayuda de una escoba y una pala se retira y se deposita en el recipiente de los residuos, el cual debe contener una bolsa. Luego impregnar con la solución de cloro al 2% sobre la superficie y limpiar con un trapo limpio;

- vi. Antes de iniciar, retirar la ropa de la cama envolviéndola hacia el centro para evitar producir aerosoles. Verificar que no haya ningún elemento envuelto en la ropa, también separar sábanas y toallas y evitar sacudirlas;
- vii. Tenga especial atención al forro del colchón y la estructura de la cama: evitar exceso de agua para no dañar por humedad;
- viii. Luego que las superficies estén secas se procede a tender la cama;
- ix. Al realizar el barrido de piso realizar de tal manera que se evite que el polvo y otros agentes presentes en el piso se levanten en el aire. Limpiar previamente y luego trapear con una etapa de desinfección, con de hipoclorito de sodio (0,1%) o un desinfectante adquirido en el mercado;
- x. Para los servicios sanitarios y baños utilizar una solución de 0,5% de hipoclorito de sodio;
- xi. **Baño:** limpiar y desinfectar lavamanos, regadera, puertas, dispensadores, agarraderas, basurero, entre otros;
- xii. **Ducha:** inicia con el lavado de las paredes, el lavamanos, la jabonera, las perillas de la ducha, las ranuras de las losas del baño, las válvulas, el tapón y la puerta con una esponja impregnada de una solución jabonosa. Se enjuagan las superficies. Luego se aplica la solución desinfectante;
- xiii. **Inodoro:** se recomienda vaciar el agua del tanque al menos una vez con la tapa cerrada. Luego se realiza la limpieza y desinfección, iniciando por la parte exterior, la base, el área de atrás, las tuberías y las bisagras. Posteriormente las superficies internas;
- xiv. **Espejo:** limpiar y desinfectar según recomendaciones del ministerio de salud y de acuerdo con el material;
- xv. **Dotación:** se coloca la dotación del baño (jabón, toalla, papel higiénico). Se recomienda la dosificación de estos insumos (empaque individual), para evitar la manipulación excesiva de los dispensadores. Cuando la persona huésped abandone definitivamente la habitación, se recomienda retirar y sustituir todas las facilidades de aseo;
- xvi. **Validación:** se recomienda colocar insumos que validen el proceso de higienización de la habitación: por ejemplo, una cinta de seguridad en la tapa del inodoro, empaque de toallas limpias, insumos varios empacados en bolsas plásticas (control remoto, control del AC, vasos y otros), o sello en la puerta de la habitación.

2.5.3 Traslado de la ropa sucia de habitaciones a lavandería

- La persona encargada debe asegurarse recoger la ropa sucia (blancos o ropa de huésped) por cada habitación, ésta debe ser ubicada en bolsa plástica en forma sellada, dentro de un contenedor o carretilla de ropa sucia para ser trasladada a la zona de clasificados de sucios en lavandería. Recuerde no arrastrar las mismas;
- Rotular la bolsa en caso necesario para el manejo adecuado y precauciones del personal de lavandería a la hora de manipular la ropa sucia;
- El contenedor o carretilla deberá ser limpiado y desinfectado después de vaciar el carro y antes del siguiente uso.

2.5.4 Lavandería

- Asegurarse que el personal de lavandería use en forma apropiada y obligatoria el EPP, según los estándares del hotel y el Ministerio de Salud;
- Los implementos de EPP: mascarilla N95, lentes, pantalla facial, delantal o kimono, bata protectora o buzo, zapatos antideslizantes, malla para el cabello y guantes de alto riesgo de Nitrilo por nada se deberán de tocar el rostro u otra parte de su cuerpo;
- El personal debe ser supervisado con frecuencia para garantizar los estándares de calidad y seguridad;
- Mantener limpio el área de lavandería, los equipos y mobiliarios en forma programada;
- Aplicar el protocolo de lavado de manos en forma frecuente y contar con dispensadores de alcohol gel al 70%;
- Limpiar los respiraderos de ventilación y eliminar la pelusa con frecuencia ya que es un foco de contaminación;
- No debe sacudirse la ropa para lavar;
- Entregar toallas y ropa empacados y distribuirlos en contenedor impermeable con tapa e identificado para ese fin, el cual debe ser limpiado y desinfectado en cada salida y entrada a la lavandería;
- Durante el procedimiento de lavado considerar las siguientes medidas:
 - i. Contar en dos sectores importantes la zona de ropa Sucia y la zona de ropa Limpia;
 - ii. Asegurarse de seguir las instrucciones del fabricante en mecanismos a la hora del lavado como: acción mecánica en el equipo, solución y tamaño de la carga, flujo de agua, temperatura el agua, tiempo y productos químicos a utilizar;

- Utilizar jabón o detergente en ciclos de lavado preferiblemente con agua a una temperatura entre 60-90 °C.
 - Extracción 50% de humedad en blancos durante 1 a 12 minutos y NO dejar ropa húmeda en las máquinas durante la noche¹.
- iii. El secado de la ropa deberá ser completo;
- iv. Limpie en forma constante las trampas de pelusa así mantendrá la calidad y eficiencia del secado;
- v. Posterior al doblado se traslada a la zona de almacenamiento de blancos.

2.5.5 En caso de huésped enfermo

Si se sospecha o se confirma que un huésped tiene coronavirus, es posible que deba permanecer en su habitación. El personal del hotel deberá contactar una visita médica. seguir las instrucciones e inmediatamente activar los procedimientos y recomendaciones de las autoridades del Ministerio de Salud.

- El personal de limpieza siempre debe estar informado y actualizado de los casos confirmados, tomando en cuenta sus obligaciones a la ética, respeto y la confidencialidad de la información;
- Antes de ingresar a la habitación es necesario que el personal utilice el EPP completo (mascarilla, gafas, guantes, kimono, botas) desechable.
- Limpiar la manija de la puerta de la habitación, anunciarse, ingresar, y proceder a la limpieza y desinfección de la habitación considerando los puntos indicados en la sección 2.5.6.
- Prestar atención al forro del colchón se limpia restregándose con una solución de hipoclorito al 0,5%. Se deja actuar durante 10 minutos. Posteriormente se procede a limpiar el forro del colchón con un trapo limpio;
- Se recomienda que el ingreso a la limpieza de la habitación sea al menos cada 2 días;
- Al momento de ingresar a realizar la limpieza deben evitar el contacto cercano con estas personas;
- Una vez que la persona de limpieza termina su tarea y sale de la habitación con un enfermo, debe desechar de todo el equipo de protección personal que usó y lavarse las manos seguidamente.
- El EPP desechable se desecha en el contenedor de residuos infecto-contagiosos.

