

ICT-P-10.2. Protocolo específico para la Actividad de Turismo Bienestar. Subsector Spa. Sector Turismo

Versión: 001

Primera edición borrador

Fecha de elaboración: 12-mayo-2020

Elaborado por:

Yeimy Garro

Melissa Tencio

Jorge Quirós

Francisco Vindas

Monica Sanabria

Andrea Turcios

Randy Rockbrand

Gabriela Marín

Laura Barrantes

Aprobado por:

María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo

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

ÍNDICE

Índice	2
Prólogo	3
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	4
4. PRINCIPIOS	6
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	6
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN	9
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	18
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORA	29
9. COMUNICACIÓN	30
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	31
ANEXOS	32

PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este documento ha sido elaborado para establecer los elementos con los que debe cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores para elaborar sus propios protocolos, como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

El presente documento corresponde a una plantilla que contiene los requisitos mínimos para la elaboración de un protocolo sectorial (en este caso turismo, subsector bienestar, SPA); sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia. Para mayor detalle de la información contenida en este documento, consultar el documento guía: **INTE/DN-MP-S-19:2020 “Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19”**.

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

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del Ministerio de Salud:

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

Este protocolo se elaboró con la colaboración de las siguientes personas y organizaciones:

Participantes	Organización
<i>Melissa Tencio Alfaro</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Yeimy Garro</i>	<i>Instituto Costarricense de Turismo</i>
<i>Jorge Quirós</i>	<i>Hotel Planet Hollywood</i>
<i>Francisco J. Vindas</i>	<i>FisioBienestar Costa Rica</i>
<i>Andrea Turcios</i>	<i>Spa PURE JUNGLE</i>
<i>Randy Rockbrand</i>	<i>Hotel y spa Rio Perdido</i>
<i>Gabriela Marín</i>	<i>Hotel y spa Rio Perdido</i>
<i>Mónica Sanabria</i>	<i>Tabacón Thermal Resort & Spa</i>
<i>Yazna Collao</i>	<i>Westin Hotel</i>

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

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

La aplicación del presente alcanza a cualquier instalación denominada SPA sea como unidad en solitario o dentro de un complejo turístico, hotel o centro comercial, a todo lo ancho y largo del territorio costarricense, sin importar el tamaño del mismo, en donde se apliquen técnicas hidrotermales, manuales, masajes, estéticas, entre otras, y donde se involucre a un terapeuta físico, masajista entre otros ya sea con motivos preventivos o estéticos.

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

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

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

- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilancia_infeccion_coronavirus_v12_24042020.pdf
- Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19) https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_centros_trabajo_v4_20032020.pdf
- Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19) https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_servicios_atienden_publico_v1_17032020.pdf
- Productos gráficos de apoyo <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms>

- Versión 4- 11 de Abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición por Coronavirus (COVID-19)
- Directriz N°082-MP-S DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y DESCENTRALIZADA "SOBRE LOS PROTOCOLOS PARA LA REACTIVACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SECTORES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR COVID-19".
https://www.hacienda.go.cr/docs/5eaa2b0c2d165_Directriz%20%20082-MPS%20Protocolos%20especificos%20sectores.pdf
- Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19. Versión 01, 30 de abril de 2020.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/LS_CS_005_actividades_humanas.pdf
- Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación
- LS-CS-003 Turismo
- Otros documentos de apoyo:
 - American Spa Ultimate Guide to Spa Sanitation
 - ESPA Guidelines COVID-19-Ext

3. Definiciones y abreviaturas

3.1 Definiciones

- 3.1.1 Protocolo sectorial:** Acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el Entre Rector de Salud. Para fines prácticos de este documento, se utilizará la palabra protocolo para referirse a los protocolos sectoriales (LS-CS-003 Turismo)
- 3.1.2 Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo las medidas indicadas en el protocolo sectorial, de manera que se pueda evidenciar como la organización las pone en práctica.
- 3.1.3 Coronavirus (CoV):** Son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.
- 3.1.4 COVID-19:** Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/O Ministerio de Salud, 2020).
- 3.1.5 Equipo de protección personal (EPP):** Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19.
- 3.1.6 Limpieza:** Se refiere a la eliminación de suciedad e impurezas de las superficies. Este proceso no elimina los virus y bacterias que se encuentren adheridos a las superficies.

-
- 3.1.7 Desinfección:** Se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, para eliminar los virus y bacterias presentes en las superficies. Este proceso no necesariamente limpia las superficies sucias, pero al combatir los virus y bacterias adheridos a la superficie luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.
- 3.1.8 Mascarillas:** Las mascarillas son un producto sanitario que permite tapar la boca y las fosas nasales para evitar el ingreso agentes patógenos a las vías respiratorias y contagiarse de enfermedades. Igualmente se pueden usar en sentido contrario, para evitar contagiar a otras personas en caso de estar infectado.

3.2 Abreviaturas

- Ministerio de Salud (MS)
- Instituto Costarricense de Turismo ICT
- Coronavirus 2019 (COVID-19)
- Spa Operation Protocol (protocolo de operaciones del SPA por sus siglas en inglés) SOP
- Equipo de protección personal EPP:
- Asociación Wellness Costa Rica: AWCR

4. PRINCIPIOS

El subsector Turismo, para este protocolo en términos de centros de SPA se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

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

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

LS-CS-003. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR TURISMO

Disposiciones para personal administrativo (FRONT) del sector turístico:

- a) Velar por el cumplimiento de las medidas definidas para la prevención y contención del COVID-19, de los empleados y huéspedes/clientes.
- b) Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo. Se recomienda tomar la temperatura diariamente y consultar el estado de salud,

-
- c) Informar a los turistas/clientes los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo, las personas que seguirán realizando sus labores normales deben aplicar los protocolos de distanciamiento social y utilización de equipo EPP.
 - d) Atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto, tales como con cita previa, correo electrónico o video llamada. Se recomienda disponer de una zona y horario para recibir material de los proveedores.
 - e) Restringir el número de personas a la hora de utilizar el ascensor y transporte interno (esto según el tamaño del ascensor y considerando una distancia de 1,8 metros entre las personas)
 - f) Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, botoneras de ascensor, pomos de puertas, equipo de cómputo, datafonos, apagadores, lapiceros, teléfonos, entre otros
 - g) Colocar en espacios visibles la señalética de los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (Ver anexos de este documento).
 - h) Garantizar el acceso a papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y que estén debidamente desinfectado.
 - i) Garantizar equipo de protección personal (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal de cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza y seguridad, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón).
 - j) Mantener informado a su personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social.
 - k) Establecer un canal de comunicación verbal y por escrito (en los idiomas más comunes de atención) con los turistas, en caso de que alguno presente algún síntoma relacionado con una enfermedad respiratoria o ha estado cerca de un contacto sospechoso, para coordinar con las instancias de salud correspondientes y comunicarse con la línea 1322.

Disposiciones generales para personal no administrativo (BACK) del sector turístico

- a) Notificar a sus jefaturas, o a quien estos designen en caso de presentar síntomas relacionados con el COVID-19.
- b) Identificar, analizar y modificar, aquellos servicios que faciliten la interacción entre el empleado y el turista para reducirlos al mínimo, sin mermar la calidad de la atención.
- c) Hacer uso obligatorio del equipo de protección personal que les facilite la administración.
- d) Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores.
- e) Aplicar los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar. (Ver anexos)

Disposiciones sobre el uso de espacios comunes

Para el uso de áreas comunes de los centros (por ejemplo: área de comidas, piscinas, jacuzzis, bar, gimnasio, discoteca, casinos, spa, saunas, áreas verdes, etc) se debe:

- a) Intensificar las normas de limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad en las superficies de apoyo con una solución a base de alcohol de al menos 70 grados y/o con desinfectantes.
- b) Mantener un nivel de ocupación igual o menor al 50% de la capacidad de personas que compartan en estos espacios en seguimiento al distanciamiento social.

