



PROTOCOLO DE HIGIENE Y SEGURIDAD PARA EL ENFRENTAMIENTO A LA COVID-19



INDICE

ANTECEDENTES:.....	5
CARACTERIZACION:.....	5
TRASMISION DE LA ENFERMEDAD.....	5
RECOMENDACIONES GENERALES.....	6
I.- INTRODUCCION AL PROTOCOLO DE HIGIENE Y SEGURIDAD CONTRA LA COVID 19 DEL MINISTERIO DE TURISMO.....	6
II.- OBJETIVO:	7
III.- ALCANCE:.....	7
IV.- PREMISAS:	7
V.- REQUERIMIENTOS DE LOS VISITANTES/CLIENTES:	7
VI.- REQUERIMIENTOS A LOS TRABAJADORES	7
VII.- MEDIDAS DE ESTRICTO CUMPLIMIENTO EN LAS INSTALACIONES QUE OFRECEN SERVICIOS TURÍSTICOS.	8
VII.1.- DE PREVENCIÓN.....	8
VII.2.- ORGANIZATIVAS.....	9
VII.3.- PERSONAL	10
VIII.- CARACTERIZACION OPERACIONAL Y MEDIDAS POR FASES:	10
ANEXO No. 1.....	18
MEDIDAS COMUNES A IMPLEMENTAR EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	18
ANEXO No. 2.....	19
MEDIDAS A IMPLEMENTAR EN LOS CENTROS DE ALOJAMIENTO:.....	19
I.- RECEPCIÓN / LOBBY	19
1.- INFORMACIÓN	19
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS	19
3.- REDISEÑO OPERACIONAL.....	19
4.- PROTOCOLOS PARA LA DETECCIÓN Y AISLAMIENTO DE SOSPECHOSOS (clientes).....	20
II.- BAÑOS PÚBLICOS	21
1.- INFORMACIÓN:.....	21
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	21
3.- REDISEÑO OPERACIONAL.....	21
III.- ASCENSORES	22
1.- INFORMACIÓN:.....	22
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	22
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	22
IV.- HABITACIONES	23
1.- INFORMACIÓN:.....	23
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	23
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	23



V.- AREAS DE ESTAR Y PASILLOS. COMUNES.....	25
1.- INFORMACIÓN:	25
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	25
VI.- PISCINA.....	26
1.- INFORMACIÓN:	26
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	26
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	26
VII.- JACUZZI (Colectivo / Privado):	26
ANEXO No. 3.....	28
AREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	28
I.- RESTAURACIÓN-SALAS.....	28
1.- INFORMACIÓN:	28
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	28
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	28
II.- COCINA / CENTRO DE ELABORACIÓN.	29
1.- INFORMACIÓN:	29
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	29
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	30
ANEXO No. 4.....	31
ACTIVIDADES RECREATIVAS.....	31
I.- INFORMACIÓN:	31
1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	31
2.- REDISEÑO OPERACIONAL:	31
II.- AREAS INFANTILES.....	32
1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	32
2.- REDISEÑO OPERACIONAL:	32
III.- GIMNASIO	32
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	33
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	33
IV.- MASAJE. Individual/En parejas:	33
1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	34
2.- REDISEÑO OPERACIONAL:	34
V.- SAUNA / BAÑO DE VAPOR	34
1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	34
2.- REDISEÑO OPERACIONAL:	34
VI.- SPA / SALON DE BELLEZA/ PELUQUERIA.....	35
1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	35
2.- REDISEÑO OPERACIONAL:	35
VII.- ACTUACIONES Y SHOWS:	35
VIII.- CAMERINO:	35
IX.- DISCOTECAS:	36
X.- BARES Y CLUB NOCTURNO.....	36
XI.- CLUB DE GOLF	36
ANEXO No. 5.....	38