¹ El proceso de lavado podría variar, dependiendo del tipo fibra, suciedad, PH del agua, por lo que se recomienda consultar al proveedor de productos químicos.

Recolección de ropa sucia de habitaciones contaminadas

- Recolectar la ropa sucia en la o las habitaciones contaminadas en el orden y horario diferente al ya establecidos para cada servicio, para evitar que pueda haber algún tipo de contaminación;
- Proveer de material y equipo de seguridad al personal del área de lavandería para el manejo de ropa sucia en la o las habitaciones contaminadas;
- Rotular las bolsas determinadas para este fin y verificar el traslado seguro de las prendas;
- Trasladar en forma inmediata la ropa sucia contaminada al área de lavado de ropa;
- En lo que se refiere al lavado de ropa por lo general se enfoca en quitar manchas y suciedad de las prendas. Sin embargo, en esta situación es indispensable buscar la desinfección de las bacterias o gérmenes que se necesita eliminar de las prendas de la habitación, donde ha permanecido un cliente contagiado;
- Es importante recordar que a menudo se puede encontrar manchadas de fluidos corporales que pueden estar contaminados, por esto es fundamental que reciban un tratamiento de limpieza especial.

Manejo de residuos infectocontagiosos

- El material desechable utilizado por la persona enferma y sus cuidadores (guantes, pañuelos, mascarillas, kimono) y cualquier otro residuo que se genere en la habitación de un huésped confirmado por COVID-19, será tratado como un residuo infectocontagioso;
- Los residuos se eliminarán en el contenedor de residuos dispuesto en la habitación para residuos infectocontagiosos, el contenedor será con tapa y pedal de apertura. La bolsa de plástico roja debe cerrarse antes de sacarse de la habitación;
- Tras el contacto con los residuos, siempre se deberá realizar higiene de manos siguiendo el protocolo de lavado de manos;
- Ver más detalles en el capítulo 4.2

Limpieza y desinfección del personal al terminar de desinfectar la habitación

- El personal de limpieza deberá seguir los protocolos de protección personal, mencionados anteriormente;
- Salir de la habitación, utilizando el EPP completo, dirigirse al área de lavado y proceder a lavar los enseres de limpieza con agua y jabón, posteriormente desinfectar los mismos;
- Descartar el EPP siguiendo los procedimientos para retirar los guantes, mascarilla, kimonos / gabachas, depositar en un contenedor de residuos infectocontagiosos con tapa;

- Lavarse las manos siguiendo el protocolo de lavado de manos;
- Tomar una ducha, depositar la ropa en una bolsa y lavar por aparte.

2.5.6 Equipo de Protección Personal de limpieza del hotel

El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará o desinfectará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos según.

- Botas de hule con suela antideslizante;
- Utilizar malla o protección para el cabello que evite utilizar el pelo suelto y expuesto;
- Guantes de alto riesgo de Nitrilo;
- Mascarilla;
- Delantal impermeable;
- Lentes de seguridad o careta acrílica;
- Kit de protección total (mascarilla, guantes de alto riesgo y buzo o bata protectora desechable);
- Recomendable respirador con cartuchos con prefiltros para partículas químicas en áreas de blanqueado (no usar mascarillas desechables);
- Usar el equipo de protección personal como se indica en la hoja de seguridad de cada producto.



2.6 Mantenimiento

Para los trabajadores de mantenimiento, estamos conscientes que pueden tener contacto con compañeros de trabajo, superficies, herramientas, equipos y maquinaria a medida que realiza su trabajo. También pueden tener contacto con gotículas producto de estas interacciones. Reconozca e informe estos peligros y use los controles apropiados.

Asegúrese de que usted o sus compañeros de trabajo se queden en casa si alguien tiene síntomas.

Para proteger a los trabajadores de mantenimiento

- El lavado de manos adecuado es la clave. Use una buena técnica de lavado de manos y evite tocarse la cara. El lavado de manos adicional es una buena idea para todos, y cuando eso no es posible, se debe usar con frecuencia alcohol en gel para manos;
- Higienice sus manos después de interactuar con compañeros de trabajo o completar tareas;
- Integrar el distanciamiento físico (permanecer a 1,8 m de distancia de los demás) en las actividades laborales. Si puede posponer el mantenimiento de algunas tareas, hágalo;
- Aumente la frecuencia de limpieza en todo, desde herramientas hasta superficies tocadas comúnmente, como manijas de puertas o encendedores.
- Garantizar el uso correcto del equipo de protección personal en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza y mantenimiento de equipos).
- Analizar y limitar los servicios que promueven la interacción entre empleados y usuarios al mínimo, sin afectar la calidad de la atención.

Para proteger la infraestructura, la guía de la OMS menciona lo siguiente:

Piscinas: Es necesario mantener la concentración de desinfectante en piscinas o spas dentro de los límites recomendados según normas y estándares internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango el Reglamento sobre manejo de piscinas N° 35309-S, establece cloro residual libre de 2 a 3 mg/L con bañistas, y los límites máximos permisibles para una correcta regulación del pH, que es esencial para garantizar una desinfección eficaz, por lo que son parámetros que deben contemplarse en la bitácora de revisión.

Debe ser comprobado el correcto funcionamiento de la ventilación, el intercambio de aire y el equipo de deshumidificación de las piscinas;

Aunque COVID-19 no se transmite por aire sino de persona a persona a través de pequeñas gotas de la nariz o boca cuando una persona infectada tose o exhala, se debe prestar atención, como en circunstancias normales, estar monitoreando la condición de los filtros y manteniendo la tasa de reemplazo adecuada de los aparatos de aire acondicionado (WHO, 2020);

Para la limpieza y desinfección de Instalaciones Hidrotermales

La Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar hace las siguientes recomendaciones:

Si no realizó un vaciado del agua porque se dejó en recirculación se recomienda una hipercloración: 50 mg/L de cloro durante 1 hora, 30 mg/L durante 2 horas, 20 mg/L durante 3 horas o 5 mg/L durante 12 horas, con el pH entre 7 y 8.