Disposiciones sobre otras actividades turísticas

Cualquier otra actividad turística no contenida en estos lineamientos debe:

- a) Brindar información sobre las medidas de prevención y contención que estableció la administración de la actividad turística y el Gobierno de la República para la emergencia del COVID-19.
- b) Indicar las disposiciones sobre el acceso y uso de las instalaciones que se han implementado que garanticen el cumplimiento de los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar. (Ver anexos del 1 al 4 de este documento)
- c) Indicar sobre el uso y horarios de áreas de comida, tomando en cuenta las normas de distanciamiento social y la regulación de la concentración de personas en sitios comunes.
- d) Notificar al encargado de la actividad turística o su representante en caso de que presente síntomas como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.
- e) Notificar al encargado de la actividad turística o a su representante, en caso de que hagan falta implementos de limpieza como alcohol en gel, toallas desechables para secar las manos y jabón antibacterial destinado para los usuarios de la actividad turística.

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

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

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

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1. Generalidades

6.1.1 Medidas de limpieza, higiene y desinfección.

6.1.1.1 El establecimiento deberá indicar los artículos de limpieza y desinfección (desinfectante, alcohol, etc) a ser utilizados según corresponda y para qué áreas son específicamente (las áreas húmedas, áreas secas, áreas comunes, barandas, muebles, entre otros), ya que podrían tener productos que no son aptos para piscinas y viceversa. Se debe establecer claramente la forma de utilización de los elementos / productos (por ejemplo: si se mezclan o diluyen, con qué se pueden mezclar, cómo se diluyen, en cuánta cantidad, etc.)

6.1.1.2 El establecimiento deberá indicar los artículos de limpieza y desinfección (desinfectante, alcohol, entre otros) a ser utilizados según corresponda y para qué instrumental son específicamente (Las bandejas, instrumental, platos de presentación, etc). Se debe establecer claramente la forma de utilización de los elementos / productos (por ejemplo, si se mezclan o diluyen, con qué se pueden mezclar, cómo se diluyen, en cuánta cantidad, etc) En caso de utilizar equipamiento para la esterilización de herramientas, detalle el procedimiento de uso y los materiales necesarios para dicha función.

6.1.1.3 Se recomienda la validación de los elementos anteriormente indicados en función de su composición y concentración, según lineamientos del Ministerio de Salud. En el siguiente sitio web: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/informacion/productos-registrados>.

6.1.1.4 Se recomienda utilizar toallas desechables para realizar procesos de limpieza y desinfección básica y periódica, si se utilizan paños, se deberá establecer la separación por colores o mediante alguna otra medida para separarlos por zona y por tipo de desinfección. El establecimiento deberá, según sus necesidades, enlistar los utensilios e implementos a utilizar en limpiezas profundas (así como su periodicidad que se ha mencionado anteriormente)

6.1.2 Medidas internas de información para con los colaboradores sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio.

6.1.2.1 Brindar información al colaborador sobre las medidas de prevención y contención que estableció la administración para la emergencia del COVID-19.

6.1.2.2 Facilitar el tiempo y los medios para la correcta higiene de manos.

6.1.2.3 Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso, así como los elementos del puesto de trabajo.

6.1.2.4 No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

6.1.2.5 Portar diariamente la ropa de trabajo limpia, y utilizar los implementos de protección personal dados por la administración para el desarrollo de sus funciones.

6.1.2.6 Debe asegurarse de desinfectar aquellos equipos reutilizables con una solución a base de alcohol de al menos 70° y desinfectante o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus.

6.1.3 Medidas basadas en los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, así como las medidas de protección individual y colectiva deberán ser comunicadas a los colaboradores, proveedores y clientes (protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, entre otros).

6.1.3.1 El establecimiento debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva, las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.

6.1.3.2 Se le recomienda a la empresa valorar la implementación del pago mediante medios electrónicos o tarjetas de crédito/débito sin contacto.

6.1.3.3 Se le recomienda a la empresa establecer huellas o marcas en el piso (puede usarse cinta adhesiva de color) para indicarle a los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en zona de recepción, baños, ingreso de local, área de espera en caso de que deba esperar para su atención (zona interna y externa del local).

6.1.3.4 La empresa implementará la toma de temperatura al cliente y proveedores al momento de registrarse en las instalaciones.

6.1.3.5 El cliente no debe presentarse al sitio o actividad si presenta síntomas del virus tales como tos, dolor de garganta, fiebre o dificultad para respirar.

- a. El establecimiento debe informar al cliente de las opciones que tiene en caso de presentar los síntomas y las opciones para reprogramar o cancelar su visita.
- b. En caso de que el cliente deba llevar algún implemento de protección personal, este deberá ser comunicado previamente cuando se le envía la confirmación de la reservación.

6.1.3.6 En la medida de lo posible se deberá establecer un horario de atención a proveedores según los requerimientos del espacio físico, para que no coincida con los horarios de atención al público.

- a. La recepción de mercadería o de proveedores se debe mantener preferiblemente en espacios separados de donde se lleva a cabo la actividad turística.
- b. De ser posible los accesos para proveedores deben ser diferentes a los que utilizan los visitantes y colaboradores.

6.1.3.7 Instrucciones escritas a disposición de los colaboradores, los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar, así como el reporte a las personas colaboradoras en caso de presentar síntomas.

6.2. Procedimiento de limpieza y desinfección

6.2.1 Las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo se detallan a continuación:

a) Actividades para el lavado de manos

La empresa deberá fomentar el lavado de manos de acuerdo con el protocolo establecido por el Ministerio de Salud para tal fin. Véase anexo 1.

Además, la empresa debe disponer en los lugares visibles para los colaboradores, el protocolo para lavado de manos.

b) Actividades para el enjuague y secado

La empresa deberá fomentar el lavado de manos de acuerdo con el protocolo establecido por el Ministerio de Salud para tal fin. Véase anexo 1.

Además, la empresa debe disponer en los lugares visibles para los colaboradores, el protocolo para lavado de manos y su respectivo secado.

Se dispondrá de toallas desechables para el secado de manos, las cuales estarán en todos los espacios destinados para el lavado de manos.

La administración garantizará que el jabón utilizado para el lavado de manos sea antibacterial.

Se dispondrá de un basurero o recipiente para el desecho de las toallas de papel, el mismo deberá contar con tapa y con una apertura de accionamiento no manual evitando el contacto con las manos.

c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus

La empresa deberá utilizar productos de limpieza eficaces contra el virus, garantizando la mayor desinfección de todas las áreas; mismos que deberán encontrarse debidamente autorizados por el Ministerio de Salud.

El personal de limpieza deberá utilizar únicamente los productos suministrados por la empresa, en el entendido que los mismos deberán ser eficaces contra el virus y su propagación.

6.2.2 Plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones y su divulgación

6.2.2.1 La empresa establecerá horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal y atención de visitantes. Como mínimo deben desinfectarse todos los objetos (muebles, utensilios, equipos, etc.) con que una persona haya hecho contacto antes de ser usados por otra persona.

6.2.2.2 Se deberá establecer un rol de limpieza para la desinfección de los servicios sanitarios según el volumen de visitación, mismo que será determinado por la administración. Dicho rol de limpieza no deberá superar como máximo dos horas antes de un nuevo uso.

