

# INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

## PROGRAMA SELLO DE CALIDAD SANITARIA

### Manual de Procedimientos de las Categorías de Hoteles y Centros de Recreación



Elaborado por:  
Ileana Garbanzo Acosta  
Susana Cambronero Blanco

Revisado por:  
Jessie Vega

Laboratorio Nacional de Aguas

Junio, 2020

## Contenido

Introducción.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos .....	4
¿Quiénes pueden participar?.....	4
PARAMETROS A CUMPLIR PARA EL HOTEL QUE TENGA PISCINA.....	5
Datos Importantes.....	5
Inscripción al Programa .....	5
Presentación del Informe Final.....	6
Pago de los Análisis Bacteriológicos y Físico químicos .....	6
Acto de Premiación y Vigencia del Galardón.....	6
Vigencia de resultados bacteriológicos y físico químicos.....	7
Procedimiento.....	8
Información General del Hotel o Centro de Recreación.....	8
Reseña Histórica .....	8
Croquis del sistema .....	8
Características del sistema.....	9
Parámetros obligatorios de evaluación .....	10
2. Limpieza y aseo de las instalaciones.....	12
3. Disposición adecuada de aguas residuales .....	12
4. Disposición adecuada de residuos valorizables y no valorizables.....	14
Permiso de funcionamiento.....	14
5. Programa de lavado de manos de clientes y funcionarios con agua y jabón .....	15
6. Calidad del agua de las piscinas.....	16
7. Evaluación de riesgo sanitario .....	17
Parámetros complementarios para la gradación del galardón .....	17
Selección de galardonados .....	18
Anexo 1 .....	19
Anexo 2 .....	24
Formato de Informe Final .....	24
Bibliografía .....	29

## Introducción

La posición geográfica de Costa Rica como un puente entre América del Norte y del Sur permite que posea costas en los océanos Atlántico y Pacífico, topografía variable diversas combinaciones de suelo, y variaciones climáticas. Por lo tanto, Costa Rica es un paraíso para los ecoturistas, es considerado una de las regiones más biodiversidad en el mundo (Portafolio comercial, 2020).

Actualmente un 75% de los visitantes a Costa Rica viaja por motivos de vacaciones, placer y ocio; mientras un 13% lo hace por negocios y por motivos profesionales. Además, Costa Rica mantiene un crecimiento constante de visitas año tras año y sigue como el principal destino de la región (Instituto Costarricense de Turismo, 2020).

Sin duda uno de los indicadores más importantes del desarrollo turístico en Costa Rica, lo constituye el número de arribos de turistas internacionales, no solo por su efecto directo en la generación de divisas, sino en otras variables como la inversión y empleo en diversas actividades económicas relacionadas (Plan General de Desarrollo Turístico Sostenible. 2005).

Por ello, se crean las categorías de Hoteles y Centros de Recreación donde los servicios de agua potable e higiene en las instalaciones se consideran fundamentales para brindar una atención de calidad al consumidor. La buena calidad de las instalaciones reduce afectaciones a la salud, mejorando la industria turística del país.

# Objetivos

## *Objetivo General*

Mejorar las condiciones higiénicas sanitarias adecuadas para prevenir las enfermedades transmitidas a través del agua.

## *Objetivos Específicos*

- Fomentar e interiorizar el ahorro de agua como factor cultural.
- Establecer programas de mantenimiento en las fuentes de agua y estructuras de almacenamiento.
- Implementar programas de control de calidad del agua para consumo humano y de piscinas.
- Promover que las fuentes de agua propias utilizadas para abastecimiento de agua, estén inscritas ante el Departamento de Aguas del MINAE.
- Mantener el aseo e higiene en las instalaciones con productos amigables con el ambiente.
- Tratar en forma adecuada las excretas, procurando causar el menor impacto sobre el ambiente.
- Realizar una adecuada disposición de los residuos sólidos y líquidos.
- Promover la educación ambiental entre clientes y colaboradores.
- Inducir la cultura de "lavado de manos" a los colaboradores y clientes.
- Promover la participación en el Programa Bandera Azul Ecológica.

## **¿Quiénes pueden participar?**

Hoteles, hostales, hoteles de paso, cabinas, albergues turísticos, balnearios, bungalows, cabañas, campings, campamentos o campos turísticos, club crucero, casa de huéspedes, estancias de turismo y cualquier otro establecimiento que se dedique a actividades de hospedaje de turistas o recreación.

## PARAMETROS A CUMPLIR

Parámetros obligatorios	Puntaje general con piscina	Puntaje general sin piscina
Suministro de agua de calidad potable	30	40
Limpieza y aseo de instalaciones	5	8
Disposición adecuada de aguas residuales	15	15
Disposición adecuada de residuos valorizables y no valorizables	10	10
Permiso de funcionamiento	5	5
Calidad del agua de las piscinas	15	0
Evaluación de riesgo sanitario	10	10
Protocolo de lavado de manos de los clientes y funcionarios	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Datos Importantes

#### *Inscripción al Programa*

Los Hoteles o Centros de Recreación que deseen participar en el Programa Sello de Calidad Sanitaria, debe llenar y enviar la fórmula establecida para este fin solicitando su inscripción (ver boleta en el anexo 1).