Medidas durante las actividades de mantenimiento

- Promover las actividades de mantenimiento en zonas comunes en horarios especiales, de tal manera que se evite el contacto con otro colaboradores o clientes;
- Delimitar zonas de trabajo por medio de barreras físicas o marcadas, para crear grupos de trabajo aislados. El número de trabajadores por área tendrá que garantizar que no se produzcan aglomeraciones y se pueda mantener la distancia de seguridad entre personas;
- Dentro de la bodega debe de disponerse de alcohol-gel e informar a la persona que lleva los materiales que deberá desinfectarse sus manos antes de proporcionarle la documentación de comprobación de la entrega;
- Debido a que el tiempo de sobrevivencia del virus varía con respecto al tipo de material, estos se almacenarán separadamente de acuerdo con este. Para materiales plásticos y metálicos el tiempo puede ser de hasta 72 horas; el cartón, papel o la celulosa es de 24 horas. Materiales que

se requieran utilizar antes de esos lapsos pueden ser desinfectados con alcohol.

Disposiciones para la administración de los edificios que cuenten con sistemas de ventilación, aire acondicionado y plomería interna relacionada.

El protocolo, “Lineamientos generales para reinicio de sistemas de ventilación general, aire acondicionado y sus tuberías de agua relacionadas en edificios de ocupación general-control...”, versión 1, establece las siguientes medidas:

- Limitar el uso de las áreas cubiertas por los sistemas de ventilación y aire acondicionado a un 50 % de su capacidad;
- Ya sea en edificios con aire acondicionado o tratados con ventilación natural; si estos cuentan con ventanas al exterior, las mismas deberán abrirse por un período de dos 2 horas antes de la hora de ocupación. Debe considerarse con cuidado cualquier fuente de contaminación exterior en este proceso;
- Establecer un plan de mantenimiento y limpieza de equipos con bitácora para el registro ya sea con su equipo o con la empresa contratada para dar el servicio;
- Atender a los proveedores de mantenimiento y limpieza de equipos por medio de canales que eviten el contacto directo, tales como con cita previa (de forma individual), correo electrónico o video llamada;
- Velar por el cumplimiento de las medidas definidas para la prevención y contención del COVID-19, de los empleados y usuarios;
- Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo, en caso de que alguno reporte síntomas remitir inmediatamente a los servicios de salud. Queda terminante prohibido la presencia de trabajadores con síntomas de resfrío o problemas respiratorios;
- Cuando el presupuesto lo permita deberán considerarse sistemas auxiliares permanentes de sanitización del aire, como por ejemplo generadores de ozono ambiental, equipos ultravioleta u otra tecnología para mejorar la calidad del aire.

Las tomas de aire exteriores (incluidas las aberturas que se requieran como parte de un sistema de ventilación natural) se colocarán de manera que la distancia más corta entre la entrada y cualquier fuente potencial de contaminante exterior sea igual o mayor que la distancia de separación indicada en el Cuadro 3.

Cuadro 3

Distancia mínima de separación de la toma de aire. Tomado de norma INTE T22 2016

Objeto	Distancia mínima en metros
Escape de aire clase 2 / salida de alivio ^a	3 metros
Salida de escape clase 3 / escape de aire ^a	5 metros
Salida de escape clase 4 / escape de aire ^b	10 metros
Aberturas de fontanería (tuberías) que terminan a menos de un metro por encima del nivel de la toma de aire exterior	3 metros
Aberturas de fontanería (tuberías) que terminen por lo menos a un 1 metro por encima del nivel de la toma de aire exterior	1 metro
Ventilaciones, chimeneas y conductos de humos procedentes de equipos de combustión ^c	5 metros
Entrada de garaje, área de carga del automóvil o entrada de vehículos	5 metros
Área de carga de camiones paradas, estacionamiento de autobuses	7,6 metros
Entrada de calle o estacionamiento ^d	1,5 metros
Autopista con alto volumen de tráfico ^e	7,5 metros
Superficie directamente debajo de la toma de aire	0,30 metros
Almacenamiento de basura / área de recogida, contenedores de basura	5 metros
Entrada o lavabo de la torre de enfriamiento	5 metros
Tubo de escape de la torre de refrigeración	7,5 metros

Se recomienda para aquellos que requieran mayor detalle sobre: el arranque de equipos de aire acondicionado en lugares que han estado cerrados por largos periodos a raíz de la pandemia, inspección visual del sistema de aire, purga de aire y mantenimiento del sistema de ventilación, ver la versión más actualizada del reglamento (LS-SI-014)²

²

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/ls_si_014_aire_acondicionado_jacuzzi_29052020.pdf

2.7 Administración

- Tener vigente el Permiso Sanitario de Funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud para el desarrollo de su actividad, así como la patente de la Municipalidad;
- Garantizar que se divulgue la información a todo el personal de la empresa y a los turistas que utilicen sus servicios, se llevará a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas, medios electrónicos, registros, entre otros;
- Garantizar la implementación y control de las acciones de prevención y contención del Coronavirus (COVID-19) en la empresa;
- Garantizar el registro de los colaboradores, proveedores y clientes, con el objetivo de generar trazabilidad y dar un seguimiento efectivo en caso de presentarse un caso positivo o sospechoso;
- Estar alerta a las medidas de aforo que emite el Ministerio de Salud;
- Reportar oportunamente la información requerida por las autoridades de salud con base en las directrices oficiales emitidas por el Ministerio de Salud
 - Identificar, caracterizar y monitorear el estado de salud de grupos de interés sobre todo aquellos con necesidades especiales, incorporar los requerimientos de estas personas en la empresa e implementar acciones de respuesta.
- Proveer de equipo de protección personal a los colaboradores según lo requiera las labores, consistentes en:
 - Mascarillas que cubra boca y nariz;
 - Caretas;
 - Gafas;
 - Guantes;
 - Kimono;
 - Instalación de acrílico protector en módulos de atención o protector facial/ocular para el caso de personal que desarrolle atención directa a público (opcional);
- Garantizar mantener insumos para la limpieza general e higiene personal como:
 - Agua
 - Jabón
 - Alcohol en gel
 - Toallas de papel
 - Desinfectantes, entre otros.
- El establecimiento velará por el uso indicado del EPP y sancionará en caso de incumplimiento, de conformidad de la normativa aplicable;
- Asegurar que se realice la señalización en el piso, en los lugares donde se requiera realizar filas.