EVENTOS / CENTROS DE CONVENCIONES Y CENTROS DE NEGOCIOS.....	38
1.- INFORMACIÓN:	38
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS	38
3.- REDISEÑO OPERACIONAL.....	38
3.- COFFEE BREAK.....	38
ANEXO No. 6.....	40
OFICINAS-AGENCIAS DE VENTAS-BUROES DE TURISMO	40
1.- INFORMACIÓN:	40
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:	40
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	40
ANEXO No. 7.....	41
GUIAS DE TURISMO	41
2.- DISEÑO DE ACTIVIDADES.	42
3.- DURANTE EL RECORRIDO:	42
ANEXO No. 8.....	44
SUPERVISORES DE TUOPERADORES.....	44
1.- INFORMACIÓN:	44
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	44
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	44
ANEXO No. 9.....	45
BUROS DE VENTAS EN AEROPUERTO:	45
1.- INFORMACIÓN:	45
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	45
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	45
ANEXO No. 10.....	46
OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:	46
1.- INFORMACIÓN:	46
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	46
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	46
4.- RETROALIMENTACIÓN:	47
ANEXO No. 11.....	48
TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE	48
1.- INFORMACIÓN:	48
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	48
3.- REDISEÑO OPERACIONAL. GENERALES:.....	48
4.- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS AUTOS DE RENTA	49
5.- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS ÓMNIBUS:	49
ANEXO No. 12.....	50
TRANSPORTE TURISTICO-MEDIOS NAÚTICOS	50
1.- INFORMACIÓN:	50
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	50
3.- REDISEÑO OPERACIONAL. GENERALES:.....	51
4.- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.....	51
ANEXO No. 13.....	53



TIENDAS.....	53
1.- INFORMACIÓN:	53
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	53
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	53
ANEXO No. 14.....	54
LAVANDERIAS INDUSTRIALES	54
1.- INFORMACIÓN:	54
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	54
3.- REDISEÑO OPERACIONAL.....	54
ANEXO No. 15.....	57
AREAS DE USO DE LOS TRABAJADORES.....	57
1.- INFORMACIÓN:	57
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	57
3.- REDISEÑO OPERACIONAL:	57
4.- OFICINAS:	58
5.- BAÑOS Y TAQUILLAS DEL PERSONAL:	58
6.- ELEVADORES PARA USO EXCLUSIVO DEL PERSONAL.....	58
ANEXO No. 16.....	59
COMPRAS	59
1.- ENTRADA AL ÁREA DE ALMACENAMIENTO	59
2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:.....	59
3.- REDISEÑO OPERACIONAL.....	59
4.- DESINFECCIÓN DE LOS VEHÍCULOS DE CARGA	60
ANEXO No. 17.....	61
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS TÉCNICOS	61



ANTECEDENTES:

- ✓ El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un grupo de 27 casos de neumonía desconocida, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista en la ciudad de Wuhan. El inicio de los síntomas del primer caso fue el 8 de diciembre de 2019: fiebre, tos seca, disnea y hallazgos radiológicos de infiltrados pulmonares bilaterales.
- ✓ El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae (que ha sido denominado como nuevo coronavirus, 2019 (n-CoV).
- ✓ El Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional (RSI, 2005) ha declarado el actual brote de nuevo coronavirus como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) en su reunión del 30 de enero de 2020.
- ✓ La OMS ha denominado a esta nueva enfermedad COVID-19 (enfermedad infecciosa por coronavirus -19). Se calcula que el período de incubación de COVID-19 es de 2 a 12 días, y el 50% comienza con síntomas a los 5 días de la transmisión. Por analogía con otros coronavirus se estima que este periodo podría ser de hasta 14 días.

CARACTERIZACION:

Los coronavirus son virus que circulan entre algunos animales y pueden enfermar a los seres humanos, aunque habitualmente no de forma grave. El coronavirus COVID-19, es una nueva cepa, cuya afectación a los seres humanos no había sido identificada anteriormente.

Los principales síntomas son: fiebre, tos y sensación de falta de aire.

TRASMISION DE LA ENFERMEDAD

- ✓ La vía de transmisión entre humanos se considera similar al descrito para otros coronavirus, a través de las secreciones de personas infectadas, principalmente por contacto directo con gotas respiratorias de más de 5 micras (capaces de transmitirse a distancias de hasta 2 metros) y las manos o los objetos contaminados con estas secreciones seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.
- ✓ La transmisión aérea por núcleo de gotitas o aerosoles (capaz de transmitirse a una distancia de más de 2 metros) no ha sido demostrada.
- ✓ Hasta el momento no se han propuesto hipótesis sobre otros mecanismos de transmisión.



RECOMENDACIONES GENERALES

Para todas las enfermedades de transmisión respiratoria, se recomienda a las personas que desarrollen síntomas respiratorios adoptar medidas de higiene habituales, como cubrirse nariz y boca al toser o estornudar, usar pañuelos de papel desechable y realizar un frecuente lavado de manos.

