

## ICT-P-4.2. Protocolo específico para sector turismo Actividad de Congresos y Convenciones, subsector empresas organizadoras.

|   |  |
|---|--|
| Versión: 001<br><i>Todo nuevo documento debe indicar que es la "primera edición" y según sus actualizaciones este número aumenta consecutivamente</i> | Fecha de elaboración: 19 de mayo de 2020 |
|---|--|

|  |
|--|
| Elaborado por:<br><br>Álvaro Rojas Badilla / Costa Rica Convention Bureau<br>Gustavo Alvarado Chaves / Instituto Costarricense de Turismo<br>Melissa Hernández Novoa / Instituto Costarricense de Turismo<br>Tatiana Orozco Salazar / Costa Rica Convention Bureau |
|--|

|  |
|--|
| Aprobado por:<br><br>María Amalia Ravelo Raventós<br>Ministra de Turismo |
|--|

---

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| <i>Índice</i> .....  | 1  |
| <b><i>Prólogo</i></b> .....  | 2  |
| <b>1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b> .....                                 | 3  |
| <b>2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA</b> .....                        | 3  |
| <b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> .....                                    | 4  |
| <b>4. PRINCIPIOS</b> .....   | 7  |
| <b>5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN</b> .....                               | 7  |
| <b>6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN</b> .....   | 9  |
| <b>7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b> .....                              | 15 |
| <b>8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS</b> ..... | 17 |
| <b>9. COMUNICACIÓN</b> .....   | 18 |
| <b>10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....                          | 19 |
| <b>Anexos</b> .....  | 20 |

---

## PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de estado de emergencia nacional en la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia, así como 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 que deben cumplir los sectores y subsectores en la elaboración de 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, 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, consulte la guía: **INTE/DN-MP-S-19:2020 "Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de directrices y lineamientos sanitarios ante COVID-19"**.

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

| Asistentes              | Organización                       |
|-------------------------|------------------------------------|
| Álvaro Rojas Badilla    | Costa Rica Convention Bureau       |
| Gustavo Alvarado Chaves | Instituto Costarricense de Turismo |
| Melissa Hernández Novoa | Instituto Costarricense de Turismo |
| Tatiana Orozco Salazar  | Costa Rica Convention Bureau       |

---

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Contar con una herramienta que permita a las empresas de la industria de eventos iniciar con un proceso de reapertura por medio de medidas sanitarias aptas para evitar la propagación del COVID-19.

La aplicación de este documento va dirigida al sector de eventos, congresos, convenciones y programas de incentivos en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud, para atender la pandemia del COVID-19.

El alcance de este protocolo será para todas las actividades relacionadas o correlacionadas al sector mencionado:

- Organizadores de eventos.

## 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

- Versión 4- 11 de abril de 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".
- Versión 2- 03 de abril de 2020. Lineamientos generales para servicios de alimentación debido a la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19).
- Versión 11- 01 de abril de 2020. Lineamientos nacionales para la vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- [https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/lineamientos\\_nacionales\\_vigilacion\\_infeccion\\_coronavirus\\_v12\\_24042020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilacion_infeccion_coronavirus_v12_24042020.pdf)
- Versión 2- 12 de marzo de 2020. Lineamientos generales para propietarios y administradores de servicios turísticos por coronavirus (COVID-19).
- Versión 2- 12 de marzo de 2020. Lineamientos generales para establecimientos, actividades y eventos de concentración masiva de personas en el marco de la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19).
- LS-CS-001. Lineamientos generales para establecimientos comerciales y servicios con permiso sanitario de funcionamiento.
- 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](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/LS_CS_005_actividades_humanas.pdf)

---

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1.1 Protocolo sectorial:** acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el ente rector de salud. Para fines prácticos de este documento, se utilizará la palabra protocolo para referirse a los protocolos sectoriales.
- 3.1.2 Procedimiento:** forma específica de llevar a cabo las medidas indicadas en el protocolo sectorial, de manera que se pueda evidenciar cómo 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 se había identificado previamente en humanos.
- 3.1.4 Tipos:** es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus humanos endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo llamado SARS-CoV-2 que produce la enfermedad llamada COVID-19.
- 3.1.5 COVID-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con una persona 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 expulsadas 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 otros individuos pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020). Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la dilución recién preparada de cloro (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de un cloro de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de estos. Siempre se deben utilizar de acuerdo con lo indicado en las fichas de datos de seguridad.
- 3.1.6 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.
- 3.1.7 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 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.