- Al realizar reuniones, respetar el distanciamiento social (1.80m), en caso de requerir un tiempo mayor a 15min, todos deberán utilizar mascarilla, hablar en tono moderado (no gritar); el lugar dónde se realiza la reunión, deberá estar desinfectado y sanitizado antes y después de la reunión;
- Recursos Humanos deberá establecer turnos y horarios de uso del comedor para almorzar; acordes a la necesidad de su operación de forma tal que se logre el distanciamiento social a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal;
- El establecimiento utilizará turnos escalonados para que el ingreso, tiempos de descanso y salidas, sean ordenados y se logre identificar, si fuera el caso, alertas en la salud de los colaboradores;
- RRHH definirá la cantidad de personas que pueden transitar en pasillos, escaleras, entre otros sitios, al mismo tiempo, evitando en todo momento las aglomeraciones, siguiendo las indicaciones actualizadas del Ministerio de Salud;
- Los horarios de trabajo deberán incluir, el tiempo para que el colaborador se lave las manos por lo menos una vez cada 60 minutos, por aproximadamente 40 segundos como mínimo, o según se considere necesario;
- 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 social y evite aglomeraciones;
- De ser posible se recomienda gestionar un área de casilleros o *lockers*, para que el personal cuente con un espacio para cambiarse el uniforme, cuando llega y al finalizar las labores, de tal manera que el uniforme se quede en el hotel y se lave en el mismo;
- 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.
- El Gerente General será la persona responsable de mantener y actualizar la información de manera oficial, o en su defecto designará a la persona que considere pertinente para el cargo y hará de conocimiento de todos (colaboradores y proveedores), quién será el encargado de la comunicación proveniente del Ministerio de Salud.

Actuación ante casos confirmados COVID-19 en colaboradores

- Notificar al Ministerio de Salud o Área de Salud más cercana;
- Indicar acciones a seguir por el colaborador;
- Lista de contactos del colaborador y proteger su identidad;
- Cierre del hotel e iniciar proceso de limpieza y desinfección;
- Comunicar al resto de colaboradores para que tomen las medidas pertinentes;

- Apertura, cuando haya certeza que los colaboradores no son positivos.

Prestación de servicios

Para la prestación de servicios como: tour operadores, eventos especiales, spa, piscinas, termales, entre otros; se deberá seguir los lineamientos que establece el MS y los protocolos del ICT en su versión más actualizada, según corresponda:

- ICT-P-001. Protocolo para actividades de hospedaje. sector turismo;
- ICT-P-002. Protocolo para actividades recreativas aéreas sector turismo;
- ICT-P-003. Protocolo para actividades recreativas acuáticas;
- ICT-P-004.1 Protocolo específico para sector turismo, actividades de congresos y convenciones, subsector recintos;
- ICT-P-004.2 Protocolo específico para sector turismo, actividades de congresos y convenciones, subsector empresas organizadoras;
- ICT-P-004.3 Protocolo específico para sector turismo, actividades de congresos y convenciones, subsector proveedores;
- ICT-P-005. Protocolo específico para la actividad turística temática y turismo aventura, sector turismo;
- ICT-P-006. Protocolo para actividades de agencias de viajes y tour operadores;
- ICT-P-007. Protocolo específico para la actividad de arrendadora de vehículos, sector turismo;
- ICT-P-009. Protocolo para las actividades de transporte acuático, tours y viajes recreativos dentro de las marinas, atracaderos y muelles turísticos debido a la alerta sanitaria por Coronavirus, sector turismo marítimo;
- ICT-P-10.1. Protocolo específico para la actividad turismo bienestar, balnearios termales;
- ICT-P-10.2. Protocolo específico para la actividad turismo bienestar, subsector spa.
- ICT-P-011 Protocolo para transporte terrestre, sector turismo;
- ICT-P-012. Protocolo para servicios de alimentación al público;
- ICT-P-013. Protocolo específico para la actividad guiado de turistas, sector turismo;
- ICT-P-014. Protocolo para casinos ubicados en centros de hospedaje, sector turismo.

3. Medidas de higiene y comportamiento de las personas visitantes



3.1 Turistas extranjeros

- Informar a los turistas extranjeros que se comuniquen para viajar a Costa Rica, que deben revisar la página web del Ministerio de Salud para que se informen sobre los protocolos sanitarios de embarque, traslado e ingreso al país;
- Facilitarle a los (as) turistas información general sobre el Coronavirus y ofrecerles panfletos con recomendaciones sobre cómo reducir el contagio y qué hacer si presentan síntomas sospechosos de la enfermedad;
- Los documentos que se emitan deben estar en el idioma oficial (español) y al menos una lengua extranjera (inglés);
- Se recomienda divulgar a través de la página web o redes sociales, los protocolos que se están llevando a cabo, para garantizar la salud tanto de los huéspedes como de los que lo atienden;
- Indicar las disposiciones generales del uso de áreas comunes (gimnasio, sauna, spa, piscinas, discoteca, casinos, bar y playa), así como el uso y horarios de áreas de comida tomando en cuenta el aforo máximo y el distanciamiento.

- Colocar afiches en lugares visibles, sobre el lavado de manos y protocolo de estornudo en idioma español e inglés como mínimo;
- Seguir las acciones informativas por parte del centro turístico, tendientes a la incorporación de prácticas saludables;
- Recomendar a los turistas portar insumos para limpieza y protección personal, como, por ejemplo: alcohol en gel y mascarilla;
- Se recomienda evitar ir al baño con bolsos o implementos que requiera guindar, dejar en el suelo.

3.2 Visitantes en aislamiento domiciliario como caso sospechoso o confirmado

- Coordinar con el Área Rectora de Salud más cercana del Ministerio Salud correspondiente;
- Cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud;
- Si las personas (turistas) que están “resfriadas” refieren que han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados de Coronavirus (COVID-19) o que 14 días antes visitaron áreas de riesgo de transmisión de este virus, según la lista oficial de países con casos autóctonos de enfermedad COVID-195, la cual se encuentra disponible en la página web del Ministerio de Salud, se debe indicarle que acudan al centro médico público o privado más cercano para hacerse la valoración médica respectiva o llamar al 911;
- Identificar síntomas;
- Generar lista de contactos y proteger su identidad;
- Tener identificados los servicios de salud pública más cercanos a los que pueda ser remitida una persona con síntomas sospechosos de coronavirus (teléfono, dirección y medios de transporte para prestar el servicio).
- Seleccionar las habitaciones que reúnan las mejores condiciones para aplicar las medidas preventivas de “aislamiento” y el seguimiento estricto a los contactos en caso necesario.
- El establecimiento debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
- Apoyar a los huéspedes durante el período de “aislamiento domiciliario”

4. Medidas específicas de manejo de residuos

La manipulación segura de los residuos y equipos de protección personal que se generan durante la actual pandemia de COVID-19, es de vital importancia para disminuir la propagación del virus, así como procurar la integralidad del medio ambiente, para ello se debe cumplir con una gestión y disposición final de forma segura como respuesta efectiva ante la emergencia.