6.2.2.3 El personal de limpieza deberá asegurar en los servicios sanitarios el suministro de agua, jabón antibacterial, solución de alcohol en gel con una composición de al menos 60%, así como toallas de papel. Además, se deberá evitar al rebalzo de los basureros.

6.2.2.4 La empresa deberá llevar un control mediante bitácoras de todos los roles establecidos y responsables para la limpieza y desinfección de las distintas áreas de trabajo y de acceso al público.

6.2.2.5 La empresa concretará las reuniones que sean necesarias, y compartirá el material de comunicación que sea necesario, con el personal de limpieza, mantenimiento, administrativo y operativo, para la divulgación de los planes de limpieza y horario de los mismos.

6.2.2.6 Se dispondrá en todas las estaciones de trabajado vinculadas con la atención de turistas, solución de alcohol en gel con una composición de al menos 60%.

6.2.3 Personal responsable de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal y su proceso de capacitación

6.2.3.1 La empresa deberá establecer un listado oficial y con actualizaciones constantes del personal encargado de la limpieza, desinfección, manejo de residuos, así como del personal que deberá disponer de equipo de protección personal.

6.2.3.2 La empresa deberá realizar procesos de capacitación constante en temas como desinfección, manejo de productos de limpieza, manejo de equipos de protección personal, manejo de desechos, etc. Además, deberá mantener registros de dichas capacitaciones, así como, el registro del personal participante, garantizando la actualización del 100% del personal.

6.3. Productos de limpieza y desinfección

6.3.1. Los productos químicos usados para realizar la limpieza y desinfección por COVID-19 deberán estar avalados por Ministerio de Salud para tal fin. Se podría verificar su autorización en el sitio web: (<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/informacion/productos-registrados>).

6.3.2. Productos químicos autorizados para lavado de superficies

Cuadro No. 1

Producto de limpieza	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
----------------------	---------------------	-------------	-------------------

Jabón o detergente	Lavado de superficies previo a la desinfección. Seguir las instrucciones de uso del fabricante.	Fricción sobre la superficie a ser lavada/ enjuagada	Ministerio de Salud Procedimiento MEP
--------------------	---	--	--

6.3.3. Productos químicos autorizados para la desinfección de superficies

Cuadro No. 2

Producto de desinfección	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
Alcohol etílico (etanol) al 70%	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 70%	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud Procedimiento MEP
Hipoclorito de Sodio al 0.5%	Desinfección de superficies no metálicas Concentración: 0.5% Equivalente 5000 ppm	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud Procedimiento MEP
Amonio cuaternario (quinta generación)	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 450 ppm	Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, mojando completamente todas las superficies. La solución debe estar en contacto con las superficies por al menos 10 minutos y deje secar al aire.	Lista N: Productos antimicrobianos registrados por la EPA eficaces contra SARS-CoV-2
Ácido Peracético	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 0.20%-0.35%	Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, todas las superficies deben estar en contacto con la solución por un periodo no menor a 1 minuto, escurra y deje secar al aire.	Lista N: Productos antimicrobianos registrados por la EPA eficaces contra SARS-CoV-2

6.3.4. Los productos o utensilios desechables utilizados en el proceso de limpieza y desinfección son los siguientes:

Cuadro No. 3

Superficie que se va a limpiar y desinfectar	Equipo recomendado
Pisos	Máquinas lavadoras y extractoras Máquinas de lavado con inyección automática de solución Mopa, baldes, exprimidores
Paredes	Escaleras, extensiones, paños
Marcos de ventanas, vidrios y cielo rasos	Escaleras, extensiones, paños
Muebles, equipos	Paños exclusivos por área. Deben ser descartables. En caso de que no lo sean, deberán usarse en solución desinfectante.
	Usar equipo exclusivo para las superficies de contacto con alimentos
Servicios sanitarios	Equipo exclusivo para limpieza de baños (esponjas, cepillos, etc). Debe estar identificado (código de color, rotulación). Toallas de papel desechable. En caso de que no lo sean, deberán usarse en solución desinfectante
General	Recipiente para transporte de residuos con bolsa recomendadas para los desechos.

6.3.5. Todos los equipos y materiales utilizados en la limpieza y desinfección deben ser lavados y desinfectados al terminar el proceso.

6.3.6. Para reutilizar un implemento de higiene, el mismo deberá ser lavado con la solución recomendada para tal fin por parte del Ministerio de Salud.

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

6.4. Identificación de puntos críticos para la desinfección

6.4.1. Establecer una lista de superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas colaboradoras, visitantes, proveedores entre otros; que serán prioritarias para el proceso de limpieza y desinfección, o bien zonas que son de alto riesgo por su complejidad de construcción que requieren mayor cuidado en el proceso de limpieza y desinfección como: barandas, puertas, manijas, escritorios, manijas de inodoros y de lavamanos.

6.4.2. Se le recomienda a la empresa realizar una lista de los productos y su utilización para la desinfección de cada equipos a desinfectar (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, aparatología en las cabinas de tratamientos, artículos para realizar los tratamientos (cremas, exfoliante, entre otros). Evitar al máximo que estos equipos sean de uso compartido y si se comparte, cada vez que se utilice deberá ser desinfectado.

6.4.3. La limpieza de objetos utilizados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres, micrófonos, datafonos, bolígrafos, apagadores, entre otros debe darse periódicamente, se recomienda cada hora. Evite el máximo que muchas personas hagan uso de ellos, y genere cultura de desinfección luego de utilizarlos.

6.4.4. Limpiar profundamente las cabeceras de las camillas entre cada usuario/cliente. Además, utilizar únicamente sábanas y cobertores de cabeceras para cubrir las camillas de masajes. Evitar el uso de cobertores de lana, etc.

6.4.5. La empresa deberá valorar la conveniencia de realizar desinfecciones profundas frente al cliente/usuario, para generar mayor seguridad en ellos

6.4.6. La empresa deberá definir responsables de realizar medidas de limpieza, desinfección, que estos estén claros para todos los colaboradores

6.4.7. Contar con un plan de limpieza (que incluya limpiezas constantes básicas y profundas) que incluya la frecuencia, y que involucre medidas tanto para los colaboradores como para los clientes. En el caso de que ya se cuente con el mismo, debe reforzarse con mayor periodicidad y artículos especiales contra el COVID-19. Este proceso se recomienda que incluya acciones profundas al abrir y cerrar el SPA.

6.4.8. La empresa deberá comunicar este plan de limpieza a los colaboradores, y es deseable que los visitantes/ clientes tengan conocimiento de las acciones mínimas de limpieza que está llevando a cabo el spa, con el fin de brindar mayor tranquilidad a los usuarios.

6.4.9. Evitar que la limpieza la realice una empresa externa ya que los colaboradores del SPA podrán tener mejor conocimiento de las áreas de alto riesgo para darle énfasis a los protocolos de limpieza profunda y desinfección.

6.4.10. La empresa deberá contar con una bitácora de desinfección (puede ser trabajarse en conjunto con limpieza) con responsables y periodicidad, en este control se deben incluir artículos de uso común en el spa tales como camillas, textiles, productos, pisos, bañeras entre otros.

6.4.11. La empresa deberá velar por la desinfección y limpieza continúa de los equipos electrónicos utilizados por los colaboradores, por lo que se recomienda la revisión de los manuales de uso para conocer las restricciones de limpieza específicos para cada equipo.