**3.1.9 EPA:** Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos por sus siglas en inglés, aprueba productos contra el SARS-CoV.

**3.1.10 Recinto:** todo aquel espacio que cuente con permiso de funcionamiento para eventos emitido por el Ministerio de Salud, es decir, salas de eventos en hoteles, centro de convenciones, una sala de conferencias o convenciones, recintos feriales, restaurantes con salas de reuniones y cualquier tipo de espacio en el que se pueda celebrar eventos indistintamente de su capacidad.

**3.1.11 Evento:** término genérico que designa cualquier tipo de reunión o encuentro de corte científico, técnico, educativo, político, social, económico, bodas, graduaciones, entre otros, que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y experiencias entre los participantes.

**3.1.12 Aforo:** capacidad de un recinto asignada por el Ministerio de Salud para un espacio, auditorio o salón expresada en número de personas.

**3.1.13 Estación de desinfección:** estas estaciones estarán ubicadas en puntos estratégicos de los espacios. Para el correcto funcionamiento, deberá contar con los siguientes productos: alcohol en gel grado hospitalario con sensor, toallas desechables y rociador con alcohol líquido grado hospitalario, Estas estaciones deberán revisarse cada 30 min para su correcta reposición.

**3.1.14 Protocolo de desinfección de áreas:** las superficies que se tocan con frecuencia (pasamanos, botoneras, pomos de puertas, fichas de parqueo, bandejas de comida, apoya brazos, asientos, entre otros) deberán ser limpiadas con solución de alcohol al 70% o desinfectantes comerciales frecuentemente.

---

**3.1.15 *Organizador de eventos:*** persona física o jurídica que contrata a un recinto de cualquier tipo para la realización de un evento y se asegura de que el evento se desarrolle sin problemas.

**3.1.16 *Categorización de eventos:*** se considerarán microeventos los que reúnan de 10-50 personas; pequeños de 50-100 personas; medianos de 100-500 personas; grandes de 500-1000 personas y mega eventos de 1000-2000 personas.

**3.1.17 *Proveedor:*** *persona Jurídica o física, cuya actividad busca responder las necesidades del cliente.*

**3.1.18 *Actividad turística de congresos y convenciones:*** son aquellas actividades que impulsan el desarrollo del sector de reuniones y eventos, también conocido como sector de las reuniones, viajes de incentivos, conferencias, exposiciones y eventos, o sector de las MICE (por sus siglas en inglés), facilitando las actividades de organización, promoción, venta y distribución de reuniones, así como eventos internacionales y nacionales en Costa Rica. Turísticamente, el concepto abarca el desarrollo de productos y servicios que se diseñan y comercializan para desarrollar eventos en diversas áreas de conocimiento (económico/comerciales, médico/sanitarias, culturales, científico/tecnológicos), por parte de actores gubernamentales (organizados por gobiernos o por entidades internacionales relacionadas con los gobiernos), no gubernamentales (organizados por federaciones, asociaciones profesionales, universidades, organizaciones no gubernamentales (ONG)) y los de carácter corporativo (organizados por empresas y firmas comerciales), en una amplia variedad de conceptos de reunión, congreso o convención. Tal desarrollo de productos será realizado bajo los ejes de sostenibilidad, diferenciación y autenticidad del destino Costa Rica. También incluye aquella infraestructura cuya finalidad es la prestación de servicios para la organización de congresos y convenciones.