I.- INTRODUCCION AL PROTOCOLO DE HIGIENE Y SEGURIDAD CONTRA LA COVID 19 DEL MINISTERIO DE TURISMO.

La actividad turística está estrechamente vinculada a la movilidad de personas, por lo que restituir su comportamiento está condicionado a la seguridad que se ofrezca en cada Destino a partir del rediseño e implementación sostenida de prácticas higiénico sanitarias asociadas a sus procesos y actividades, en las nuevas condiciones post COVID-19.

En Cuba, la seguridad en el sector turístico forma parte del Plan de Seguridad Nacional, por lo que la reapertura de los servicios turísticos está condicionada a la eliminación de los riesgos de manifestación de la enfermedad con características y alcance de epidemia.

Se tendrá en cuenta además otros factores asociados al comportamiento y la psicología del viajero post Covid -19, donde pueden estar presente el cambio de hábitos, posibles temores e inseguridades para el desplazamiento a largas distancias y exigencias sanitarias, por lo que se trabajará la reapertura teniendo en cuenta etapas y fases asociadas a los diferentes escenarios nacionales e internacionales y las regulaciones que se dicten en cada una de ellas.

La seguridad deberá estar presente en las operaciones del sector y en los escenarios que se relacionen, con alcance a los residentes, los trabajadores y los turistas, por lo que se requiere de la adecuación o elaboración de manuales operacionales para establecer las medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al Covid-19.

El Ministerio de Turismo de Cuba, ha elaborado su Plan de Reactivación de los Servicios Turísticos Post Covid-19, el cual incluye las medidas para la reducción de riesgos higiénico - sanitarios frente al COVID-19” para los establecimientos de alojamiento turísticos (hoteles, moteles, villas, casas) y las actividades extrahoteleras, previendo que la reapertura de las instalaciones turísticas no aumente el riesgo de contagio. Esta propuesta sigue las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) en cuestiones como la distancia social, el uso de los medios de protección, de higiene, entre otras.



II.- OBJETIVO:

Establecer las pautas para la reapertura y continuidad de los servicios turísticos en el nuevo escenario, a partir del azote de la pandemia del nuevo coronavirus Covid -19 y su impacto.

III.- ALCANCE:

Los servicios hoteleros y extrahoteleros que forman parte de la cartera de productos que ofrece el sector turístico en el territorio nacional.

IV.- PREMISAS:

1. Garantía de la seguridad y la higiene para residentes y visitantes como únicas vías para recuperar y captar la confianza de los mercados nuevos y tradicionales.
2. Rediseño y acomodo de los servicios en correspondencia con las nuevas exigencias derivadas del enfrentamiento a la pandemia.
3. Política de precios ajustada al mercado y a los efectos de la pandemia, en el poder adquisitivo.
4. Cumplimiento de las indicaciones de la Organización Mundial de la Salud, la Organización Mundial de Turismo y Ministerio de Salud Pública; a los efectos de este documento se identificación como OMS, OMT y MINSAP.

V.- REQUERIMIENTOS DE LOS VISITANTES/CLIENTES:

1. Mayor nivel de exigencia en cuanto a la higiene y seguridad.
2. Evidencia de accesibilidad al servicio médico en las instalaciones, las 24 horas.
3. Herramientas de prevención y control efectivas, sin que constituyan molestias o agobio.
4. Certificaciones que avalen conocimiento y buenas prácticas por el personal de la instalación, las que serán requisito obligatorio para la reapertura de los servicios.
5. Cuidado a los aspectos emocionales de los clientes por los equipos de relaciones públicas, calidad u otro personal de atención al cliente.
6. Respuestas y aptitudes profesionales ante algún sospechoso de contagio.
7. Conocimiento de los protocolos de prevención y protección contra el COVID-19.

VI.- REQUERIMIENTOS A LOS TRABAJADORES

1. Mantenerse informados de la situación actualizada del país. Conocer y saber aplicar los procedimientos de prevención y control de la COVID-19 afines a su actividad.
2. Conocer el protocolo de actuación en caso de que observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todos los casos las indicaciones de las autoridades sanitarias.
3. Fortalecimiento de la higiene personal en todo momento (traslado, arribo, trabajo en la instalación y partida). El uso del uniforme es solo en la instalación, se lavará después de cada uso ya sea por la instalación o por medios propios, según esté establecido.