La inscripción debe hacerse antes del 31 de marzo de cada año. La fórmula podrá ser enviada al correo electrónico [igarbanzo@aya.go.cr](mailto:igarbanzo@aya.go.cr).

## *Presentación del Informe Final*

El informe final se deberá entregar a más tardar el 15 de febrero del siguiente año, y le permite al participante, justificar el cumplimiento de todas las acciones realizadas, para alcanzar la puntuación correspondiente en cada uno de los parámetros evaluados, por lo tanto, este debe ser presentado en una forma ordenada de acuerdo como se presenta en el formato confeccionado para realizarlo. Se debe adjuntar fotos o evidencias de las diferentes actividades realizadas o bien de la participación en actividades con otros organismos y todos los documentos probatorios de una buena gestión, estos deberán ser colocados en la sección de anexos del informe final o bien en cada uno de los apartados que hagan referencia de estos. El formato para la elaboración se encuentra en el anexo 2.

## *Pago de los Análisis Bacteriológicos y Físico químicos*

Los hoteles y centros de recreación participantes del Programa Sello de Calidad Sanitaria deberán cancelar los análisis bacteriológicos y los análisis fisicoquímicos, realizados por el Laboratorio Nacional de Aguas durante los meses de abril y noviembre.

Tanto el pago de los análisis realizados durante el año como la presentación del informe final son factores determinantes en la permanencia del Programa.

## *Acto de Premiación y Vigencia del Galardón*

El acto de premiación se realizará todos los años. La vigencia del galardón es anual. Se extiende desde el momento en que se recibe el galardón verde, hasta el acto de premiación del año siguiente.

Si el participante en determinado año no obtiene el galardón el año siguiente, o toma la decisión de no participar, debe retirar la bandera que no está vigente del lugar donde se exhibe.

El participante tendrá un máximo de 3 meses calendario, posteriores al acto de premiación, para retirar la bandera y el certificado, en caso de no asistir a su entrega. Después de esos 3 meses, no se hace entrega de la bandera y el certificado.

Cuadro 1. Cronograma de aplicación al Programa Sello de Calidad Sanitaria.

Fecha límite para concretar la acción	Acción	Encargado
Enero a marzo	Inscripción Presentación del Informe Final	Hoteles y Centros de Recreación
Febrero a Abril	Revisión de Informes Finales	Equipo Técnico de PSCS
Abril a Mayo	Notificación de Resultados del Informe Final	Equipo Técnico de PSCS
Abril y noviembre	Envío de Cotizaciones para Análisis Bacteriológicos y Físico químicos	Equipo Técnico de PSCS
Abril y noviembre	Pago por Análisis Bacteriológicos y Físico químicos	Hoteles y Centros de Recreación

### *Vigencia de resultados bacteriológicos y físico químicos*

Los análisis puntuales determinan las características del agua en un momento puntual en el tiempo, el equivalente a una fotografía de la calidad del agua. Cabe mencionar, que la frecuencia de muestreo y el número de muestras se establecen en el Reglamento para la Calidad Del Agua Potable 38924 – S, por lo tanto, los análisis de los niveles 2 y 3 se podrían llegar a muestrear cada dos o tres años según la población abastecida, mientras que, los análisis del nivel 1 se muestrean de forma semestral todos los

años. En el caso de los sistemas de abastecimiento que, durante un determinado año de evaluación, solo cuenten con los análisis del nivel 1 realizados en ese mismo año, se tomarán en cuenta también los análisis de los niveles 2 y 3 del último año en que se hayan realizado.