Un aspecto importante a tomar en cuenta por las gerencias y personal de las instalaciones turísticas, es cumplir con el Plan de Manejo de Residuos, que establece el Reglamento General a la Ley para la Gestión Integral de Residuos, la cual ante la actual pandemia, se debe incorporar la manipulación de desechos infecto-contagiosos, con base en el Reglamento sobre la gestión de los desechos infecto-contagiosos N° 30965-S, en éste, se tiene que consignar cómo se desechará el equipo de protección personal (EPP) que se está utilizando durante esta pandemia (guantes, cubrebocas u otros), un flujo ideal para el manejo de residuos se presenta en la Figura 3.

Figura 3.

Proceso para el manejo correcto de los residuos.



Fuente: U.S. Centers for Disease Control and Prevention (CDC)

Dentro de las recomendaciones generales que da el MS, para la gestión integral de residuos, se encuentra:

- Continuar con la separación de residuos valorizables y reforzar la educación y las buenas prácticas de separación de residuos;

- En caso de que el servicio de recolección de basura, fuera suspendido, almacenar los residuos valorizables en el sitio de origen, donde no se mojen, hasta que se restablezca el servicio,
- Reducir al máximo el ingreso al centro de recuperación de residuos valorizables;
- Velar por la salud ocupacional del personal, brindar el EPP requerido;
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca;
- Garantizar una distancia de al menos 1,80 m entre los trabajadores.

4.1. Gestión residuos de materiales descartables de los procedimientos de bioseguridad (Ningún caso confirmado COVID-19)

La mejora continua en el proceso de gestión integral de residuos es necesaria, procurando en todo momento, una disposición de los residuos adecuada desde su generación hasta la entrega al centro de gestores autorizados de recuperación, principalmente en estos tiempos de crisis viral, adquiere gran relevancia, que tanto los contenedores como los residuos estén libres de sustancias que propicien crecimientos de virus y bacterias.

Cuando no se tiene un caso confirmado por de COVID-19, los residuos generados por el uso del EPP, se considera como un residuo ordinario, el cual puede ser retirado por el servicio municipal de recolección de residuos. Estos EPP representan un riesgo de contagio, por lo que se debe seguir lineamientos del MS, ICT, Ley 8839 para la Gestión Integral de Residuos y el Reglamento sobre el manejo de residuos sólidos ordinarios N° 36093-S, que se detallan a continuación:

- Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud, Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos;
- Adoptar todas las medidas necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos;
- El establecimiento deberá asignar a un colaborador o equipo, la labor del manejo de residuos (aprovechables, no aprovechables e infectocontagiosos). 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;
- Los materiales residuales descartables utilizados, como el EPP: guantes, pañuelos, mascarillas o cualquier otro elemento que se emplee para minimizar el contagio del COVID-19, deberán ser depositado en un contenedor de residuos ordinarios, en función de su vida útil y bajo las condiciones en que sean utilizadas;

- Se deberá llevar registros por medio de bitácoras o formatos de control, donde se indique, fecha, persona(s) encargada(s) del manejo de residuos, cantidad de residuos (bolsas), fuente de los residuos, observaciones (para una situación especial) y firma. Esta bitácora se mantendrá cerca del lugar de “disposición final” en el hotel y se deberá anotar cada vez que se haya hecho un viaje;
- Disponer cerca del lugar de almacenamiento temporal de residuos ordinarios y peligrosos agua, jabón, alcohol y toallas desechables para el respectivo lavado de manos;
- Realizar capacitación constante en temas como desinfección, manejo de productos de limpieza, manejo de equipos de protección personal, manejo de desechos. Mantener registros de dichas capacitaciones garantizando la actualización del 100% del personal.

Contenedores:

- El contenedor debe ser con tapa de apertura de pedal, con doble bolsa para residuos; la misma antes de ser retirada deberá sellarse y no se deberá presionar para hacer más espacio.
- Al final de la jornada, se deberán lavar los contenedores de residuos y quedar listos para el día siguiente.
- Cuando aún no hay un caso confirmado por COVID-19, los contenedores para residuos ordinarios, donde se deposita EPP descartable (mascarillas, guantes...) deberá llevar doble bolsa.
- Los dispositivos de recolección de residuos, deberán ser limpiados y desinfectados. Se debería registrar la frecuencia de la limpieza y desinfección, ya sea, en un formato de control o en una bitácora y será definida según el área y la presencia de alto tránsito de usuarios.

Bolsas:

- La bolsa será a prueba de fugas, y debe ser limpiada de inmediato para que no ocurran accidentes y contaminación de otras personas, puede ser de cualquier color menos rojo, ya que es utilizado para residuos peligrosos.
- Se debe cerrar la bolsa de desechos ordinarios, cuando llegue al 80% de su capacidad, no se deberán presionar para hacer más espacio.
- Se recomienda rociar la parte exterior de las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro (5000 ppm).
- Después del descarte de las bolsas, se procede al lavado de manos.

4.2. Gestión de residuos infecto-contagiosos (Caso confirmado COVID-19)

Todos los residuos generados que son producidos al estar en contacto directo o indirecto con fluidos corporales ante un caso confirmado por COVID-19 se considera un residuo peligroso, del tipo infecto-contagioso. Un desecho infecto-contagioso “es todo aquel que contiene bacterias, virus u otros microorganismos con capacidad de causar infección o que contiene o puede contener toxinas producidas por microorganismos que causan efectos nocivos a seres vivos o al ambiente humano” (Reglamento N° 30965-S, 2008, Art. 2).

Los lineamientos que se detallan a continuación, se basan en protocolos del MS, ICT, Reglamento sobre la gestión de los desechos infecto-contagiosos que se generan en establecimientos que prestan atención a la salud y afines, N° 30965-S y el Reglamento general para la clasificación y manejo de residuos peligrosos N° 41527-S-MINAE.