4. Uso de nasobuco/mascarilla para el traslado y para las labores que lo requieran en la instalación. Se garantizará el recambio cada 3 horas como tiempo máximo de uso.
5. Uso de guantes de látex/poliuretano o polietileno en las actividades que lo requieran.
6. Evitar el saludo con contacto físico entre trabajadores y entre éstos y clientes.
7. Respeto y cumplimiento de las medidas de distanciamiento (en las labores diarias, en el comedor obrero, en las taquillas y baños). El acceso y descenso del ómnibus será sin aglomeraciones, siguiendo el orden en el acomodo de atrás hacia adelante del ómnibus en ambos procesos.
8. Lavado frecuente y minucioso de las manos tras estornudar, tocar la nariz, toser, ir a los sanitarios o tocar superficies potencialmente contaminada (dinero, documentos u otros)
9. Lavado frecuente de las manos y uso de sustancias desinfectantes para las manos y el calzado.
10. Desinfección frecuente de los objetos de uso personal (gafas, móviles, otros) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, mouse, otros.).
11. Establecer las pautas de limpieza y desinfección de equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.

VII.- MEDIDAS DE ESTRICTO CUMPLIMIENTO EN LAS INSTALACIONES QUE OFRECEN SERVICIOS TURÍSTICOS.

A continuación, se relacionan un grupo de medidas generales que pueden ser ampliadas o modificadas, en la medida en que se avance en el proceso de reactivación de los servicios turísticos y las condiciones lo demanden:

VII.1.- DE PREVENCIÓN.

Con el apoyo del personal de salud presente en las instalaciones o la instalación de asistencia médica más cercana:

1. Control del estado de salud de los trabajadores y clientes en el momento de la reincorporación/apertura.
2. Identificación en el colectivo de los grupos de riesgo, según las enfermedades crónicas o afecciones que padezcan y en correspondencia, evaluar las medidas y los medios de protección a utilizar.
3. Medición diaria de la temperatura corporal a distancia, en los accesos o entradas de clientes.
4. Establecer el protocolo para la realización de filtros sanitarios y detección de signos de enfermedades respiratorias (fiebre, tos, flujo nasal, dificultad para respirar) en las entradas de trabajadores, con el fin de disminuir el riesgo de contagio para el resto de las personas.
5. Presencia de alfombras desinfectantes en las entradas o accesos exteriores.



6. A partir del conocimiento de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo; identificar los peligros de propagación del virus, especialmente en la interacción con los clientes y definir los medios de protección a utilizar.
7. Uso de medios de protección por los clientes, según las indicaciones de la autoridad facultada.
8. Estabilidad de las brigadas de trabajo por turno, minimizando los cambios y rotaciones.
9. Mantener las modalidades de trabajo a distancia y teletrabajo en las actividades que lo posibiliten.
10. Posponer, en lo posible, la participación de trabajadores en eventos internacionales en países de alto riesgo y evaluar la pertinencia de realización de eventos con la participación de personas nacionales y/o extranjeras.
11. Informar a la autoridad sanitaria del retorno al país de trabajadores que viajan y provienen de países de alto riesgo de transmisión.

VII.2.- ORGANIZATIVAS.

1. Capacitar al personal desde la etapa de preapertura en las medidas de seguridad, higiene y desinfección derivadas de la pandemia COVID-19, así como, en los ajustes y adecuaciones de los procesos operacionales de las diferentes actividades turísticas.
2. Divulgación permanente de las medidas higiénico sanitarias de obligado cumplimiento.
3. Establecer el régimen de incorporación progresiva de los trabajadores.
4. Evaluar en cada área la complejidad de las acciones a realizar y en correspondencia, ajustar la plantilla de trabajadores.
5. Potenciar la digitalización de los procesos en que intervienen los clientes y el personal (Check in, Check out, menús, reservas, otros.)
6. Revisar y ajustar los procedimientos de higiene, incorporando la desinfección en todos los procesos.
7. Garantizar el aprovisionamiento estable de los equipos y productos para la higiene y desinfección, homologados y aprobados por el MINSAP.
8. Analizar y definir la capacidad máxima de explotación por áreas, respetando las distancias establecidas y rediseñar el proceso de prestación de los servicios, para garantizar el distanciamiento físico exigido.
9. Revisar y ajustar, en los casos que se requiera, los estándares de servicio.
10. Garantizar el adecuado y estable funcionamiento de los dispensadores de gel, de desinfectantes y toallas desechables, entre otros.
11. Minimizar el uso compartido de medios, equipos y herramientas. En caso de necesidad, definir y establecer el proceso y la frecuencia de higiene y desinfección.
12. Escalonamiento de horarios en el uso de los baños, taquillas y comedor obrero para garantizar el distanciamiento establecido.
13. Revisar y en los casos que corresponda, ajustar el Plan de Mantenimiento y redefinir la frecuencia de las acciones de limpieza con énfasis en los sistemas tecnológicos en áreas de uso colectivo.