## Procedimiento

### *Información General del Hotel o Centro de Recreación*

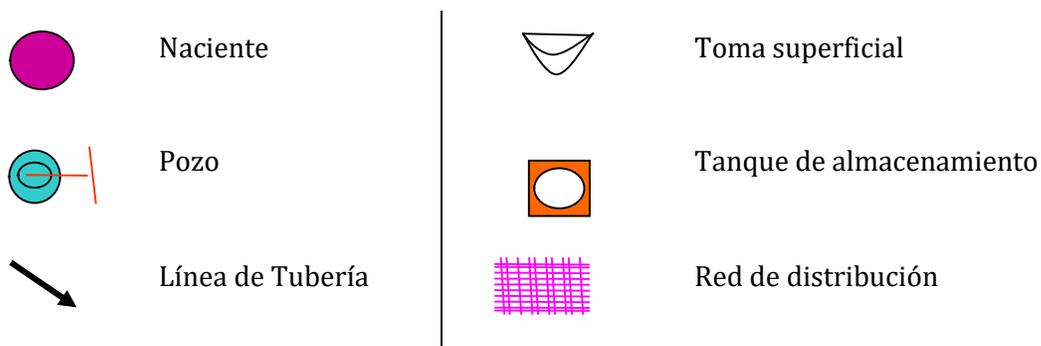
#### Reseña Histórica

En este apartado se debe presentar, una breve descripción del sistema de abastecimiento de agua potable, que contenga, al menos: los años de operación, avances obtenidos en los últimos años, en el área operativa y administrativa, población actualmente beneficiada (por sistema, sin son más de uno), composición de los usuarios por tipo de servicio, recurso humano destacado en las áreas: administrativa y de operación y mantenimiento del acueducto, entre otros.

#### Croquis del sistema

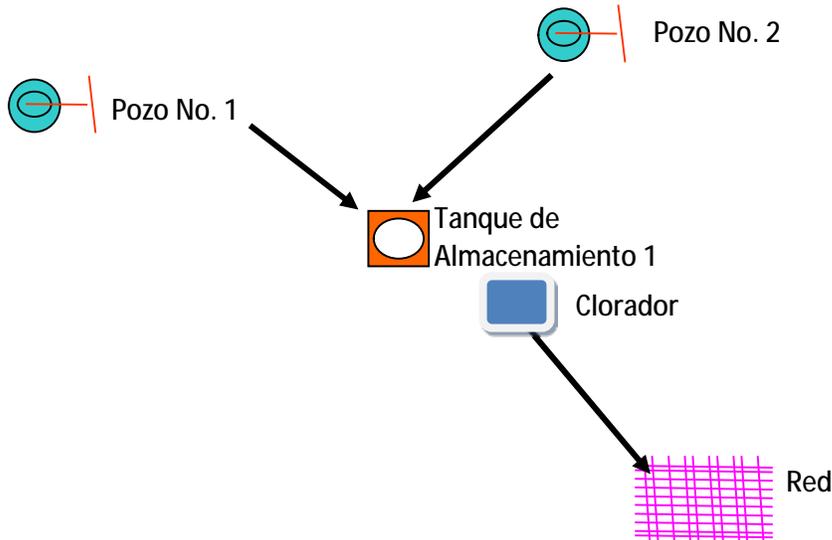
Se solicita en este apartado dibujar de una manera muy sencilla, cómo está conformado el acueducto de acuerdo, en lo posible, a la simbología que se muestra a continuación.

Ejemplo:





Ejemplo:



### Características del sistema

En este apartado se debe describir cada uno de los componentes del sistema:

**Fuentes:** Tipo de fuente (pozo, naciente, o toma superficial), ubicación, producción en litros por segundo (l/seg), si es de fácil acceso o no, si la propiedad está a nombre del representante legal del establecimiento, es donada o prestada, si está cercada, etc. Si fuera pozo, anotar las características técnicas del equipo de bombeo (capacidad, presión, modelo y marca) y del pozo (diámetro, profundidad, sello sanitario). Se debe indicar si existe pintura y rotulación.

Si existe planta de tratamiento se debe indicar el tipo (filtración rápida, lenta u otro) y su capacidad.

**Tanques:** Tipo de tanque (elevado, asentado, semienterrado u otro), tipo de material (concreto, plástico o metálico), ubicación, dimensiones, capacidad en metros cúbicos (m<sup>3</sup>), si es de fácil acceso o

no, si hay electricidad cercana. Se debe indicar si existe pintura y rotulación. Es conveniente indicar si existen tanques quiebra gradiente, el número y sus dimensiones.

*Líneas de tubería:* Se debe indicar el tipo de tubería utilizado: policloruro de vinilo (PVC), asbesto, hierro galvanizado (HG), hierro fundido (HF), hierro dúctil (HD) o polietileno de alta densidad (PEAD o por sus siglas en inglés HDPE High Density Polyethylene); la longitud de cada línea (conducción y distribución) y los diámetros colocados.

*Sistemas de Desinfección:* Tipo de sistema de desinfección (hipoclorito de calcio granulado, productor de hipoclorito de sodio, cloración con tabletas, cloro líquido o cloro gaseoso), marca, modelo, serie y capacidad del equipo utilizado. Si el sistema utiliza bomba dosificadora de cloro, indicar: marca, modelo, capacidad de bombeo y presión de bombeo. Asimismo, se debe indicar la dosificación utilizada del desinfectante.

Si utiliza algún otro método de desinfección, anotar las especificaciones.

En la medida de lo posible, se deben adjuntar fotografías del estado actual de los componentes del sistema.