---

## 4. PRINCIPIOS

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

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

## 5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

- LS-CS-003. Lineamientos específicos para el sector turismo

### **5.1.1 Disposiciones para personal administrativo (FRONT) del sector turístico:**

El personal administrativo debe:

- a) Velar por el cumplimiento de las medidas definidas para la prevención y contención del COVID-19, por parte de los empleados y huéspedes.
- b) Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo.
- c) Informar a los turistas 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.
- d) Atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto, tales como con cita previa, correo electrónico o video llamada.
- 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, entre otros.
- g) Colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas (Ver anexos 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, además, que estén debidamente desinfectados.
- 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 el Ministerio de Salud y la 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.

#### 5.1.2 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).

#### 5.1.3 Disposiciones sobre el uso de espacios comunes

- a) Para el uso de áreas comunes (área de comidas, piscinas, jacuzzis, bar, gimnasio, discoteca, casinos, spa, saunas y áreas verdes) se debe:
- b) 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% o con desinfectantes.
- c) 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.

#### 5.1.4 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, las cuales 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                     |

- Directriz N°082-MP-S, "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 a partir del COVID-19, declarada mediante el Decreto Ejecutivo número 42227-MP-S del 16 de marzo de 2020, se instruye a las personas jerarcas de la Administración Pública Central y se insta a las personas jerarcas 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, las cuales 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

- 6.1.1.1 El organizador y sus colaboradores deberán cumplir con el protocolo establecido por el **recinto** para la operación de **eventos**.
- 6.1.1.2 El organizador debe velar por que todos los asistentes cumplan con los protocolos de desinfección y control antes de ingresar al evento. Esto incluyendo a los proveedores contratados por el organizador.
- 6.1.1.3 El organizador deberá coordinar con el recinto para contar con estaciones de desinfección en el espacio donde se lleva a cabo el evento, por ejemplo, en los registros, entradas a salones y espacios de alimentación. El organizador podrá adicionar por su cuenta estaciones de desinfección donde considere necesario según la dinámica del evento.

- 
- 6.1.1.4** El organizador deberá proveer a sus colaboradores el uso de **EPP** y promover su uso, así como también promoverlo con los proveedores que contrate para el evento.
- 6.1.1.5** El organizador será el responsable de tomar la temperatura a todos los asistentes en la entrada de las instalaciones. En caso de salir alterada, no se le permitirá el ingreso y deberá coordinar con el recinto el manejo de la situación según el protocolo establecido por cada lugar.
- 6.1.1.6** El organizador no podrá colocar espacios para baile o contacto físico. Quedará prohibida cualquier actividad que lleve a incumplir el distanciamiento de 1.8 metros establecido por el Ministerio de Salud.
- 6.1.1.7** En las actividades de índole social (periodos de alimentos, cenas u otro tipo de encuentros), deberán utilizar montajes donde se evite la aglomeración de personas.
- 6.1.1.8** El organizador es el responsable de manejar el factor de la cantidad total de asistentes a un evento.
- 6.1.1.9** El organizador deberá establecer para el registro horarios de ingreso por grupos de asistentes para evitar filas, las cuales deberán mantener el distanciamiento de 1,8 m por persona.
- 6.1.1.10** Se recomienda al organizador realizar grupos para el registro de asistentes, no mayores a 10 personas por grupo.
- 6.1.1.11** El organizador le deberá comunicar a cada grupo de asistentes de forma previa, la hora exacta en la que deben presentarse.
- 6.1.1.12** Se recomienda al organizador no realizar entrega de material físico del evento a los asistentes, solo digital.
- 6.1.1.13** El registro al evento debe ser prepagado para que, en el momento que los asistentes lleguen al recinto, el proceso sea lo más fluido posible y con la menor cantidad de contacto con objetos, material de entrega, entre otros.
- 6.1.1.14** El organizador entregará en el registro y debe considerarlo dentro de los costos de la inscripción, los **EPP** que los asistentes deben usar durante el evento.
- 6.1.1.15** El organizador deberá demarcar de forma clara los ingresos y salidas. Los mismos se deberán manejar ordenadamente y demarcando el distanciamiento social requerido, valorado según el Ministerio de Salud en esta etapa en todas las líneas.
- 6.1.1.16** El organizador deberá conocer claramente el tipo de evento por administrar, aun cuando la mayoría de los eventos comparten similitudes en su planeación y realización, estos tienen elementos diferenciadores que deberá tomar en cuenta para su operación (por ejemplo, un evento corporativo interno, un congreso o una fiesta de aniversario de una empresa).
- 6.1.1.17** El organizador debe coordinar los espacios de alimentación por grupos de personas para evitar aglomeraciones.