14. Garantizar la trazabilidad de todos los procesos de higiene y desinfección a través de registros.
15. Adecuación de los listados de chequeo.
16. En los cayos, seleccionar las instalaciones dedicadas a garantizar el albergamiento. Con un régimen de trabajo 7 días. Realizar Test al concluir el periodo y establecer la cuarentena por 7 días a los trabajadores que prestan servicios en los hoteles, en sus casas bajo pesquisaje del médico de familia.
17. Por polos turísticos, seleccionar las instalaciones de alojamiento destinadas al aislamiento de casos sospechosos.
18. Asignar un responsable encargado de asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias.

VII.3.- PERSONAL

1. En caso de presentar síntomas respiratorios, informar al jefe, quedarse en la casa y acudir de inmediato al centro de asistencia médica más cercano.
2. Evitar contacto físico, inclusive, el estrechamiento de las manos.
3. Distanciamiento físico de 1.5 metros para todas las labores. En los lugares donde no es posible se establecerán medidas efectivas, ya sea con la utilización de medios de protección, barreras de delimitación o rediseño de los procesos.
4. Higienización frecuente de las manos (cada 60 min en áreas no gastronómicas), cada vez que se cambia de actividad o cada 15 min en áreas gastronómicas.
5. Estimular el uso de cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares; llevar las uñas cortas y cuidadas; llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.
6. Desinfección de medios propios y colectivos de trabajo. Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, otros.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón, cuando sea factible.
7. Uso de mascarilla y guantes, según requerimientos.
8. Conocer y cumplir las medidas de higiene respiratoria. Evitar tocarse la boca, los ojos y la nariz, taparse la boca al toser, otros.
9. Limitación del uso del uniforme y los zapatos al área de trabajo y su higienización después de cada uso.
10. Prohibición de acceso a personal ajeno a la instalación sin el debido registro, control y cumplimiento de los protocolos de higiene y desinfección.
11. Prohibición de salidas de la instalación durante el horario laboral, sobre todo usando el uniforme.

VIII.- CARACTERIZACION OPERACIONAL Y MEDIDAS POR FASES:

Cumpliendo con las indicaciones del país y en correspondencia con la evaluación del comportamiento de la situación epidemiológica nacional e internacional, se define la normalización de la actividad turística por etapas.



A continuación, se definen las medidas generales a implementar y la caracterización por cada una de las tres fases de la **Primera etapa** post COVID-19.

VIII.1.- Medidas del MINSAP

1. Realizar vigilancia activa de casos con infecciones respiratorias en trabajadores y turistas.
2. No permitir la entrada de trabajadores con síntomas respiratorios, garantizando su remisión a un centro de salud con inmediatez.
3. Medición diaria de la temperatura corporal a distancia en los accesos de trabajadores y clientes.
4. Ante la sospecha de un caso con sintomatología del virus, informar de inmediato a las autoridades sanitarias.
5. Presencia de alfombras desinfectantes en los accesos exteriores.
6. Posponer en lo posible la participación de trabajadores en eventos internacionales en países de alto riesgo.
7. Evaluar la pertinencia de realización de eventos nacionales e internacionales en el país.
8. Informar a la autoridad sanitaria del retorno al país de trabajadores que provienen de países de alto riesgo de transmisión.
9. Continuar la capacitación sistemática y actualizada a todos los trabajadores.
10. Establecer de manera obligatoria la desinfección de: a). Manos: con hipoclorito al 0.1% o solución hidroalcohólica al 70%. b). - Superficies: con hipoclorito al 0.5% o solución hidroalcohólica al 70%.
11. Dotar con cesto o papelera de pedal con tapa y bolsa plástica todas las áreas.
12. En los locales de reunión, identificar el cupo máximo de personas manteniendo un espacio mínimo de 1.5 metros entre cada una de ellas.
13. Realizar la higiene y desinfección de los utensilios de cocina comedor siguiendo los tres pasos establecidos.
14. Garantizar el aprovisionamiento estable de los equipos y productos para la higiene y desinfección de manos y superficies.
15. Desinfección del transporte que acude a las instalaciones.
16. Uso por el personal de higiene de guantes de latex / poliuretano o polietileno para la realización de la limpieza y desinfección.
17. Exigir el uso de nasobuco o mascarilla desechable en el transporte.
18. En las instalaciones turísticas el uso del nasobuco será estipulado en zonas de riesgo para los trabajadores.
19. Retirar los materiales no desinfectables de las áreas de servicio (revistas, plegables y otros).
20. Establecer vigilancia clínico epidemiológica durante la estancia de turistas a partir del inicio del turismo con la presencia de médicos, enfermeras y licenciados en higiene y epidemiología, las 24 horas.
21. Conformar equipos multidisciplinarios para la atención a los hoteles ante la aparición de eventos epidemiológicos, con la participación de epidemiólogos.