### *Parámetros obligatorios de evaluación*

Cada uno de los criterios de evaluación deben ser observados para la formulación del respectivo plan de trabajo, se debe tener claro que, cada una de las acciones que se establecen para el logro de los criterios debe darse de forma sostenida, es decir, las prácticas que surjan a la luz del cumplimiento de los criterios debe ser parte de la cultura organizacional.

A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno de los parámetros a evaluar:

#### 1. Suministro de agua potable

Sub-parámetros	Puntaje con piscina
----------------	---------------------

<p><i>1.1 Desinfección del agua mediante métodos como: cloración, desinfección por ozono y UV.</i></p> <p>Contar con un sistema de desinfección del agua</p>	3
<p><i>1.2 Bitácora diaria de cloro residual</i></p> <p>Llevar el registro diario del cloro residual</p>	4
<hr/>	
<p><i>1.3 Inscripción de las fuentes propias de agua ante el MINAE</i></p> <p>Presentar la inscripción de las fuentes que posee el establecimiento ante la Dirección de Aguas del MINAE.</p> <p>En caso de no poseer una fuente propia, realizar labores de limpieza en cuerpos de agua aledaños al establecimiento comercial participante.</p>	3
<hr/>	
<p><i>1.4 Programa de protección de las fuentes de abastecimiento.</i></p> <p>Contar con un programa de las acciones realizadas para la protección de las fuentes de abastecimiento del establecimiento.</p> <p>En caso de no tener fuente propia de abastecimiento, debe realizar y documentar el control de consumo de agua y el ahorro del recurso.</p>	3
<hr/>	
<p><i>1.5 Control de calidad del agua. Se debe de realizar en un laboratorio con los parámetros solicitados por el Ministerio de Salud acreditado ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA). Sin embargo, uno de los muestreos en el año se debe realizar con el Laboratorio Nacional de Aguas.</i></p>	5
<hr/>	
<p><i>1.6 Cumplimiento del Reglamento para la Calidad del Agua Potable 38924 – S. Se tomará en cuenta únicamente los resultados obtenidos del muestreo realizado por el Laboratorio Nacional de Aguas.</i></p>	11
<hr/>	

<i>1.7 Programa de Educación Ambiental</i>	1
Realizar acciones donde se informe sobre la calidad del agua a clientes y colaboradores	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

## 2. Limpieza y aseo de las instalaciones

Sub-parámetros	Puntaje con piscina
<i>2.1 Programa de limpieza y aseo de las instalaciones.</i>	6
Mantener un programa rutinario para la limpieza y desinfección de las instalaciones con productos amigables con el ambiente. Adjuntar un certificado de biodegradabilidad emitido por el regente químico o representante legal de la empresa que provee los productos.	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

## 3. Disposición adecuada de aguas residuales

Sub-parámetros	Puntaje
<i>3.1 Tratamiento apropiado de las aguas residuales</i>	15
Si cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales, cumplir con lo siguiente: Decreto 33601 - Reglamento de Vertido y Reúso de Aguas Residuales. (Gaceta N° 55, del 19/03/2007) Decreto 31545 -	

Reglamento de Aprobación y Operación de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales.

*Si no cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales, cumplir con lo siguiente:*

- Ø Verificar si cuenta con sistemas primarios para el tratamiento de las aguas residuales como: Alcantarillado sanitario, tanque séptico, entrega a un tercero para su tratamiento y vertimiento final.

En caso de que la empresa vierta directamente a un cuerpo de agua debe cumplir con: Reglamento del Canon Ambiental por Vertidos (Gaceta N° 74, del 17/04/2008) Comprobación del parámetro: Autoevaluación mediante Lista de chequeo, permiso de vertido a cuerpos de agua por parte del MINAE, etc.

TOTAL

15

#### 4. Disposición adecuada de residuos valorizables y no valorizables

Sub-parámetros	Puntaje con piscina
<i>4.1 Separación de residuos</i>	5
Demostrar que el establecimiento realiza la separación de residuos entre no valorizables y valorizables y/o reciclables. (Ej.: aluminio, plástico, orgánicos, vidrio, etc.).	
<i>4.2 Disposición de residuos valorizables</i>	2.5
Disponer los residuos valorizables en un Centro de Acopio (presentar certificación de centro de acopio)	
<i>4.3 Disposición de residuos no valorizables</i>	2.5
Comprobar que existe un servicio de recolección de residuos no valorizables por parte de la municipalidad o empresa privada, a las menos dos veces por semana.	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

#### Permiso de funcionamiento

Sub-parámetros	Puntaje
Contar con permiso de funcionamiento vigente.	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