---

**6.1.1.18** Cualquier tipo de montaje por realizarse debe cumplir con la norma de distanciamiento de 1.8 m. El organizador deberá respetar la tabla de capacidades establecidas por el recinto.

**6.1.1.19** **Recomendaciones para el montaje de sala:**

- **Auditorio:** distanciamiento de 1.8 entre sillas.
- **Montaje escuela:** montajes en mesa tablero de 2 pax máximo por mesa.
- **Tipo U:** se usará el criterio de capacidad de tablero dos por mesa.
- **Tarimas:** protocolo de dispensador de alcohol en gel en tarima, desinfección de pódium o equipos en tarima constantemente previo a cada asistente.
- Ubicación de las personas en tarima con el distanciamiento social requerido entre cada persona (1.80 m).

**6.1.1.20** **Recomendaciones para el montaje de banquetes:**

- **Mesa redonda de 1.83,** capacidad máxima de 5 pax por mesa (Capacidad máxima antes de la pandemia 12 pax).
- **Mesa redondas de 1.5** capacidad máxima de 4 pax por mesa (Capacidad máxima antes de la pandemia 10 pax).
- **Mesa cuadrada de 1.5 o 1.65** capacidad máxima de 4 pax (Capacidad máxima antes de la pandemia 10 pax).
- **Mesa imperial de 1.2 de ancho** (mínimo) por 2 metros de largo (mínimo) 6 personas por mesa (Capacidad máxima antes de la pandemia 12 pax).

**6.1.1.21** **Recomendaciones para ferias en formato "ruedas de negocios".**

- Este formato consiste en que solo una persona a la vez con cita previa podrá visitar los *stands* de la feria. Estas citas deberán gestionarse previamente.
- Solo podrá haber máximo 2 vendedores por *stand*.
- Se deberá implementar un protocolo de limpieza y desinfección entre cada cita de negocios.
- No se podrá entregar material físico.
- Las ventas se deberán realizar por medio de tarjeta con chip de pago sin contacto.

**6.1.1.22** **Recomendaciones registro de transporte**

**6.1.1.22.1** El organizador, en coordinación con el proveedor de transporte, deberá definir un número máximo de descarga de pasajeros al mismo tiempo, es decir, un bus de los más grandes tiene 55 asientos, si viene al 50%, serían 27 pax aproximadamente; si tienen que hacer registro, se necesitarían 3 estaciones de registro para dividirlos y dar un promedio de 10 min antes de que el siguiente transporte descargue pasajeros.

**6.1.1.22.2** El organizador deberá tomar en cuenta tener al menos dos áreas de registro, una para los que llegan de forma individual y otra para los que llegan en transporte del organizador.

**6.1.2** **Medidas de información para los colaboradores sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y**

---

colectiva que deben adoptarse en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio.

**6.1.2.1** El organizador deberá realizar capacitación virtual con los colaboradores para dar a conocer los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud. Además, garantizarse que los proveedores contratados directamente por el organizador también hayan capacitado a su personal antes de la realización del evento.

**6.1.2.2** Se recomienda que exista un registro sobre esta capacitación que incluya nombres de los capacitados y fecha. El mismo debe ser entregado al recinto y estar a mano para mostrarlo a las autoridades de Salud.

**6.1.2.3** El organizador deberá mantener informados a los asistentes y colaboradores por medio de señalización o por medio de comunicados constantes con respecto al protocolo de lavado de manos, forma correcta de toser y estornudar, extremando las medidas de higiene.

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

**6.1.3.1** El organizador deberá hacer de conocimiento previo a los asistentes los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar.