- La responsabilidad integral del establecimiento se da hasta que el residuo peligroso sea valorado o dispuesto con carácter definitivo, por una gestores avalados por el Ministerio de Salud ³;
- Velar que el empaçado, embalado y etiquetado de los residuos peligrosos se realicen conforme a los reglamentos que sean emitidos por el Ministerio de Salud, e indique la clasificación del riesgo, precauciones ambientales y sanitarias, así como de manejo y almacenamiento;
- La acumulación de residuos deberá realizarse de conformidad con el artículo 6° del Reglamento general para el manejo de los desechos peligrosos N° 41527-S-MINAE;
- Establecer rutas exclusivas y horarios de recolección, evitándose la coincidencia con material limpio, clientes, personal. En el caso de utilizarse un ascensor común deberá desinfectarse después de transportar los desechos infecto-contagiosos;
- Los desechos infectocontagiosos no deberán revolverse con los desechos normales producidos en el establecimiento o durante la actividad y deberán ser retirados y tratados por un gestor de residuos infecto-contagioso autorizado.

³ Listado de gestores de residuos aprobados por el Ministerio de Salud <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/informacion/gestores-de-residuos-ms>

Contenedores:

- La empresa deberá identificar y habilitar contenedores específicos para los residuos peligrosos, con accionamiento no manual;
- Rotulados con el símbolo universal de riesgo biológico, con la leyenda “PELIGRO, DESECHOS INFECTO-CONTAGIOSOS”;
- Deberán ser lavados y desinfectados después de cada ciclo de recolección;
- Ubicar los contenedores de manera tal que no obstruyan las vías de acceso y sean movidos sólo durante la recolección;
- La limpieza deberá ser registrada, en un formato o bitácora y será definida según el área y presencia de alto tránsito de usuarios;
- Se colocará un contenedor de residuos infecto-contagiosos en cada habitación donde se encuentre un caso confirmado por COVID-19.

Bolsas:

- Se debe desechar en bolsas rojas y deberá estar etiquetada con el símbolo de riesgo biológico, y tener la leyenda que indique “PELIGRO DESECHOS INFECTO-CONTAGIOSOS” de acuerdo con el Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos;
- Bolsa impermeable, con grosor de 60 micras mínimo, para evitar roturas y/o contaminación entre personas;
- Se llenarán hasta dos terceras partes de su capacidad, con un peso máximo de 8 a 10 kg, no se deberán presionar para hacer más espacio;
- El cierre de las bolsas, será de forma que, estando cerradas no permitan la entrada de agua, insectos o roedores, ni el escape de líquidos, de forma que no haya afectación a la salud pública;
- Después del descarte de las bolsas, se procederá al retiro del EPP y al lavado de manos minucioso, siguiendo el protocolo de lavado de manos;
- Se recomienda rociar la parte exterior de las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro (5000 ppm).

El área de almacenamiento temporal de residuos infecto-contagiosos:

- Estar separada de las siguientes áreas: comunes, cocina, comedor, servicios sanitarios, lavandería, reciclaje;
- Estar techada y ubicada donde no haya riesgo de inundación y que sea de fácil acceso;
- El área de almacenamiento deberá ser lavada y desinfectada diariamente las veces que sea necesario;
- El acceso a esta área sólo se permitirá al personal responsable de estas actividades y se deberán realizar las adecuaciones en las instalaciones para los señalamientos de acceso respectivos;
- La ubicación y la construcción de las áreas de para el manejo de desechos infecto-contagiosos deberán contar con la autorización del MS;
- El área de almacenamiento deberá contar con iluminación natural y artificial y al menos con ventilación directa.

Recolección y transporte externo de desechos infecto-contagiosos:

- Sólo podrán recolectarse los residuos que cumplan con el envasado, embalado y etiquetado;
- No deberán ser compactados durante su recolección y transporte;
- Los vehículos recolectores deberán ser de caja cerrada, hermética y contar con sistemas de captación de lixiviados (buscar un gestor de residuos infecto-contagiosos autorizado);
- No se permite el transporte de desechos infecto-contagiosos en vehículos donde se transporten pacientes, medicamentos, alimentos u otros utensilios de uso humano;
- Los desechos infecto-contagiosos sin tratamiento y los punzocortantes, no deberán mezclarse con ningún otro tipo de residuo municipal o de origen industrial durante su transporte.

4.3. Medidas para los gestores de residuos de materiales descartables de los procedimientos de bioseguridad

El trabajo que desempeña un gestor de residuos, ante el marco de la pandemia COVID-19, es esencial, cuya finalidad es disminuir la propagación de virus y sus impactos en la salud, para ello se requiere de una gestión eficiente y la constante cercanía con material potencialmente contaminado, expone a los trabajadores del sector de residuos a un mayor riesgo de contraer enfermedades, de aquí la importancia de prevenir y seguir los lineamientos que se detallan a continuación:

- La persona trabajadora encargada de manipular estos residuos siempre deberá realizar higiene de manos siguiendo el protocolo de lavado de manos, si no hay agua y jabón disponible, use un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70°;
- Al manipular los residuos ordinarios debe utilizar ropa de trabajo institucional, EPP: guantes, zapatos cerrados con suela antideslizante, mascarilla y gafas;
- Los colaboradores al finalizar la limpieza deberán clasificar y/o desechar correctamente los residuos;
- Al retirar el EPP descartar en un contenedor de residuos ordinario y realizar el lavado de manos establecido en el protocolo del MS;
- Deben evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca;
- Mantener una distancia de al menos 1,80 m con otras personas, al manipular residuos;
- Quédese en casa cuando presente síntomas (fiebre, tos, congestión nasal, dolor de garganta) relacionados con esta enfermedad;
- Evitar la recolección o separación de residuos si presenta lesiones o dermatitis;
- Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable y tire el mismo al recipiente de los residuos ordinarios o utilice el protocolo de estornudo con antebrazo en caso de que no cuente con pañuelos desechables;
- Durante la jornada laboral, deberá lavar al menos 2 veces los enseres de limpieza utilizados, cepillos, escobas...con agua y jabón;

4.4. Medidas para los gestores de residuos de materiales infecto-contagiosos de los procedimientos de bioseguridad

El Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos, indica la pauta a seguir al momento de manipular residuos infecto-contagiosos, por ello **adicional a las medidas descritas en el punto anterior (4.3.)** el personal gestor de residuos debe seguir las siguientes recomendaciones al manipular residuos infecto-contagiosos :

- Al manipular los residuos infecto-contagiosos, se debe utilizar el equipo de protección personal completo:

- Debe utilizar ropa de trabajo institucional,
 - Guantes adecuados que le protejan de objetos punzocortantes,
 - Zapatos de trabajo de seguridad cerrados con suela antideslizante,
 - Mascarilla,
 - Gafas,
 - Kimono o delantal.
- Retirar el equipo de protección personal al salir de la habitación, depositar en un basurero con tapa, destinado a residuos infecto-contagiosos;
 - Después del descarte del EPP utilizado, se procederá al lavado de manos minucioso, siguiendo los protocolos recomendados.
 - Salir de la habitación, utilizando el EPP completo, dirigirse al área de lavado y proceder a lavar los enseres de limpieza con agua y jabón, posteriormente desinfectar los mismos;
 - Descartar el EPP siguiendo los procedimientos para retirar los guantes, mascarilla, kimonos / gabachas, depositar en un contenedor de residuos infecto-contagiosos con tapa;
 - Lavarse las manos siguiendo el protocolo de lavado de manos;
 - Tomar una ducha, depositar la ropa en una bolsa y lavar por aparte.
 - La limpieza deberá ser registrada, en un formato o bitácora y será definida según el área y presencia de alto tránsito de usuarios.

Bibliografía

Ministerio de Salud. (2020). Lineamientos generales para la limpieza y desinfección de viviendas que alojen casos en investigación, probables o confirmados de COVID-19. Versión 2. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_limpieza_desinfeccion_COVID19_18032020.pdf

Ministerio de Salud. (2020). Lineamientos generales para la recuperación de residuos valorizables debido a la alerta sanitaria por COVID-19. Versión 2. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_residuos_valorizables_v2_31032020.pdf

Ministerio de Salud. (2020). Lineamientos generales para propietarios y administradores de servicios turísticos por COVID-19. Versión 2. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_turismo_v2_12032020.pdf

Ministerio de Salud. (2020). Lineamientos generales para reinicio de sistemas de ventilación general, aire acondicionado y sus tuberías de agua relacionadas en edificios de ocupación general. Versión 1. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/ls_si_014_aire_acondicionado_jacuzzi_29052020.pdf

Ministry of Health of New Zealand. (2020). COVID-19 - Information for hotels and hotel staff. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:itu2ONoXv8QJ:https://www.health.govt.nz/our-work/diseases-and-conditions/covid-19-novel-coronavirus/covid-19-information-specific-audiences/covid-19-accommodation-providers/covid-19-information-hotels-and-hotel-staff+&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=cr>

Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar (2020). Recomendaciones Tareas limpieza y desinfección Instalaciones Hidrotermales y Conductas del personal durante Pandemia Covid-19. <https://galatermal.es/wp-content/uploads/2020/04/AITB-RECOMENDACIONES-LyD-y-CONDUCTA-PERSONAL-ante-PANDEMIA-COVID-Recopilaci%C3%B3n-Abr-2020.pdf>

Basque Culinary Center y Euro-Toques (2020). Protocolo especial COVID-19 de prevención y seguridad en servicios de restaurante. https://www.euro-toques.es/documentos/noticiasfiles/Protocolo_especial_COVID-19_para_restaurantes.pdf

European Parliament a. (2020). Covid-19: EU support for the tourism industry. <https://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20200429STO78175/covid-19-eu-support-for-the-tourism-industry>

European Parliamentb. (2020). COVID-19 and the tourism sector. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/ATAG/2020/649368/EPRS_ATA\(20\)649368_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/ATAG/2020/649368/EPRS_ATA(20)649368_EN.pdf).

FDA. (2020). Best Practices for Retail Food Stores, Restaurants, and Food Pick-Up/Delivery Services During the COVID-19 Pandemic <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/best-practices-retail-food-stores-restaurants-and-food-pick-updelivery-services-during-covid-19>

ICT. (2019). Global Review Index.

<https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/reputacion/1677-review-pro-2019/file.html>

ICT. (2020). Industria turística aporta 6,3% del PIB a la economía de Costa Rica. <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas-2/1358-industria-tur%C3%ADstica-aporta-6.3-del-pib-a-la-econom%C3%ADa-de-costa-rica.html>

ICT. (2020). Llegadas internacionales por países y puesto migratorio. <https://www.ict.go.cr/es/estadisticas/informes-estadisticos.html>

Ministerio de Salud. (2020). Lineamientos generales para propietarios y administradores de servicios turísticos por COVID-19. Versión 2. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_turismo_v2_12032020.pdf

Ministerio de Salud. (2020). Lineamientos generales para reactivar actividades humana en medio del COVID-19. Versión 2. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineam_generales_reactivar_activ_hum_medio_covid_19_v2_28042020.pdf

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España. (2020). Guía de Buenas Prácticas para los Establecimientos y Trabajadores del sector Turismo. <https://turismo.gob.es/es-es/Novidades/Documents/Gu%C3%ADa%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20COVID19.pdf>

Kline, S.F., Kirsch, K. y Horney, J. (2020). COVID-19 - Tips for Hotel Managers. <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4097377.html>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2018). Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos N° 37788-S-MINAE. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=75279

UNWTO. (2020). 100% of Global Destinations Now Have COVID-19 Travel Restrictions, UNWTO Reports. <https://www.unwto.org/news/covid-19-travel-restrictions>

WHO. (2016). WHO definition of Health. <https://web.archive.org/web/20160707120526/http://www.who.int/about/definition/en/print.html>

WHO. (2020). Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector: Interim guidance. <https://sb.ecobnb.net/app/uploads/sites/3/2020/04/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>

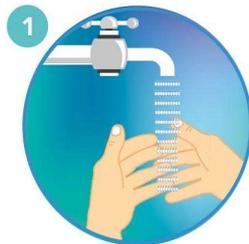
Anexos

Anexo A. Protocolo de lavado de manos en español.

¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



Humedece 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



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**

Anexo B. Protocolo de lavado de manos en ingles.

How should you wash your hands?

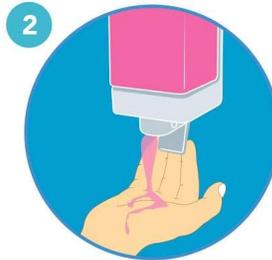


WASHING YOUR HANDS SHOULD TAKE 30 SECONDS

OR THE EQUIVALENT OF SINGING "HAPPY BIRTHDAY" TWICE



Wet your hands with water and shut off the tap



Apply enough soap to cover the surface of your hands.



Rub your hands together with your palms facing.



Rub the back of each hand with the palm of your other hand with fingers interlaced



Rub your palms together with fingers interlaced.



With fingers interlocking, rub the opposite palm with the back of your fingers.