6.4.12. Se le recomienda a la empresa la implementación de los siguientes pasos que aplican a los dispositivos electrónicos:

- a.** Apagar el equipo.
- b.** Desconectar las fuentes de alimentación, los dispositivos y los cables externos.

-
- c. Usar solo un paño suave y sin pelusa.
 - d. Mantener los líquidos alejados del producto, a menos que se indique lo contrario para productos específicos.
 - e. No dejar que entre humedad por ninguna abertura.
 - f. No usar aerosoles, blanqueadores ni sustancias abrasivas.
 - g. No rociar ningún limpiador directamente sobre el dispositivo.
 - h. No utilice productos que contengan acetona, pues podría dañar los equipos.
 - i. Finalmente, lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón siguiendo los correspondientes protocolos.

6.4.13. La empresa deberá intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene (según volumen de visitación) en todos los espacios, con mayor rigurosidad, en las superficies de apoyo.

6.4.14. Se recomienda utilizar para la limpieza de los equipos una solución a base de alcohol de al menos 70%, así como también con productos comerciales recomendados por las autoridades sanitarias.

6.5. Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1. Todos los Terapistas deberán llevar mascarillas todo el tiempo y cambiarlas con cada paciente, y no deberán llevarlas por más de 4 horas seguidas, los guantes en la medida de lo posible cuando se está utilizando aparatología, más no en técnicas manuales.

6.5.2. Todos los recepcionistas y colaboradores de apoyo deberán usar mascarilla o careta, en los casos que no cuenten con el mobiliario que obligue al distanciamiento de 1.8 metros. (En el caso de las recepciones que no cuenten con una pantalla acrílica aislante entre cliente y colaborador).

6.5.3. Los encargados de limpieza deberían utilizar en todo momento guantes, delantales, mascarillas y cubre caras o caretas.

6.5.4. Se le recomienda a la empresa de previo a la adquisición de los EEP, validar su calidad tomando en consideración las normas nacionales de Costa Rica e internacionales, en el sitio web: <https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion>.

6.5.5. Externar constantemente al personal la responsabilidad de utilizar el equipo de forma correcta y a los usuarios sobre la necesidad de portarlos cuando así se establezca.

6.5.6. Antes de ponerse una máscara, lávese las manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o jabón y agua.

6.5.7. Cúbrase la boca y la nariz con una máscara y asegúrese de que no haya espacios entre la cara y la máscara.

6.5.8. Evite tocar la máscara mientras la usa; si lo hace, lávese las manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o agua y jabón.

6.5.9. Reemplace la máscara con una nueva tan pronto como esté húmeda y no reutilice las máscaras de un solo uso. En la medida de lo posible, se recomienda o debería sustituirse por una nueva cada 4 horas.

6.5.10. Para quitar la máscara: retire desde atrás (no toque el frente de la máscara); desechar inmediatamente en un contenedor cerrado; lávese las manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o agua y jabón.

6.6. Manejo de residuos

6.6.1. 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.

6.6.2. El procedimiento para el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote se basa en lineamientos del Ministerio de Salud, que se recomienda utilizar siempre cierres para los mismos y en caso de ser material médico, indicarlo en el exterior de la bolsa de desecho.

6.6.3. La empresa deberá disponer de un contenedor con su tapa respectiva, para el desecho de residuos peligrosos.

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

6.6.5. La persona que realice la tarea de recolección y manejo de desechos, deberá portar su EPP.

6.6.6. Al finalizar el proceso de recolección y manejo de los desechos, la persona encargada de esta tarea deberá realizar el lavado de manos según el protocolo establecido por el Ministerio de Salud.

6.6.7. El establecimiento deberá dar a conocer a los colaboradores el cómo y cuándo se realizará el desecho de los residuos y del equipo de protección, se insta a que sean siempre las mismas personas que manejen los desechos por cada turno laborado.

6.6.8. El contenedor del EPP deberá ser separado del resto de los residuos normales del spa y deben ser debidamente rotulados.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

7.1.1 Se le recomienda a la empresa la elaboración de un plan de continuidad del servicio para la atención de un evento disruptivo que pueda afectar la operatividad y el servicio ofrecido.

7.1.2 Se recomienda la inclusión de los siguientes apartados como base mínima para la elaboración del plan de continuidad del servicio u operativo.

- Identificación de amenazas
- Análisis de impacto en el establecimiento
- Manejo de crisis
- Comunicación en la crisis
- Proceso de recuperación

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 La empresa deberá establecer un plan de distribución de horarios y turnos, tomando en consideración las recomendaciones de las autorizadas sanitarias, la modalidad de operación del establecimiento y el distanciamiento de los colaboradores a la hora de ingreso.

7.2.2 La empresa deberá valorar la implementación de los horarios flexibles para el desarrollo de su operación.

7.2.3 Los horarios establecidos para los servicios de Spa, deberán respetar un tiempo de limpieza y desinfección adecuado entre cada tratamiento además del tráfico de clientes en el centro para evitar aglomeraciones en las áreas comunes y recepción.

7.2.4 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 20 segundos como mínimo, o según se considere necesario. Lo anterior cuando aplique, según la actividad a realizar. Exceptuando los puestos de trabajo que incluyan la guía de grupos que sobrepasen la duración indicada, para tal caso, se le indicará al colaborador involucrado que al finalizar deberá realizar el lavado de manos.

7.1 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.1.1 Se establecerán horarios/roles en los comedores y lugares de alimentación de la organización, con el fin de evitar la aglomeración de los colaboradores y así mantener un aforo del 50% en estas instalaciones.

7.1.2 Se deberá valorar la aplicación del teletrabajo como medida para promover el distanciamiento social entre las personas, en los puestos considerados tele-trabajables que no son críticos en la parte administrativa y operativa de la organización (por ejemplo los encargados de las citas, área contable etc)

7.1.3 La empresa deberá fomentar la práctica de realizar las reuniones de trabajo mediante plataformas virtuales, aun cuando el personal se encuentre en las instalaciones.

7.1.4 En caso de reuniones presenciales, que se requiera la organización de reuniones presenciales se deberá asegurar el distanciamiento mínimo de 1.80 metros, en un lugar con buena ventilación o en un espacio al aire libre.

7.1.5 Donde sea posible, separe todos los muebles para cumplir con las pautas de distanciamiento social.

7.1.6 La empresa deberá establecer una política que prohíba los viajes de trabajo (cuando corresponda) considerados “no esenciales”, hasta tanto se reduzca el nivel de alerta sanitaria en el país.

7.1.7 La empresa cuando requiera que los colaboradores realizan funciones de manera conjunta, deberá establecer que las reuniones de trabajo no sobrepasen los 15 minutos.

7.2 Políticas para personal del spa

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

7.2.2 Estar atento a cumplir la recomendación de no tocarse la cara, en especial cuando no se han lavado las manos constantemente.

7.2.3 Se les deberá de tomar la temperatura a todos los colaboradores al menos en 2 ocasiones durante su turno de trabajo (preferiblemente en una ocasión antes de empezar sus labores y las demás dependiendo la operación del establecimiento). Evaluar los síntomas antes de comenzar a trabajar, idealmente, las comprobaciones de temperatura deben realizarse antes de que el empleado ingrese a la instalación.

7.2.4 No utilizar joyas como: anillos, collares, pulseras, y aretes de gran tamaño (aretes pequeños únicamente) que sirvan como superficies donde se pueda alojar elementos contaminantes.

7.2.5 Evitar al máximo la utilización del teléfono celular y demás artículos personales o electrónicos no esenciales durante su jornada, y si se utiliza, desinfectarlo con cada uso.