**6.1.3.2** En los registros virtuales, el organizador deberá poner una casilla de confirmación donde el participante acepta haber leído y entendido los protocolos de salud.

**6.1.3.3** El organizador deberá utilizar durante el evento los materiales gráficos oficiales del Ministerio de Salud en idioma español y en el idioma oficial del evento.

**6.1.3.4** Deberá realizar señalética en todas las áreas donde se ejecuta el evento, además, considerar previo a las presentaciones en sala, transmitir mensajes en las pantallas.

## **6.2** Procedimiento de limpieza y desinfección

### **6.2.1** Las actividades por realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo

#### **a) Actividades para el lavado de manos**

- El organizador deberá implementar la señalización con los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar para el conocimiento de sus colaboradores y asistentes.
- El organizador deberá realizar anuncios constantes a los asistentes con el fin de asegurar el lavado de manos con agua y jabón y, en caso de no ser posible, disponer de la solución hidroalcohólica que asegure la desinfección de manos.

---

## b) Actividades para el enjuague y secado

- El recinto garantizará al organizador que dispondrá de toallas desechables para el secado de manos, las cuales estarán en todos los espacios destinados para el lavado de manos durante el evento. El organizador puede colocar adicionales si lo considera necesario.
- El recinto garantizará al organizador que, dentro de sus instalaciones, el jabón utilizado para el lavado de manos sea antibacterial.
- El recinto dispondrá de un basurero o recipiente para el desecho de las toallas de papel, el mismo deberá contar con tapa y con la facilidad de apertura con el pie dentro del espacio donde se realiza el evento, en caso de ser necesario. El organizador puede colocar adicionales si lo considera necesario.

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

- Las empresas mencionadas en este protocolo deberán utilizar productos aprobados por la **EPA**, para obtener información adicional acerca de un producto, deberá fijarse en el número de registro de la **EPA**, que se encuentra en la etiqueta del producto, no en la marca.
- Se deberá seguir las instrucciones de uso proporcionadas para el empleo de cada producto.
- Los encargados de realizar estas actividades deberán cambiar su **EPP** al menos cada 6 horas durante su turno de trabajo.

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

6.2.2.1 El organizador debe contar con equipo, personal y metodología de desinfección durante el montaje, evento y desmontaje, esto previamente coordinado con el recinto.

6.2.2.2 El organizador junto a sus colaboradores y proveedores contratados debe realizar gestiones de limpieza antes de cargar sus equipos hacia el recinto.

6.2.2.3 Durante el montaje y antes de iniciar los eventos, el organizador debe coordinar la desinfección nuevamente de todos sus equipos una vez instalados, tanto de su propiedad como de los proveedores contratados.

6.2.2.4 Finalizado el desmontaje, los colaboradores del organizador, así como sus proveedores contratados deberán realizar el lavado de manos.

6.2.2.5 Al regreso del material a las instalaciones del organizador o proveedores contratados, se recomienda realizar la desinfección de este.

---

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

**6.2.3.1** El organizador adoptará lo establecido en este punto en el protocolo del recinto.

### **6.3 Productos de limpieza y desinfección**

**6.3.2.1** Las empresas mencionadas en este protocolo deberán utilizar productos aprobados por la EPA, para obtener información adicional acerca de un producto, deberá fijarse en el número de registro de la EPA, que se encuentra en la etiqueta del producto, no en la marca.

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

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

**6.3.2.4** Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe coordinar con el recinto, para utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo con la recomendación del Ministerio de Salud.

**6.3.2.5** Desinfectantes, implementos y limpiadores comerciales recomendados por las autoridades sanitarias, escobas, limpia pisos, guantes, mascarillas, toallas desechables, entre otros.

### **6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección.**

**6.4.2** Computadoras, teléfonos, dispositivos electrónicos, pódium, tarimas, entre otros.

**6.4.3** Dado que cada material puede tener requisitos de limpieza específicos, se recomienda comprobar con el manual, empaque del producto o consultando en el sitio web del fabricante del producto.