5. Programa de lavado de manos de clientes y funcionarios con agua y jabón

Sub-parámetros	Puntaje con piscina
<i>5.1 Estaciones de lavado de manos</i>	5
<p>Poseer lavamanos o estaciones de desinfección en áreas como servicios sanitarios y de atención al público.</p> <p>Según directrices del Ministerio de Salud se recomienda implementar las medidas preventivas más importantes para proteger a las personas. El lavado de manos debe hacerse después de usar el servicio sanitario, antes de comer, preparar o manipular alimentos, antes de la lactancia materna, después de cambiar los pañales a los bebés, de atender personas enfermas y después de haber tocado superficies contaminadas. Se debe utilizar agua potable para beber, lavar los alimentos y las manos (Ministerio de Salud, 2018). Para este apartado se debe evidenciar con fotografías la implementación de medidas en las oficinas, así como las charlas sobre dicho tema.</p>	
<i>5.2 Rotulación de las zonas de lavado</i>	5
<p>Rotular las zonas de lavado de manos, con protocolos de lavado de manos tanto para los clientes como para colaboradores.</p>	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

## 6. Calidad del agua de las piscinas

Sub-parámetros	Puntaje
<i>6.1 Programa de control de la calidad del agua de piscinas.</i>	3
Tener un programa rutinario del control de los parámetros de la calidad del agua de las piscinas.	
<i>6.2 Uso correcto de duchas</i>	1
Incentivar el uso correcto de las duchas antes y después de hacer entrar en las piscinas por medio de rotulación efectiva.	
<i>6.3 Cumplimiento del Reglamento sobre Manejo de Piscinas Decreto N° 35309-S</i>	11
Se evalúa con el análisis realizado por el Laboratorio Nacional de Aguas*	
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

\*en caso de salir contaminación en este punto, se tienen 15 días a partir de recibido el análisis para solicitar un re-muestreo, pagado, al Laboratorio Nacional de Aguas.

## 7. Evaluación de riesgo sanitario

Sub-parámetros	Puntaje
<i>7.1 Evaluación de riesgo sanitario realizada por personal del Laboratorio Nacional de Aguas.</i>	10

Con base en la inspección sanitaria realizada por el muestreador, para cada una de las estructuras que componen el sistema de abastecimiento y los resultados de los análisis bacteriológicos, se determinará la evaluación de riesgo de cada estructura perteneciente al acueducto.

<b>TOTAL</b>	<b>10</b>
--------------	-----------

Se asignará el puntaje total a aquellos sistemas cuyas estructuras tengan una evaluación de riesgo sanitario entre RIESGO NULO y RIESGO BAJO. Por cada estructura que presente un riesgo mayor, se rebajará el puntaje proporcional.

### *Parámetros complementarios para la gradación del galardón*

A continuación, se describen los parámetros complementarios, que se utilizarán para la gradación del galardón, la cual se identificará con estrellas de acuerdo con la calificación obtenida en la evaluación:

- A. *Galardón con una estrella:* se otorga a quien logre un puntaje entre 90 a 99 puntos.
- B. *Galardón con dos estrellas:* se otorga a quien que logre 100 puntos, además implemente programas de educación ambiental en donde se involucre a la comunidad, haya participado en el acto de premiación del año anterior e izado la bandera del Programa. Si no han realizado alguna de las anteriores, no avanza a las tres estrellas.
- C. *Galardón con tres estrellas:* se otorga a quien cumpla con los requisitos de dos estrellas y que además realice campañas de reforestación, organice actividades de reforestación o le brinde mantenimiento a las especies ya reforestadas.

- D. *Galardón con cuatro estrellas*: se otorga a quien cumpla con los requisitos de tres estrellas y que además participe en alguna de las categorías del Programa Bandera Azul Ecológica.
  
- E. *Galardón de dos estrellas doradas*: se otorga a quien obtenga el galardón y además, transforme los desechos de las plantas de tratamiento y residuos orgánicos en abono o reutilice el agua tratada para riego u otros fines.
  
- F. *Galardón de una estrella azul*: se otorga a quien implemente Plan de Seguridad del Agua o plan de contingencia, debidamente estructura y documentado.

#### Selección de galardonados

Con base en el Informe entregado, y en la inspección realizada por parte del Laboratorio Nacional de Aguas, se seleccionará a los ganadores del Galardón “Sello de Calidad Sanitaria” en la categoría para la cual estén aplicando.

# Anexo 1



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Programa Sello de Calidad Sanitaria

## HOTELES, RESTAURANTES, CENTROS DE RECREACIÓN Y OTROS ESTABLECIMIENTOS

HOJA DE INSCRIPCIÓN 2020

A continuación se presenta la hoja de inscripción, que a su vez sería el compromiso de cumplimiento de los requisitos establecidos por el Programa, la cual debe de ser enviada al correo: [igarbanzo@aya.go.cr](mailto:igarbanzo@aya.go.cr), [sellodecalidad@aya.go.cr](mailto:sellodecalidad@aya.go.cr) Tel: 2278-4841, fax: 2279-5973 email Apdo. 1097-1200