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

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

7.2.8 Realizar limpiezas profundas al iniciar y terminar las labores de cada día.

7.2.9 Establecer responsables por turnos para velar por el cumplimiento de todas las medidas de limpieza, higiene y desinfección, que incluyan al COVID 19

7.2.10 Estudiar a detalle los lineamientos generales y este protocolo.

7.2.11 Tener una bitácora para control de los procesos de limpieza ya sea por zona o total del spa. Si la empresa ya cuenta con uno deberá actualizar con los nuevos lineamientos contra COVID-19.

7.2.12 Utilizar solo artículos de limpieza aprobados por el MS. Recordar que la limpieza no puede ser solamente con alcohol de 70 grados.

7.2.13 Lavado permanente y continuo de manos antes, durante y después del ingreso al Spa cumpliendo el protocolo establecido de mínimo 20 segundos de acuerdo a lo establecido en los lineamientos generales establecidos por el MS. Proveer la rotulación sobre este protocolo en cada punto de lavado.

7.2.14 Colocar de forma visible los protocolos de estornudo, lavado de manos, entre otros; alrededor de toda el área destinada al Spa.

7.2.15 Se le recomienda a la empresa monitorear regularmente la temperatura o los posibles síntomas de los colaboradores, se podría ejecutar mediante el programa de salud ocupacional de su empleador.

7.2.16 Asegurar que el rastreo de contactos se realice tanto con los colaboradores así como, con los usuarios que entraron en contacto con el empleado infectado con COVID-19, con ello se debe establecer un mecanismo que permita relacionar a los colaboradores con los clientes atendidos.

7.3 Políticas para el área de recepción

7.3.1 Cuando sea posible y de acuerdo con la política de su hotel/ centro de spa, las estaciones de reserva deben estar separadas por 2 metros o su equivalente en pies: 6 pies.

7.3.2 Instar a los usuarios y colaboradores a no traer artículos personales no indispensables (bolsos, aparatos electrónicos, etc.)

7.3.3 Designar un puesto de recepción presencial, que cuente con las barreras de protección al empleado y cliente, con marcas visuales que ayuden a señalar y mantener la distancia sugerida por el MS.

7.3.4 Documentar todos los planes y estrategias de limpieza de forma que se puedan acceder a ellos fácilmente y de forma periódica utilizando cronogramas e inventarios de limpieza mediante listas de chequeo con responsables, fecha y toda la información que la empresa considere.

7.3.5 Establecer la forma para regular las aglomeraciones o aforo, se recomienda 2x2 para cada persona. El aforo se ha establecido según lo estipulado por el MS.

7.3.6 Estar atentos a los usuarios/clientes y colaboradores para hacerles recomendaciones del caso sobre protocolos contra el COVID (recordar constantemente no tocarse la cara, evitar saludos con la mano).

7.3.7 Se deberá incentivar el uso de formularios digitales para la sustitución de las hojas médicas, de la liberación de responsabilidad y cualquier otra documentación necesaria para el uso de las facilidades o para recibir algún servicio del Spa.

7.3.8 Se deberá incentivar los protocolos de pago adelantado o pago sin contacto, de no ser así, se recomienda tener un protocolo de manejo de efectivo para proteger tanto al colaborador como al cliente.

7.3.9 Todo Cliente que ingrese al Spa se le deberá tomar la temperatura al ingreso como primer paso en la interacción cliente – colaboradora.

7.3.10 Se deberá evitar al máximo el uso de documentación publicitaria o cualquier otro material colateral impreso, y tratar de utilizar documentación digital utilizando rotulación QR o cualquier otro link de acceso a la misma (por ejemplo, menús de tratamientos, promociones, entre otras.).

7.3.11 Toda herramienta de trabajo como: lapiceros, engrapadoras o auriculares, teléfono; y escritorios incluidos; el teclado, el mouse, las computadoras portátiles y la papelería deberá ser de uso propio de cada empleado. Si los mismos se comparte deberá ser desinfectado al inicio, después del uso y al final del turno de trabajo.

7.3.12 Todos los colaboradores deberán guiar a los clientes sobre el procedimiento de ingreso al Spa. Cumpliendo con el lavado de manos según los protocolos del MS y la desinfección del calzado por medio de alfombras o pediluvios desinfectantes antes del ingreso al Spa.

7.3.13 Se recomienda prohibirse el acceso al centro de Spa a los clientes sin cita previa.

7.3.14 Deberán prohibirse las visitas de índole personal a los colaboradores al centro de spa o bien las que no sean estrictamente necesarias.

7.3.15 Velar por el cumplimiento en todo momento del aforo, evitar que los clientes asistan acompañados de terceros.

7.3.16 Gestionar las jornadas de trabajo para mantener el servicio con el aforo permitido.

7.3.17 Estar vigilantes ante posibles casos de visitantes/ colaboradores con síntomas de gripe, enfermedades respiratorias los cuales no podrán hacer uso del centro de SPA. (Termómetros Infrarrojos en la entrada o recepción)

7.3.18 Se recomienda hacer una lista de revisión con el inventario de todos los utensilios, equipo de oficina, máquinas y aparatos que están sujetos a limpieza y desinfección, así como la periodicidad con la que se debe realizar.

7.3.19 Mediante el sistema establecido previamente por el Centro Spa, se contará con mecanismos para asegurar que el cliente no tiene síntomas respiratorios, gripe o posibles síntomas de COVID-19 (se puede incorporar un mecanismo de verificación del formulario médico/ carta de confirmación si la cita es realizada con 15 días de anticipación y luego un seguimiento 8 días antes y el día previo a la cita)

7.3.20 Los desinfectantes de manos deben estar disponibles en cada estación de trabajo.

7.3.21 Las manos deben desinfectarse antes de entrar en contacto con los huéspedes / empleados, incluidas las cartas de confirmación / información y antes de preparar el correo para publicar.

7.3.22 Si comparte una estación de trabajo, se recomienda una lista de verificación de desinfección para antes y después de los turnos. El supervisor de reserva debe asegurarse de que estos registros se completen diariamente.

7.3.23 Colocar la rotulación necesaria en la recepción del spa, donde se detallan las políticas de desinfección aumentadas, en caso de que los clientes deseen revisarlas.

7.3.24 Cada empleado deberá utilizar su propio bolígrafo durante el turno y se compromete solo a usar su bolígrafo. Si es necesario, rotulador con cinta etiquetada con el nombre del empleado. Las plumas de los clientes se desinfectan después de cada uso.

7.3.25 Asegúrese de que cada empleado mantenga su propio espacio de trabajo y no use el espacio de trabajo del otro. Si es inevitable, desinfecte el área antes y después del uso.

7.3.26 Practique las medidas de distancia social marcando pasos en la recepción del Spa. Según el diseño y el tamaño del spa, configure el check-in del spa en un área y el check-out del spa en otra área.

7.3.27 Asegúrese de que todas las estaciones de trabajo mantengan pautas de distanciamiento social.

7.3.28 Considere limitar la cantidad de tiempo que los clientes pueden usar las instalaciones de los vestuarios para evitar el hacinamiento.

7.3.29 Después de cada interacción con el huésped/cliente, limpie todas las superficies después del uso, incluidos: teléfonos, escritorio, bolígrafos, teclados, máquinas de tarjetas de crédito, mouse, etc. spray / toallitas

7.4 Política en vestidores, Lockers (casilleros) y zona de baños

7.4.1 Considere limitar la cantidad de tiempo que los clientes pueden usar las instalaciones de los vestuarios para evitar el hacinamiento.