22. Garantizar el uso de las piscinas al 50% de su capacidad, según los estándares establecidos en la norma cubana 441/2006.
23. Limitar la cantidad de personas y los espacios en las instalaciones gastronómicas del turismo y tiendas extrahoteleras, de manera que se garantice el aislamiento social establecido.
24. Cumplimiento de las normas de higiene y seguridad establecidas en todos los servicios que brindan los hoteles, incluyendo el SPA, sauna, tratamientos de belleza, masajes, servicios de tintorería y baby - club.
25. En los gimnasios se desinfecta los equipos cada vez que son usados.
26. Exigir el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento Sanitario Internacional, con énfasis en las medidas de precaución universal, incineración de los desechos sólidos, tratamiento sanitario y disposición final de los residuales líquidos.

VIII.2.- Medidas del MINTUR

1. Estabilidad de las brigadas de trabajo por turno, minimizando los cambios y rotaciones.
2. Limitación del uso del uniforme y los zapatos al área de trabajo y su higienización después de cada uso.
3. Reducir al 50 % la capacidad máxima permisible en los ascensores, así como mantener la higiene en su interior, realizando la limpieza con agua y detergente, incluyendo las puertas y botones de funcionamiento. Se deben desinfectar al menos una vez al día, utilizando solución de hipoclorito al 0.5 % o alcohol al 70 %.
4. Distanciamiento social de 1.5 metros para todas las labores, evitando el contacto físico. En los lugares donde no es posible se establecerán medidas con la utilización de medios de protección, barreras de delimitación o rediseño de los procesos.
5. Potenciar la digitalización de los procesos en que intervienen los clientes y el personal (check in, check out, menús, reservas, otros.)
6. Reabrir gradualmente las ventas de confecciones, calzado y otros en las cadenas de tiendas, considerar inventarios y aseguramientos.
7. Potenciar el funcionamiento de las unidades gastronómicas como fondas, con comida de línea económica para llevar y a domicilio.
8. Revisar y en los casos que corresponda ajustar el Plan de Mantenimiento y redefinir la frecuencia de las acciones de limpieza con énfasis en los sistemas.
9. Prohibición de acceso a personal ajeno a la instalación sin el debido registro, control y cumplimiento de los protocolos de higiene y desinfección.
10. Escalonamiento de horarios en el uso de los baños, taquillas y comedor obrero para garantizar el distanciamiento establecido.
11. Definir y dar a conocer la alta responsabilidad del trabajador de declarar la presencia de síntomas respiratorios, así como la obligatoriedad del cumplimiento de las medidas higiénico sanitarias y de distanciamiento establecidas en el país y las consecuencias laborales y penales por su incumplimiento.
12. Diseñar y desarrollar el Programa de certificación "TURISMO MÁS HIGIÉNICO Y SEGURO" (T+HS) a todos los servicios en el sector del turismo.