**6.4.4** El organizador debe contar con equipo, personal y metodología de desinfección durante el evento y deben realizar gestiones de limpieza antes de cargar sus equipos.

### **6.5 Equipo de protección personal (EPP).**

**6.5.2** El EPP (mascarillas o cubre bocas, caretas, protección visual, guantes) y otros desechos contaminados necesitan un manejo especial y una eliminación adecuada.

Nota: al momento de la adquisición de los EPP, se recomienda validar su calidad tomando como base las normas nacionales de Costa Rica e internacionales.  
<https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion>.

**6.5.3** El organizador debe garantizar que el suministro del EPP que se requiera esté avalado según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

---

## 6.6 Manejo de residuos

- 6.6.2 El organizador aceptará el procedimiento para el manejo y eliminación de los residuos que establezca el recinto seleccionado, siempre y cuando cumpla con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.
- 6.6.3 El organizador aceptará la forma como gestionará los residuos derivados del recinto seleccionado, siempre y cuando cumpla con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.
- 6.6.4 El organizador aceptará el tipo de contenedor de basura dentro del recinto seleccionado, siempre y cuando cumpla con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.
- 6.6.5 El organizador deberá coordinar con el recinto la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro del evento.

## 7 LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

### 7.2 Plan de continuidad del servicio u operativo

El organizador, en caso de que lo considere necesario, podrá estipular para el evento:

- Plan de riesgos actualizado.
- Plan de emergencias y contingencias, mismos que deben estar alineados con el recinto seleccionado para ser la sede del evento y estar fundamentado en el tamaño y duración del evento, la demografía de los asistentes, la complejidad de las operaciones del evento, así como el tipo de servicios y actividades en el sitio.
- Estos planes se deberán renovar conforme el Ministerio de Salud emita nuevas directrices.

### 7.3 Turnos y horarios

- 7.3.2 El organizador deberá diseñar horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación y coordinar con los proveedores contratados, de forma tal que se logre el distanciamiento social a la hora de ingreso al área donde se realizará el evento, turnos de trabajo y salida de los colaboradores.
- 7.3.3 El organizador definirá los horarios de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Trabajo vigentes.
- 7.3.4 Los horarios de trabajo deberán incluir el tiempo para que el colaborador se lave las manos por lo menos una vez cada 30 minutos, por aproximadamente 40 segundos como mínimo o según se considere necesario.

### 7.4 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

- 7.4.2 El organizador deberá establecer horarios/roles en los lugares de alimentación de los colaboradores o personal subcontratado que estén brindando servicios durante el evento,



---

con el fin de evitar la aglomeración y así mantener un aforo del 50% en los espacios designados para estas actividades.