7.4.2 El recorrido por los vestuarios se lleva a cabo después de que el cliente se haya puesto una bata y pantuflas (o vestimenta apropiada para llevar a cabo el tratamiento) para evitar que el invitado camine con sus zapatos alrededor de las áreas húmedas.

7.4.3 Los casilleros deben asignarse a cada huésped teniendo en cuenta las pautas de distanciamiento social. Bloqueando algunos para evitar que los invitados cambien los casilleros asignados o que toquen el contenido dentro de los casilleros. Si esto no es una opción, las áreas de tocador solo deben contener los elementos esenciales que se deben usar todos los días (maquinillas de afeitar, puntas Q, peines desechables, rizos de algodón, etc.). Alternativamente, todos los servicios se pueden eliminar con un aviso que indique que están disponibles a pedido en la Recepción del Spa o el Asistente del Spa.

7.4.4 Retire el enjuague bucal y los cepillos de dientes del área del tocador.

7.4.5 El acceso a las amenidades de los baños, tipo aplicadores, peines, productos de limpieza personal deben limitarse y entregarse contra pedido de los clientes.

7.4.6 Todas las áreas deben contener una estación de saneamiento para manos y toallitas higiénicas.

7.4.7 Los casilleros deben desinfectarse después de cada uso por parte de los asistentes, ropa sucia y artículos de cestas de lino o botes de basura

7.4.8 Todas las manijas y puertas de las puertas deben desinfectarse regularmente. Se recomienda una vez cada 30 minutos.

7.4.9 Se recomienda la limpieza del área del tocado, por lo menos una vez cada hora.

7.4.10 Se recomienda analizar el uso de las salas de vapor, saunas, salas de inhalación, salas de hielo, jacuzzis y piscinas cubiertas no deberían estar disponibles para que los clientes utilizar. Si estas instalaciones no están disponibles, considere ajustar los precios del tratamiento para reflejar la falta de instalaciones.

7.4.11 Si hay áreas húmedas disponibles para su uso, considere medidas de distanciamiento social como, por ejemplo, limitar el número de clientes que pueden usar la sala de vapor, sauna, jacuzzis a la vez. Esta información debe mostrarse y proporcionarse a los invitados durante su recorrido por el spa y los miembros deben ser notificados en su boletín mensual. Al ser regularmente zonas de uso libre (sin presencia de un terapeuta) se debe asegurar el control sobre el aforo del mismo así como el mantenimiento (dejar circular el aire fresco entre usos de los clientes, entre otras medidas de higiene y limpieza que el establecimiento determine).

7.4.12 Las salas de hielo, las fuentes de hielo, las salas de inhalación no deberían estar disponibles debido a la temperatura y la humedad templadas / frías.

7.4.13 Esterilice todas las áreas durante la noche utilizando máquinas de ozono o productos químicos apropiados.

7.4.14 Considere limitar el uso térmico a un invitado por turno de citas reservadas, con tiempo entre sesiones para limpiar las salas de relajación.

7.4.15 El acceso a papel higiénico y toallas de papel de preferencia serán con mecanismos automáticos, también deberá proveerse permanentemente jabón líquido y alcohol en todas las áreas de acceso para clientes y colaboradores, se recomienda realizar la limpieza de los dispensadores de este material, de forma constante. Estar atento siempre de la disposición de materiales en los recipientes.

7.4.16 Antes de entrar al Locker/ casillero o lugar de vestidores (tanto usuarios y colaboradores) debe limpiarse los pies en Pediluvios desinfectantes o alfombras húmedas con productos desinfectantes (o cambiarse de zapatos por unos que vayan a ser utilizados solo en el Spa)

7.4.17 La utilización EPP (guantes, mascarilla y anteojos especiales) para todos los encargados de realizar la limpieza constante y profunda, es obligatoria al realizar estas tareas, además explicar el uso adecuado de los EPP. Mencionado anteriormente

7.4.18 El uso de rotulación para informar que el área específica está siendo desinfectada para así informar a los clientes y fomentar el respeto al espacio y permitir la función del personal en baños y vestidores por personal de diferente sexo

7.4.19 Colocar la rotulación necesaria en los baños y vestidores, donde se detallan las políticas de desinfección aumentadas, en caso de que los clientes deseen revisarlas.

7.4.20 Para los lavamanos, se recomienda contar con toallas de papel en lugar de paños faciales o de manos. Si se utilizan paños de mano, deberá brindarse uno a cada cliente.

7.5 Política en áreas comunes y cuartos de relajación

7.5.1 Toda superficie de muebles, controles remotos, auriculares para TV deben limpiarse y desinfectarse después de cada cliente.

7.5.2 Se recomienda que la decoración sea discreta, evitando el uso de cobijas, sábanas o almohadones y cojines que aumenten superficies de contacto con el cliente y que deberán ser limpiadas después de su uso.

7.5.3 El centro debería determinar los lugares de difícil limpieza y desinfección, que no puedan asegurar su desinfección, con el fin de no utilizarlos durante la pandemia (ejemplo lugares porosos, muy escondidos etc).

7.5.4 Limpiar las superficies de contacto cada hora: puertas, manillas, implementos de oficina, superficies, ascensores, manivelas, teléfonos, control remoto, apagadores, secadores, pasamanos, etc. Mencionado antes

7.5.5 El establecimiento debe contar con suficientes basureros con tapa preferiblemente con cierre automático, de vaivén o de pedal. El manejo de los residuos de los basureros deberá ser hermético.

7.5.6 Los dispensadores de agua potable de preferencia que sean automáticos con flujo de agua continuo (no bidones) y con consumo de conos o vasos desechables entregados contra pedido por el cliente. Evitar amenidades de autoservicio si está en zonas con poca supervisión.

7.5.7 Donde sea posible, separe todos los muebles para cumplir con las pautas de distanciamiento social.

7.5.8 Las ofertas de F&B deben estar envueltas individualmente y de un solo uso. Ofrezca opciones de frutas que se pelan, como bananos, naranjas, granadinas. Retire las manzanas, las peras, etc. Toda amenidad se entregará contra pedido.

7.5.9 Colocar la rotulación necesaria en las áreas comunes, donde se detallan las políticas de desinfección aumentadas, en caso de que los clientes deseen revisarlas.

7.5.10 Evitar utilizar aires acondicionados y des-humificadores por su proceso de re circulación de aires y partículas, en caso de que sea imposible, se deben realizar limpiezas profundas de forma intensificada, dejar correr aire antes de cada cliente al cuarto/ espacio donde existan estos dispositivos.

7.6 Política en cuartos de tratamiento (masaje, salón de belleza, etc)

7.6.1 Se recomienda que toda charla o confirmación de tratamiento que requiera compartir información sensible o confidencial, se realice antes de ingresar a la sala de tratamiento y un lugar ventilado respetando las medidas de distanciamiento, así se reserva el uso de los cuartos de tratamiento, de espacio reducido, para el tiempo estrictamente necesario.

7.6.2 Todos los colaboradores deberán guiar a los clientes sobre el procedimiento de ingreso al cuarto de tratamiento. Cumpliendo con el lavado de manos según los protocolos del MS y la desinfección del calzado por medio de alfombras o pediluvios desinfectantes antes del ingreso al Spa.

7.6.3 Antes del Servicio se deberá hacer la desinfección al frente del cliente de las áreas de importancia como cabeceras de camillas de masajes, silla de salón de belleza, etc

7.6.4 El uso de Mascarilla, guantes y demás EPP por parte del colaborador deberá ser de uso obligatorio según lo permita el protocolo de tratamiento de la empresa basado en los lineamientos del MS.