Clasp your thumb in the opposite hand and scrub in a rotational movement.



Rub the tips of your fingers on your opposite palm.



Rinse hands with plenty of water.



Dry hands thoroughly, ideally with a disposable paper towel.



Use paper towel to shut off the tap.



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica

Anexo C. Protocolo de estornudo, español e inglés.



Forma correcta de toser y estornudar



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!

The correct way to cough and sneeze



Cover your mouth
and nose firmly with
your upper arm, to
trap all germ.



Or, cover your mouth
and nose firmly with
a disposable tissue.



Throw tissue in
the trash.
Do not litter.



Never touch your
face without having
washed your hands
with soap and water.

¡DETENGA EL CONTAGIO!

Anexo D. ¿Cuándo hay que lavarse las manos?

¿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 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

Anexo E. Uso correcto de la mascarilla

¿Desea usar mascarilla? -entonces úsela correctamente-

REGLA DE ORO



Lave las manos antes y después de tocar la mascarilla.

COLOCACIÓN CORRECTA



Asegúrese de utilizar el lado correcto de la mascarilla.



Cúbrase la boca y la nariz, sin dejar espacios entre su cara y la mascarilla.

MANIPULACIÓN



Evite tocar la mascarilla mientras la usa.

Si lo hace, lávese las manos antes de tocar la mascarilla.

REEMPLAZO



Reemplace la mascarilla con una nueva tan pronto como esté húmeda.

La mascarilla no es reutilizable.

DISPOSICIÓN



Al retirarse la mascarilla quítesela por detrás, sin tocar el frente y deseche inmediatamente en un contenedor cerrado.

Actualmente el Ministerio de Salud recomienda el uso de mascarillas sólo a personal de salud o personas con síntomas respiratorios para proteger a otros individuos

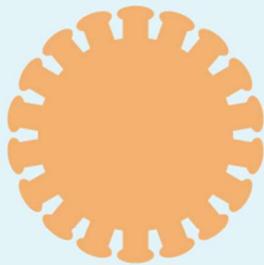
Anexo F. Formas de saludar



Anexo G. Las 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 H. Ventajas y desventajas de los desinfectantes sanitarios comunes

Desinfectante	Ventajas	Desventajas
<p>Desinfectante de bajo nivel: compuestos de amonio cuaternario por ejemplo, cloruro de alquil dimetil bencil amonio, alquil dimetil cloruro de etilbencilamonio</p> <p>Espectro de actividad Bactericida Virucida (solo virus envueltos) Fungicida</p>	<p>Toxicidad: • puede usarse en superficies en contacto con alimentos.</p> <p>Amplia compatibilidad de materiales • No corrosivo</p> <p>Propiedades detergentes, con buena capacidad de limpieza. • bajo costo</p>	<p>Toxicidad: • irritante de la piel, también puede causar irritación respiratoria</p> <p>Espectro microbiocida estrecho • no es micobactericida o esporicida, solo actividad limitada contra virus sin envoltura • las soluciones diluidas pueden apoyar el crecimiento de microorganismos, particularmente organismos gramnegativos</p> <p>Afectados por factores ambientales: • actividad reducida por diversos materiales (por ejemplo, algodón, dureza del agua, paños de microfibra, material orgánico) • podría inducir resistencia cruzada con antibióticos • persiste en el medio ambiente y las vías fluviales</p>
<p>Desinfectante de nivel intermedio: Alcoholes (60-80%) por ejemplo, alcohol isopropílico, alcohol etílico y alcoholes metilados</p> <p>Espectro de actividad Bactericida Virucida Fungicida Micobactericida</p>	<p>Amplio espectro (pero no esporicida)</p> <p>Acción rápida</p> <p>No tóxico</p> <p>Sin manchas, sin residuos.</p> <p>No corrosivo</p> <p>Bajo costo</p> <p>Eficaz para desinfectar pequeños equipos o dispositivos que pueden ser inmerso</p>	<p>Acción lenta contra virus no envueltos</p> <p>No permanece mojado • la evaporación rápida dificulta el cumplimiento del tiempo de contacto (en grandes superficies ambientales)</p> <p>Afectados por factores ambientales: • inactivado por material orgánico</p> <p>Compatibilidad material: • puede dañar materiales (tubos de plástico, silicona, caucho, deteriorar los pegamentos)</p> <p>Inflamable</p>

<p>Desinfectante de nivel intermedio: Agentes liberadores de cloro</p> <p>por ejemplo, lejía / hipoclorito de sodio o calcio, sodio dicloroisocianurato (NaDCC)</p> <p>Espectro de actividad Bactericida Virucida Fungicida Micobactericida Esporicida (hipocloritos solo en 5000ppm o 0.5%)</p>	<p>Los hipocloritos son de amplio espectro (esporicida)</p> <p>Acción rápida</p> <p>No es inflamable</p> <p>Bajo costo</p> <p>Ampliamente disponible</p> <p>Puede reducir las biopelículas</p>	<p>Afectados por factores ambientales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inactivado por material orgánico <p>Alta toxicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • puede liberar cloro tóxico si se mezcla con ácidos o amoníaco • irritante de la piel y las mucosas <p>Compatibilidad material:</p> <ul style="list-style-type: none"> • daña telas, alfombras • corrosivo <p>Deja residuos, requiere enjuague o neutralización</p> <p>Olores ofensivos</p> <p>Mala estabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sujeto a deterioro si se expone al calor y a los rayos UV
<p>Desinfectante de nivel intermedio: Peróxido de hidrógeno mejorado</p> <p>por ejemplo, 0,5% de formulación de acción mejorada de peróxido de hidrógeno, 3% peróxido de hidrógeno</p> <p>Espectro de actividad Bactericida Virucida Fungicida Micobactericida Esporicida (solo al 4-5%)</p>	<p>Acción rápida</p> <p>No tóxico</p> <p>Propiedades detergentes, con buena capacidad de limpieza.</p> <p>No se ve afectado por factores ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • activo en presencia de material orgánico <p>Seguro para el medio ambiente</p>	<p>Compatibilidad material:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contraindicado para su uso en cobre, latón, zinc, aluminio. <p>Alto costo</p>

Nota: Recuperado de Centers for Disease Control and Prevention. (2020). Best Practices for Environmental Cleaning in Healthcare Facilities: in Resource-Limited Settings, Versión 2, página 29-30

<https://www.cdc.gov/hai/pdfs/resource-limited/environmental-cleaning-RLS-H.pdf>