PERÍODO DE INSCRIPCIÓN: 2020

### DATOS GENERALES

Fecha: \_\_\_\_\_ Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_

Hotel \_\_\_\_\_ Restaurante \_\_\_\_\_ Centro de Recreación \_\_\_\_\_ Otros Establecimientos \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: \_\_\_\_\_

Nombre del encargado: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

## CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

El establecimiento se abastece de agua desde:

Un acueducto público (sí o no). Si la respuesta es sí, indique quién administra el acueducto:

AyA \_\_\_\_\_ Municipalidad de: \_\_\_\_\_ ASADA de: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

El servicio es: Continuo \_\_\_\_\_ Discontinuo: \_\_\_\_\_

Solamente anote la cantidad de fuentes que están utilizando actualmente. Si se abastece por fuente propia y alguna otra, debe de anotar ambas

Fuente propia (sí o no). Si la respuesta es sí, indicar el tipo de fuente: \_\_\_\_\_ y caudal utilizado: \_\_\_\_\_ L/s Está inscrita ante el MINAE: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_ En trámite \_\_\_\_\_

Si la fuente de abastecimiento es un pozo indique: diámetro (mm): \_\_\_\_\_ profundidad (m): \_\_\_\_\_ tipo de bomba: \_\_\_\_\_

El caudal de la fuente de abastecimiento es de: \_\_\_\_\_ L/s

Cuenta con tanques de almacenamiento: ¿si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_ Cuántos? \_\_\_\_\_

Tipo de tanques: aéreos: \_\_\_\_\_ a nivel: \_\_\_\_\_ enterrados: \_\_\_\_\_ semienterrados: \_\_\_\_\_

Frecuencia del lavado del tanque de almacenamiento: \_\_\_\_\_

Material de la red (especifique): PVC: \_\_\_\_\_ Hierro Galvanizado: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

---

## CARACTERÍSTICAS DE LA DESINFECCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

¿Existe desinfección?: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Describa el tipo de desinfección: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Se controla el residual de cloro?: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Con qué frecuencia? \_\_\_\_\_

¿Se controla la calidad del agua?: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuál Laboratorio realiza el control de calidad? \_\_\_\_\_

---

## CARACTERÍSTICAS DE LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

¿Existe un programa anual de mantenimiento?: Si \_\_\_ No \_\_\_

¿Cuentan con fontanero? Si \_\_\_ No \_\_\_

¿Cuál es la frecuencia de la limpieza de las fuentes?: \_\_\_\_\_

¿Cuál es la frecuencia del mantenimiento de los tanques de almacenamiento?: \_\_\_\_\_

---

## EVACUACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

¿Como se evacuan las aguas residuales?: \_\_\_\_\_

Por tanque séptico: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Por alcantarillado público: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por planta de tratamiento: ¿Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Cuentan con reportes operacionales? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Si se utiliza tanque séptico, cuentan con un programa de mantenimiento? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

---

## EVACUACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS

¿Quién realiza la recolección y disposición de los residuos? Municipalidad \_\_\_\_\_ Privado \_\_\_\_\_

¿Con qué frecuencia se recogen y disponen los residuos? \_\_\_\_\_

¿El establecimiento realiza separación de residuos? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Se realiza reciclaje; ¿reducción o reúso de residuos? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

---

## PROGRAMA DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES

¿Con qué periodicidad limpian el local? \_\_\_\_\_

¿Con qué periodicidad limpian los servicios sanitarios? \_\_\_\_\_

¿Utilizan productos biodegradables? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuentan con protocolo de lavado de manos del personal? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuentan con protocolo de lavado de manos de los clientes? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

---

## PISCINAS

¿Cuenta el establecimiento con piscinas? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Con cuántas piscinas cuentan? \_\_\_\_\_ Cloran? \_\_\_\_\_ Controlan el cloro residual: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuentan con un programa de control de calidad de agua de las piscinas? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuentan con duchas en los alrededores de las piscinas? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

---

## MIEMBROS DEL COMITÉ

Nombre	Teléfono	Correo electrónico

A la vez, hemos nombrado responsable directo al señor: \_\_\_\_\_,

teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

De conformidad con lo establecido en la norma INTE-ISO/IEC 17025-2017 y con el objetivo de cumplir con la misma, se les adjunta la regla de decisión establecida para los resultados de los análisis efectuados por el Laboratorio

Nacional de Aguas, lo cual conlleva la posibilidad de que el resultado fluctúe dentro de un ámbito debido a la incertidumbre asociada a cada método (riesgo estadístico).

#### Regla de decisión del Laboratorio Nacional de Aguas

- Cuando el resultado del ensayo sea igual o inferior al Valor Absoluto del Ministerio de Salud, únicamente se tomará en cuenta la incertidumbre hacia abajo, por lo cual el resultado siempre cumpliría con el reglamento respectivo.
- Cuando el resultado del ensayo sea superior al Valor Absoluto del Ministerio de Salud, únicamente se tomará en cuenta la incertidumbre hacia arriba, por lo cual el resultado siempre incumpliría con el reglamento respectivo.