7.6.5 De ser necesario el uso de instrumental y productos, se recomienda enseñar al cliente que el mismo esta desinfectado o preparado especialmente para su tratamiento y no ha estado en contacto de otra persona. Se recomienda el uso de bolsas selladas o paquetes de productos previamente dosificados bajo las medidas de asepsia según lo permita la operación.

7.6.6 Se debe eliminar cualquier exceso de linos, sábanas, cobijas y almohadones no esenciales para el tratamiento de las camas de masaje, para facilitar su limpieza entre tratamientos y disminuir superficies de contacto. De ser posible, utilizar textiles desechables.

7.6.7 Dentro de la sala de tratamiento, todo colaborador deberá hacer uso de los EPP necesarios para el desarrollo de sus servicios y así protegerse a sí mismo como proteger la salud del cliente.

7.6.8 Antes de iniciar el tratamiento, todo colaborador deberá lavarse las manos en presencia del cliente para así demostrar el cumplimiento de los lineamientos de limpieza. El uso de alcohol en gel o cualquier otro producto de desinfección puede ser un adicional al protocolo, pero no sustituirá al lavado de manos.

7.6.9 Una vez iniciado el tratamiento, el colaborador deberá seguir los protocolos de asepsia, manejo adecuado de EPP. De ser necesario salir del cuarto de tratamiento se deberá realizar de nuevo la desinfección de manos y pies antes de retomar el servicio.

7.6.10 En tratamientos donde la cercanía de las vías respiratorias tanto del cliente como del terapeuta están a una distancia de mucha cercanía se recomienda el uso de mascarillas o EPP por parte del Cliente para así bajar los niveles de posible transmisión.

7.6.11 Finalizado el servicio el colaborador guiará al cliente a su siguiente destino, de ser necesario dar indicaciones adicionales, recomendación de productos o lineamientos del procedimiento recibido, los mismos deberá ser dados en un área ventilada y respetando los lineamientos de distanciamiento social, y así evitar estar en el cuarto de tratamiento más del tiempo estrictamente necesario.

7.6.12 Se deberá respetar un mínimo de 20min entre pacientes para asegurar la debida desinfección de la sala, los materiales utilizados y la sanitización del terapeuta. Si el tratamiento requiere el uso de duchas, u otros cuartos húmedos, el tiempo de limpieza deberá ser mayor proporcionalmente al área.

7.6.13 Los linos, cobijas, toallas y demás textiles deberán ser guardados en lugares secos y seguros del aire libre para asegurar su asepsia y disminuir su contacto con personas o aire que se considera contaminado.

7.6.14 Los linos, cobijas, toallas y demás textiles ya utilizados y considerados sucios deberán ser depositados en recipientes con tapa preferiblemente con cierre automático, de vaivén o de pedal. El manejo de los residuos de los basureros deberá ser hermético. Los textiles no pueden ser sacudidos, deben ser recogidos y reservados en espacios especiales.

7.6.15 Los linos, cobijas y demás textiles ya utilizados se deberán de recoger por personal entrenado en manejo de material bio-contaminante, utilizando todas las EPP así como las medidas y herramientas necesarias durante los horarios donde haya el mínimo de huéspedes y colaboradores que se pueden ver expuestos.

7.6.16 Los textiles de los centros de spa deben lavarse con una temperatura mayor de 60 grados. Si no se cuenta con agua caliente en la lavadora, los textiles deberán secarse en secadora. Si se realiza mediante una empresa externa, esta debe asegurar que durante el transporte de los textiles no sean expuestos para evitar contaminación externa. Se recomienda mencionarle al cliente el protocolo de desinfección del textil. El cliente no podrá traer sus propias toallas al spa, deberán ser provistos por el establecimiento, con el fin de procurar el control de material externo.

7.6.17 Todo cuarto de terapia, sus utensilios y herramientas deberán ser desinfectados al inicio y al final de cada cliente. Además, se recomienda realizar una limpieza profunda diaria, documentada y con un responsable designado para asegurar su control utilizando herramientas tipo Checklist o inventarios de limpieza.

7.7 Política en áreas de retail o tiendas de souvenirs

7.7.1 Se recomienda que todo el inventario posible se encuentre en vitrinas o resguardado del aire libre para así mantener su integridad y evitar su contaminación.

7.7.2 Todo inventario de retail que no esté resguardado deberá cumplir con un riguroso cronograma de limpieza y desinfección, ya sea después de cada visita del cliente y si no en un determinado tiempo impuesto por la gerencia utilizando herramientas como lista de requerimientos o inventarios de limpieza que controlen los responsables, hora de limpieza, etc.

7.7.3 Se deberá evitar al máximo el uso de documentación publicitaria o cualquier otro material colateral impreso, y tratar de utilizar documentación digital utilizando rotulación QR o cualquier otro link de acceso a la misma.

7.7.4 Se recomienda que los precios y descripciones del inventario estén visibles y legibles para el cliente y así evitar su manipulación innecesaria.

7.7.5 Se deberá incentivar los protocolos de pago sin contacto, de no ser así, se recomienda tener un protocolo de manejo de efectivo para proteger tanto al colaborador como al cliente.

7.7.6 En las tiendas de retail o souvenirs, se recomienda, evitar el autoservicio, y mantener un stock mínimo, que se mantenga los procesos de limpieza y desinfección.

7.7.7 Se recomienda eliminar todos los muestras o probadores de la tiendas que mantienen los Spa, incluidos el cuidado de la piel, productos para el cuerpo, maquillaje, joyas.

7.7.8 Deberán prohibirse las visitas de índole comercial a los colaboradores al centro de spa o bien las que no sean con cita previa.

7.7.9 Se debería disponer de áreas diferenciadas para recibir a los proveedores de forma exclusiva o bien en horas donde no haya clientes, asegurarse que los proveedores cumplan con los protocolos indispensables de limpieza y desinfección antes de entrar al recinto: lavarse las manos, desinfectar los zapatos, de preferencia que entren con mascarillas. Y que siempre estén acompañados por un miembro del staff manteniendo el distanciamiento social para asegurarse el respeto a los protocolos de higiene propios del SPA.

7.7.10 Limpiar y desinfectar todos los productos que ingresen al SPA, evitar al máximo que estos productos entren en los mismos empaques que fueron transportados, evitar al máximo utilizar estos productos inmediatamente, se aconseja que reciban aire.

7.7.11 Realizar limpiezas profundas al iniciar y terminar las labores de cada día.

7.8 Política en zonas de colaboradores (BACK OF THE HOUSE)

7.8.1 Realizar un mapeo de las personas colaboradoras que pueden realizar sus actividades por medio del teletrabajo y así cómo mantener la práctica de reuniones virtuales aun estando en las mismas instalaciones.

7.8.2 Toda herramienta de trabajo como: lapiceros, engrapadoras o auriculares, teléfono; y escritorios incluidos; el teclado, el mouse, las computadoras portátiles y la papelería deberá ser de uso propio de cada empleado. Si los mismos se comparte deberá ser desinfectado al inicio, después del uso y al final del turno de trabajo.

7.8.3 Documentar todos los planes y estrategias de limpieza de forma que se puedan acceder a ellos fácilmente y de forma periódica utilizando cronogramas e Inventarios de limpieza, así como de contar con una bitácora para control de los procesos de limpieza ya sea por zona o total del spa. Si la empresa ya cuenta con uno deberá actualizar con los nuevos lineamientos contra COVID-19.