- 7.4.3 El organizador deberá realizar un horario de ingreso a las instalaciones del recinto por parte del personal de los proveedores contratados, para mantener el orden y capacidad de los espacios y el distanciamiento social requerido según requerimiento del Ministerio de Salud.
- 7.4.4 Los proveedores deberán cumplir los mismos requisitos de ingreso establecidos para registro y desinfección de los asistentes con las mismas regulaciones previamente descritas: toma de temperatura (en caso de tener la temperatura fuera de lo establecido, no se permitirá el ingreso al establecimiento), desinfección personal y desinfección de equipos que estén en contacto con los asistentes.
- 7.4.5 Los recintos deberán proporcionar al organizador los espacios físicos necesarios para la desinfección de equipo, lavado de manos y desinfección personal. Los mismos deberán estar cerca de la actividad para asegurar el buen manejo de esta.
- 7.4.6 El organizador deberá cumplir en todas sus áreas de trabajo que los colaboradores se ubiquen dentro de la distancia mínima (1.8 metros) recomendada por el Ministerio de Salud.
- 7.4.7 El organizador, por medio de la capacitación interna y comunicados a los asistentes, promoverá y supervisará que el distanciamiento social sea cumplido.
- 7.4.8 El organizador deberá generar y proporcionar al recinto los protocolos de descanso de su personal durante el evento, los cuales deben incluir el distanciamiento estándar de 1.8 m entre los colaboradores que están descansando y que no lo hagan en grupos de más de 5 personas.
- 7.4.9 El organizador definirá la cantidad de personas que pueden transitar en pasillos, escaleras, entre otros sitios, al mismo tiempo, evitando en todo momento las aglomeraciones dentro de su organización.
- 7.4.10 El recinto proporcionará al organizador las medidas estipuladas para el uso de las escaleras, bandas eléctricas y pasillos, para el debido cumplimiento durante el desarrollo del evento, con el fin de disminuir el contacto persona a persona.
- 7.4.11 El organizador debe identificar las áreas de servicio y alta concurrencia más importantes durante el desarrollo del evento como, por ejemplo, ingreso al recinto sede, registro y acreditación, traducción simultánea, ingreso a las salas, áreas de exposición, ingreso a baños, llegadas/ salidas de buses.
- 7.4.12 En caso de que la organización ofrezca transporte para los asistentes, deberá solicitar al proveedor desinfectar el vehículo, antes y al final de cada viaje.
- 7.4.13 Los asistentes y los conductores deberán portar el EPP durante el trayecto.
- 7.4.14 Los conductores no podrán dar la mano para ayudar a subir y bajar a los pasajeros.
- 7.4.15 Cada organizador deberá tener un programa de capacitación informativo para el conocimiento de sus colaboradores y asistentes de los eventos sobre los síntomas del COVID-19.

---

**7.4.16** El organizador deberá velar porque sus colaboradores le comuniquen si presentan síntomas sospechosos de COVID-19, esto por los medios establecidos por su patrono y acordarán el paso a seguir.

**7.4.17** Los proveedores contratados deberán informarle al organizador si alguno de sus colaboradores cuenta con síntomas sospechosos de COVID-19, esto será por los medios establecidos por el organizador y acordarán el paso a seguir.

**7.5** Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo:

- Se deberá realizar capacitación virtual con los colaboradores para dar a conocer los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud. La misma debe tener un registro que respalde la capacitación.
- Se deberá implementar señalización con los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar, tanto en las instalaciones del organizador como los días del desarrollo del evento en el recinto sede.

## **8 ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS**

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

**8.2.3** Si existieran casos sospechosos, la empresa deberá seguir las siguientes recomendaciones:

**8.2.3.1** Brindar a la persona EPP y coordinar el traslado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.

**8.2.3.2** En caso de exposición de otras personas trabajadoras o clientes, deben guardar un aislamiento preventivo en el área designada por el recinto, mientras se esperará las instrucciones del Ministerio de Salud.

**8.2.3.3** Si la persona trabajadora ha sido diagnosticada como "caso sospechoso" COVID-19 por un médico, debe:

**8.2.3.3.1** Deberá cumplir con las indicaciones de la CCSS o el Ministerio de Salud.

**8.2.4** En caso de los clientes externos, se deberá coordinar lo que corresponda de acuerdo con los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud o CCSS.

**8.2.5** Si un colaborador, asistente, organizador o proveedor califica como caso "probable" o "confirmado", se debe seguir las instrucciones suministradas por el establecimiento de

---

salud o el protocolo definido por el Ministerio de Salud para cada caso y comunicarlo de manera inmediata a los encargados del establecimiento.

- 8.2.6 El organizador debe asegurar la confidencialidad de la información y proteger la identidad de las personas.
- 8.2.7 El reintegro del colaborador o asistente afectado se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS. Asimismo, en caso de existir, el Departamento de Salud Ocupacional le dará la vigilancia correspondiente.
- 8.2.8 Refiérase a la Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19.

## 9 COMUNICACIÓN

- El organizador deberá definir un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).
- Se deberá implementar señalización con los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar en el idioma español, así como las correctas traducciones en el idioma oficial del evento.
- El organizador será el responsable de designar al vocero que considere pertinente para llevar a cabo la función de mantener y actualizar la información, y deberá hacerla de conocimiento de todos (colaboradores, asistentes, proveedores).
- Los medios de publicación del protocolo, una vez aprobado por la ministra de Turismo, serán el sitio web oficial del Instituto Costarricense de Turismo y sitio web oficial del Costa Rica Convention Bureau.