Por lo anterior, se les solicita informar por este medio su visto bueno a la mayor brevedad posible.

Nombre del responsable: \_\_\_\_\_

Firma del responsable: \_\_\_\_\_

Número de cédula: \_\_\_\_\_

Fecha de firma: \_\_\_\_\_

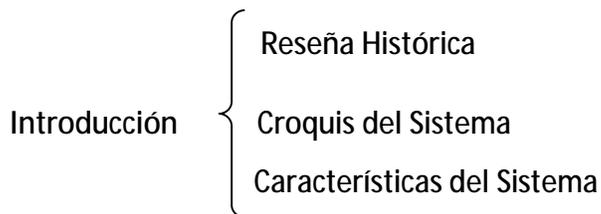
## Anexo 2

### *Formato de Informe Final*

Esquema de Informe Final del Programa Sello de Calidad Sanitaria

El Informe Final, es el resultado de la ejecución del Plan de Trabajo que de previo se ha elaborado, para organizar lo que se pretende hacer durante un determinado período de tiempo.

Se elaboró el siguiente esquema de informe, para que se tenga a disposición, un documento que sirva como guía para su preparación.



Descripción de las actividades y resultado de la evaluación de cada uno de los parámetros.

Cuadro 1: Parámetros para evaluar obligatorios para la Categoría de Hoteles y Centros de Recreación

Parámetros obligatorios	Puntaje general con piscina	Puntaje general sin piscina
Suministro de agua de calidad potable	30	40
Limpieza y aseo de instalaciones	5	8
Disposición adecuada de aguas residuales	15	15
Disposición adecuada de residuos valorizables y no valorizables	10	10
Permiso de funcionamiento	5	5
Calidad del agua de las piscinas	15	0
Evaluación de riesgo sanitario	10	10
Protocolo de lavado de manos de los clientes y funcionarios	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Nota mínima para obtener el incentivo 90%.*

En todos los parámetros, se deben de adjuntar las evidencias correspondientes, bitácoras, listas de asistencia, fotos, videos, otros.

## Programa de Protección para Fuentes de Agua

### Protección de fuentes

Describir las acciones realizadas, tendientes a proteger la estructura de la captación, el pozo o la toma superficial, tales como: construcción de cercas, colocación de candados, colocación de oficiales de seguridad, restricción de la entrada, estudios para determinar las áreas de recarga, delimitación de la zona de recarga, reforestación en las áreas de recarga y en los alrededores, conocimiento de las actividades que se realizan en la zona de recarga, rotulación, etc.

### LOS SIGUIENTES PARÁMETROS SOLO APLICAN SI TIENE NACIENTE

#### 1. Mantenimiento de la estructura de captación

Describir detalladamente las obras o mejoras realizadas en las tomas y áreas de recarga de las fuentes de agua con el fin de mejorarlas y protegerlas y en un cuadro similar al del ejemplo que seguidamente se incluye, deben anotarse las actividades de mantenimiento que realizan, la frecuencia y fechas en las que se ejecutaron.

Ejemplo:

Actividades o mejoras realizadas	Frecuencia	Fechas de ejecución
Remoción de sedimentos y desinfección de estructuras	3 meses	21 enero 6 abril 14 junio 25 octubre

Observaciones: aquí se anotarán los aspectos más importantes a destacar sobre las labores de mantenimiento realizadas durante todo el año.

## 2. Mantenimiento de canal de escorrentía, para nacientes captadas

Aquí se describen las actividades realizadas, tendientes a mantener en operación el canal de desvío de escorrentía, en el caso de nacientes.

## 3. Mantenimiento de tapas y sistema de cierre, para nacientes captadas

Se deben indicar las acciones tendientes a mantener en perfectas condiciones las tapas de las fosas de inspección y los sistemas de cierre seguro de las mismas.

### SOLO APLICAN SI TIENE POZOS

## 1. Mantenimiento de las estructuras de captación de pozos profundos

Se deben indicar las acciones tendientes a mantener en perfectas condiciones de mantenimiento las válvulas, la cachera, el plato de descarga, el brocal, y el planche de cada uno de los pozos; contando con una adecuada disposición de las aguas de limpieza del pozo.

### Programa de Mantenimiento y Limpieza de Tanques, Redes y Otras Estructuras

Consultar el “Reglamento de Normas Técnicas y Procedimientos para el Mantenimiento Preventivo de los Sistemas de Abastecimiento de Agua”, No. 2001-175. Publicado en La Gaceta No. 154 de 13 de agosto del 2001.

Realizar un listado de las actividades de mantenimientos ejecutadas en cada estructura, indicando fecha y descripción de esta.