7.8.4 Limpiar las superficies de contacto cada hora: puertas, manillas, implementos de oficina, superficies, ascensores, manivelas, teléfonos, control remoto, apagadores, secadores, pasamanos, etc. Mencionado antes

7.8.5 El establecimiento debe contar con suficientes basureros con tapa preferiblemente con cierre automático, de vaivén o de pedal. El manejo de los residuos de los basureros deberá ser hermético.

7.8.6 Los dispensadores de agua potable de preferencia que sean automáticos con flujo de agua continuo (no bidones) y con consumo de conos o vasos desechables entregados contra pedido por el cliente. Evitar amenidades de autoservicio si está en zonas con poca supervisión.

7.8.7 Evitar utilizar aires acondicionados y deshumificadores por su proceso de recirculación de aires y partículas, en caso de que sea imposible, se deben realizar limpiezas profundas de forma intensificada, dejar correr aire antes de cada cliente al cuarto/ espacio donde existan estos dispositivos

7.8.8 Deberán prohibirse las visitas de índole personal a los colaboradores al Back of the House o bien las que no sean estrictamente necesarias.

7.8.9 Velar por el cumplimiento en todo momento del aforo, evitar que los colaboradores se conglomeren en las oficinas administrativas durante los tiempos de bajo tráfico del Spa.

7.8.10 Donde sea posible, separe todos los muebles para cumplir con las pautas de distanciamiento social.

7.8.11 Se recomienda designar un Puesto de Información, Reservas y Cobro de manera no presencial, tipo teletrabajo para reducir la exposición del personal al frente de la clientela. Los cuáles sean capaces de aclarar cualquier duda al cliente, vender los servicios y coordinar los horarios de los mismo desde el "Back of the House".

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORA

8.1. Cuando se presente el caso de un colaborador positivo con COVID-19, le empresa deberá notificar a la Dirección de Área Rectora del Ministerio de Salud que le corresponda, para que este implemente las acciones de control y seguimiento según los lineamientos nacionales para la vigilancia de la enfermedad COVID-19.

8.2. El colaborador deberá seguir los siguientes pasos:

- Asegurarse de utilizar una mascarilla, y dirigirse a su casa de habitación con la indicación de contactar al Ministerio de Salud mediante la línea telefónica 1322.
- No suministrarse ningún medicamento, el centro de salud se encargará de brindar las indicaciones correspondientes.
- Seguir las indicaciones establecidas por el Ministerio de Salud.

8.3. La empresa deberá activar el procedimiento de limpieza y desinfección inmediatamente en el puesto de trabajo del colaborador confirmado, así como aquellas áreas comunes y sitios que haya visitado en el centro de trabajo.

8.4. La empresa iniciará el levantamiento de los contactos directos, que contengan al menos, nombre completo, número de teléfono y correo electrónico, para ser enviado al Ministerio de Salud.

8.5. La empresa cuando se encuentre ante un caso confirmado o sospechoso de COVID-19 de cliente externo, deberá coordinar lo que corresponda según los lineamientos que establece el Ministerio de Salud o la CCSS.

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

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

9. COMUNICACIÓN

9.1 Desde que se inicia el proceso de consulta / reserva por parte del cliente, asegurar que conozca los protocolos previos, durante y posterior a su visita.

9.2 Establecer mecanismos de comunicación para informar a los clientes sobre el protocolo de desinfección en el centro de spa tanto a nivel individual como colectivo para evitar el contagio.

9.3 A medida que los hoteles y spas vuelvan a abrir, asegúrese de que el sitio web de Spa se actualice con la información veraz, formas de obtener citas, las horas reducidas de operaciones o las instalaciones limitadas disponibles.

9.4 Se le recomienda a la empresa la comunicación abierta con empleados, clientes y proveedores asociados para mantenerse actualizados sobre un plan y acciones de reapertura.

9.5 Mantener la participación de los clientes durante el cierre con comunicaciones positivas y alentadoras a través de los canales de redes sociales. Declaración de apertura con un mensaje claro y positivo que muestra sensibilidad hacia lo que el mundo ha soportado y la visión para el Spa & Hotel en el futuro.

9.6 Elija con cuidado lo que es relevante para comunicar al realizar cambios en las operaciones después de que se levante el bloqueo, qué elementos de estos son relevantes para compartir, para evitar agregar miedo al Viaje de Spa.

9.7 Controle el mensaje para asegurar a los clientes que la salud y la seguridad siempre están a la vanguardia de la industria del spa. Comparta las prácticas estándar que sigue el negocio, o las pautas de saneamiento nuevas y actualizadas introducidas durante este tiempo.

9.8 Comparta la comunicación de la industria del Spa, como blogs de expertos de la industria, foros, investigaciones, noticias positivas que animan a los huéspedes a regresar a la industria. Destaque las noticias de los Spas que se abren en diferentes áreas del mundo.

9.9 El establecimiento deberá definir un canal de comunicación verbal o escrita, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).

9.10 Se proporcionará al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19.

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

9.12 La administración proporcionará información de los servicios, así como las disposiciones sobre el acceso, uso de instalaciones y los horarios, en caso de ser necesario, así como los protocolos relacionados con el COVID-19.

9.13 El Gerente General/ Spa Manager 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.

9.14 Los medios de publicación del protocolo, una vez aprobado por la Ministra de Turismo, serán el sitio web oficial del Instituto Costarricense de Turismo, del Ministerio de Salud y CANATUR.

9.15 Invitar a los clientes a comunicarse con el Spa en caso de tener síntomas luego de haber visitado el centro, esto con el fin de mantener un seguimiento de casos sospechosos

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Autorización

10.1.1 El jerarca institucional que aprobará este protocolo sectorial, será la señora María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo.

ANEXOS

El presente material gráfico, puede consultarse y descargarse en la página Web del Instituto Costarricense de Turismo, así como en la página web del Ministerio de Salud en los siguientes links:

[Materia Gráfico de Apoyo, ICT](#)

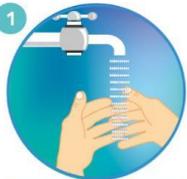
[Prdúctos Gráficos de Ayuda, Ministerio de Salud](#)

Anexo 1. Protocolo de lavado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES

- 

1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo
- 

2 Aplique suficiente jabón
- 

3 Frote sus manos palma con palma
- 

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

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

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

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

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

9 Enjuague abundantemente con agua
- 

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

11 Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio de Salud

Anexo 2.
Protocolo de lavado de 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



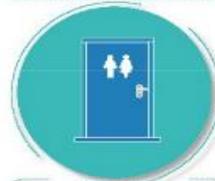
Después de estar con mascotas



Luego de estar en zonas públicas



Después de tocar dinero o llaves



Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

Anexo 3.
Prevenga el Coronavirus con 6 pasos



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



Prevenga el coronavirus en **6** pasos



1 Lavado de manos



2 No se toque la cara
si no se ha lavado las manos



3 Limpiar las superficies
de alto contacto



4 Protocolo de
estornudo y tos



5 Distanciamiento social



6 Quedate en casa



INFORMATE PRIMERO
POR MEDIOS OFICIALES
DEL MINISTERIO DE SALUD

visita WWW.MINISTERIODESALUD.CO.CR

Anexo 4.
Protocolo de estornudo y tos

 **Forma correcta de
tosar y estornudar**



¡DETENGA EL CONTAGIO!

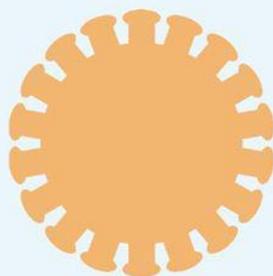
Anexo 5.
Otras formas de saludar



Anexo 6.
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.