VIII.3.- PRIMERA FASE

1.- CARACTERISTICAS:

- a. Se abren y restituyen parcialmente un grupo de actividades, de manera tal que permita evaluar sus comportamientos y, sobre todo, manteniendo regulaciones o restricciones, incluso aislamiento total de los vulnerables.
- b. Comienza la operación turística limitada al mercado interno. Se inicia la operación en instalaciones de Campismo, Islazul, Cubanacan, Gran Caribe y Gaviota, en correspondencia a la demanda por los polos turísticos autorizados.
- c. Uso obligatorio del nasobuco en todas las actividades.
- d. Se activan las agencias de viajes y las empresas transportistas para garantizar los servicios al mercado interno.
- e. Se incorporan nuevos estándares de desinfección que garantizan la seguridad, minimizando el contagio de la enfermedad.
- f. Restitución de los servicios cumpliendo los protocolos de higiene y seguridad.
- g. La actividad extrahotelera (servicios gastronómicos y tiendas) se activa cumpliendo las normas de distanciamiento y el protocolo de higiene y seguridad.
- h. Se activan las agencias de viajes y buró de turismo para la comercialización de los productos turísticos.
- i. Los hoteles operarán con todos sus servicios, con una ocupación de hasta un 60%, en función de las características de cada instalación, siempre que se asegure el distanciamiento físico en todas las áreas.
- j. Los servicios extrahoteleros abren con una ocupación entre un 40 y un 50%, cumpliendo las medidas de distanciamiento y el protocolo de higiene y seguridad.
- k. No se activa el servicio de renta de autos.
- l. La transportación de los clientes se garantiza por las empresas turísticas y para el caso de los campistas con los Ómnibus Escolares.
- m. Se realizarán excursiones locales al turismo interno, fundamentalmente, cumpliendo protocolos de distanciamiento físico y seguridad.
- n. En los servicios de piscinas y gastronomía extrahotelera se cumplirá lo establecido para esta fase (30 %).
- o. Se mantienen suspendidos los vuelos comerciales y chárter, excepto los que transporten colaboradores, cargas, donaciones, emergencias y turistas retenidos en el país. Se pudieran autorizar las operaciones aéreas en la modalidad de vuelos chárter en interés del turismo internacional.
- p. Se mantiene la limitación de una sola maleta acompañante para todos los pasajeros que arriben al país.
- q. Reapertura de tiendas y puntos de venta de bienes culturales de ARTEX, EGREM, FCBC y Red Casa de las Américas; manteniendo las medidas higiénico sanitarias y limitando el número de participantes y la distancia entre ellos.



- r. Se realizan presentaciones de unidades artísticas de pequeño formato en centros de la gastronomía, el turismo y el sector no estatal. La respuesta de este servicio al turismo y a los gobiernos locales se dará en correspondencia con la demanda de ambos y cumpliendo con las medidas higiénico sanitarias planteadas para la fase.

2.- MEDIDAS

- a. Identificación en cada colectivo de los grupos de riesgos y su tratamiento diferenciado. Incorporación progresiva del personal de riesgo, con medidas de seguimiento.
- b. En los locales de reunión identificar el cupo máximo de personas que podrán entrar, manteniendo un espacio de, al menos, un metro entre cada una de ellas, o una densidad humana máxima de una persona cada 2 sillas, dejando vacías dos filas al frente y atrás.
- c. Se establece la venta en tiendas hoteleras de medios de protección (nasobuco).
- d. Se define la capacidad de explotación de las piscinas hoteleras al 50%, según ajuste a la normativa vigente y con la presencia de salvavidas que controlen el distanciamiento de seguridad.
- e. Se selecciona un hotel en La Habana para la cuarentena de los visitantes extranjeros.
- f. Se selecciona una instalación hotelera o parte de ella para las tripulaciones aéreas en los polos turísticos, según corresponda.

VIII.4.- SEGUNDA FASE

1.- CARACTERISTICAS:

Se continúan aplicando acciones para reabrir servicios y actividades, pero garantizando el distanciamiento físico entre las personas.

- a. Comienza la operación turística internacional con la apertura de Cayo Largo, y los cayos Coco y Guillermo, accediendo por sus aeropuertos internacionales.
- b. El acceso a Cayo Santa María se realiza desde el aeropuerto de Villa Clara, en transporte turístico con medidas de protección durante el traslado hacia el cayo.
- c. Los hoteles aplicarán alternativas para ampliar los servicios, de forma tal que, garantizando el distanciamiento físico establecido y limitando la cantidad de personas en las instalaciones, se pueda operar con una ocupación adecuada de las habitaciones.
- d. Se inicia el turismo internacional en la península de Hicacos, quedando dividida para el turismo nacional e internacional.
- e. Se continúan aplicando acciones para reabrir servicios y actividades, pero garantizando un distanciamiento físico entre las personas.