---

## 10 APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 10.2 Aprobación

. Este protocolo es ratificado y firmado en San José, Costa Rica, por la señora María Amalia Revelo Raventós, ministra de Turismo.

## ANEXOS

### ANEXO 1: ¿Cómo prevenir el COVID-19?



## 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



ANEXO 2: Población 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.

Ministerio de Salud

ANEXO 3: 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. Frota sus manos palma con palma.
- 

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

5. Frota las manos entre sí con los dedos entrelazados.
- 

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

7. Realicelo al pulgar frotándolo con la palma de la mano derecha. Frota con el movimiento de izquierda y viceversa.
- 

8. Frota circulatoriamente la parte de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa.
- 

9. Espéjate abundantemente con agua.
- 

10. Secado con toallas de papel o papel higiénico con una toalla desechable.
- 

11. Use la toalla para cerrar la llave.



## ¿Cuándo hay que lavarse las manos?




|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>Antes de tocar la cara</p>             |  <p>Antes de preparar y comer los alimentos</p>   |  <p>Después de ir al baño</p>                            |
|  <p>Antes y después de cambiar pañales</p> |  <p>Después de toser o estornudar</p>             |  <p>Después de visitar o atender una persona enferma</p> |
|  <p>Después de tirar la basura</p>         |  <p>Después de utilizar el transporte público</p> |  <p>Después de estar con mascotas</p>                    |
|  <p>Luego de estar en zonas públicas</p>  |  <p>Después de tocar dinero o billetes</p>       |  <p>Después de tocar pasamanos o manijas de puertas</p> |

ANEXO 4: Forma correcta de toser y estornudar

 **Forma correcta de toser y estornudar**

 Ministerio de Salud  
Costa Rica

 CUBRA SU BOCA Y NARIZ CON LA PARTE SUPERIOR DEL BRAZO, HACIENDO UN SELLO PARA EVITAR SALIDA DE GOTTITAS 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!**



## Use la mascarilla correctamente

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>REGLA DE ORO</b></p>   | <p><b>COLOCACIÓN CORRECTA</b></p>    |   |
| <p>Lave las manos antes y después de tocar la mascarilla.</p>   | <p>Asegúrese de utilizar el lado correcto de la mascarilla. Debe verificarse que no tenga rasgaduras o agujeros.</p>   | <p>Cúbrase la boca sin dejar espacios y la mascarilla.</p>   |
| <p><b>MANIPULACIÓN</b></p>  | <p><b>REEMPLAZO</b></p>             | <p><b>DISPOSICIÓN</b></p>                |
| <p>Evite tocar la mascarilla mientras la usa. Si lo hace, lávese las manos antes de tocar la mascarilla.</p>  | <p>Reemplace la mascarilla con una nueva tan pronto como esté húmeda. La mascarilla quirúrgica no es reutilizable.</p> | <p>Al retirarse la mascarilla, quítesela por los cordones sin tocar el frente y deseche inmediatamente en un contenedor.</p> |

# ¿CÓMO VERIFICAR LA CALIDAD DE UNA MASCARILLA QUIRÚRGICA?



- **Debe tener varias capas** (si se abre una se observan las diferentes capas).
- **No dejan pasar ni la luz ni el aire** (si se pone ante los ojos no se ve a través de ella y si se sopla no dejar pasar el aire).
- **No deja pasar el agua a través de ella** (verter un poco de agua y no debe sostener en el aire; no debe haber fugas).

## **El uso de mascarillas quirúrgicas y respiradores N95 se recomienda principalmente para:**

- Los trabajadores sanitarios que están atendiendo pacientes.
- Personas enfermas que presentan síntomas respiratorios (tos, dolor de garganta).
- Personas que cuidan a un enfermo con Covid-19.

**NO SE RECOMIENDA EL USO DE MASCARILLAS EN:**