Ejemplo del programa de mantenimiento:

Actividades de mantenimiento	Fecha	Aspectos más importantes de las labores de mantenimiento
Limpieza de sedimentos sin ingresar al interior	15/04	Se limpió el tanque 1, con el propósito de quitar los sedimentos...

### Operación adecuada del Equipo de Desinfección (Cloro Residual en la Red)

Presentar un cuadro con los resultados de las mediciones de cloro residual, mostrando fecha, lugar donde se tomó la muestra. Este reporte debe ser DIARIO.

Ejemplo:

DÍA	HORA	PARTES POR MILLON	UBICACION
14/01/2017	8:05AM	0.4	Entrada del AyA
	8:25AM	0.5	Tanque de Almacenamiento
	8:45AM	0.4	Red (cocina)
16/01/2017	2:00PM	0.3	Entrada del AyA
	2:20PM	0.4	Tanque de Almacenamiento
	2:30PM	0.4	Red (Habitación 203)
18/01/2017	10:05AM	0.4	Tanque de Almacenamiento
	10:20AM	0.5	Red 1 (cocina)
	10:40AM	0.4	Red 1 (habitación 102)

### Educación Ambiental e Información sobre la Calidad del Agua

Se deben detallar las actividades realizadas para promover la educación ambiental.

Actividad	Día	Fotografías, listas de asistencia, videos
Charlas sobre protección de nacientes. Charlas sobre uso racional del agua e importancia del agua en la Salud Charlas sobre protección del recurso hídrico. Visitas con los niños de escuelas y jóvenes de colegios a las instalaciones del sistema. Campañas de limpieza comunal.		

Programas de reforestación.		
-----------------------------	--	--

Se debe indicar, en forma clara y precisa, la manera en que se informa a los clientes y funcionarios sobre los resultados del control de calidad del agua.

La asistencia al acto de premiación y acto de izada de la bandera del Programa, cuando han sido galardonados, debe ser evidenciado con fotografías.

#### Control de la Calidad del Agua

Muestreos realizados por parte del personal del LNA una vez al año y se deben adjuntar los análisis realizados por otro laboratorio que esté acreditado, en la Norma 17025-2005

#### El agua debe cumplir con el Reglamento para la Calidad del Agua Potable

El resultado de los análisis efectuados en el transcurso del año, deben cumplir con el Reglamento para la Calidad de Agua Potable Decreto número 38924 – S. Para evaluar este parámetro, se tomará en cuenta únicamente el resultado obtenido de los análisis realizados por el Laboratorio Nacional de Aguas.

#### Evaluación del Riesgo Sanitario

Se evalúa con base a los FORMULARIOS DE INSPECCIÓN de cada estructura que posee el acueducto y los resultados bacteriológicos obtenidos durante el período de participación. (EL GRADO DE RIESGO SANITARIO LO DETERMINA EL FUNCIONARIO DEL LABORATORIO NACIONAL DE AGUAS)

*Nota para obtener el incentivo 90%.*

Parámetros para la Gradación de Estrellas.

Estrellas	Requerimientos
1 Blanca	Obtener nota 90 a 100
2 Blancas	Se otorga a quien que logre 100 puntos, además implemente programas de educación tomando en cuenta a la comunidad, haya participado en el acto de premiación del año anterior e izado

	la bandera del Programa. Si no han realizado alguna de las anteriores, no avanza a las tres estrellas.
3 blancas	Se otorga a quien cumpla con los requisitos de dos estrellas y que además realice campañas de reforestación, organice actividades de reforestación o les brinde mantenimiento a las especies ya reforestadas.
4 Blancas	Se otorga a quien cumpla con los requisitos de tres estrellas y que además participe en alguna de las categorías del Programa Bandera Azul Ecológica.
1 Azul	Se otorga a quien implemente Plan de Seguridad del Agua o plan de contingencia, debidamente estructura y documentado.
2 doradas	Se otorga a quien cumpla los requisitos anteriores y además transforme los desechos de las plantas de tratamiento, residuos orgánicos en abono o reutilice el agua tratada para riego u otros fines.

### Conclusiones y recomendaciones

Detallar los logros, beneficios alcanzados, así como también describir los aspectos negativos y hacer las recomendaciones necesarias.

### Bibliografía

Instituto Costarricense de Turismo (2020). Disponible en <https://www.ict.go.cr/es/>. Consultado el día 04 de junio del 2020.

Portafolio Comercial CR (2020). *Crecimiento del Turismo en Costa Rica*. Disponible en <http://www.portafoliocomercialcr.com/crecimiento-del-turismo-en-costa-rica>. Consultado el día 04 de junio del 2020.

Plan de Desarrollo Turístico Sostenible (2005). *El Turismo en Costa Rica*. Disponible en <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de->

<desarrollo/plan-nacional-de-desarrollo-turistico-sostenible-2002-2012/25-capitulo-2/file.html> Consultado el día 04 de junio del 2020.