- f. La renta de autos se restablece de manera limitada, solo en el interior de los cayos y otros polos, que se abran al turismo internacional.
- g. Los servicios extrahoteleros abren con una ocupación entre un 40 y un 50%, cumpliendo las medidas de distanciamiento y el protocolo de higiene y seguridad.
- h. Los Centros Nocturnos de las instalaciones hoteleras (Club, Cabaret, Salas de Fiestas, Discotecas) abren con una ocupación entre un 30 y un 50%, para lo que deberán establecer e implementar las nuevas normas de funcionamiento.
- i. Se activa la comercialización de los productos turísticos para el turismo internacional con los turoperadores y las agencias, dentro de los polos autorizados.
- j. No se autoriza el alojamiento de turistas internacionales en el sector no estatal.
- k. No se permitirá el turismo individual ni la circulación de turismo internacional por el país, solo estará permitido su movilidad en los lugares donde disfruten de sus vacaciones.
- l. Se exige para el inicio de operaciones el pago de la deuda contraída por los turoperadores.
- m. Se habilitan las marinas internacionales de Gaviota en Varadero y Marlin en Cayo Largo, a las que pueden arribar pasajeros de países autorizados. Se mantienen las operaciones de cargas, la prohibición de la permanencia de embarcaciones de recreo extranjeras y de tripulantes y pasajeros a bordo de las mismas en el resto de las aguas territoriales de la República de Cuba.
- n. Se mantienen suspendidos los vuelos internacionales, pero se autorizan las operaciones aéreas en la modalidad de vuelo chárter en interés del turismo internacional en los destinos autorizados. Se mantienen las operaciones de colaboración médica, las de razones humanitarias y las de cargas.
- o. Se mantiene la limitación de una sola maleta acompañante para todos los pasajeros que arriben al país.
- p. Funcionamiento de tiendas y puntos de venta de bienes culturales de ARTEX, EGREM, FCBC y Red Casa de las Américas; manteniendo las medidas higiénico sanitarias y limitando el número de participantes y la distancia entre ellos.
- q. Se realizan presentaciones de agrupaciones en centros de la gastronomía, el turismo y el sector no estatal. La respuesta de este servicio al turismo y a los gobiernos locales se dará en correspondencia con la demanda de ambos y cumpliendo con las medidas higiénico sanitarias planteadas para la fase.
- r. Incorporación progresiva del personal de riesgo, con medidas de seguimiento.

2.- MEDIDAS

- a. En los locales de reunión se identificará el cupo máximo de personas que podrán entrar, manteniendo un espacio de, al menos, un metro entre cada una de ellas, o una densidad humana máxima de una persona cada 2 sillas, dejando vacías dos filas al frente y atrás.



- b. Establecer el uso obligatorio del nasobuco en ambientes donde las personas se encuentren a menos de dos metros; así como, exigir el uso del mismo a las personas que presenten síntomas respiratorios y estén en áreas de riesgo.
- c. Se seleccionan en los polos turísticos abiertos en esta fase, hoteles para garantizar el aislamiento de las tripulaciones, cumpliendo los protocolos establecidos para el resto y garantizando su aislamiento.
- d. Se define por polos turísticos una instalación hotelera para el aislamiento de los turistas extranjeros con síntomas respiratorios para vigilancia y estudio.
- e. Se establece el régimen de albergamiento de la fuerza de trabajo en los polos turísticos seleccionados, que incluye al personal del MINSAP que presta servicio en las instalaciones hoteleras.
- f. Establecer la cuarentena por 7 días a los trabajadores que prestan servicios en los hoteles y realizar Test rápido al concluir la vigilancia.
- g. Exigir el cumplimiento de la restricción del movimiento de los turistas extranjeros a los límites del polo turístico en que se encuentren alojados, con limitaciones de excursiones a otros polos turísticos.

VIII.5.- TERCERA FASE

1.- CARACTERISTICAS

- a. Se concibe una mayor normalización de servicios e intercambio social, casi llevando a la normalidad aquellas actividades que se consideren de menos riesgo, pero manteniendo implementadas algunas de las medidas para reducirlo.
- b. Se amplía la apertura de fronteras con medidas de bioseguridad.
- c. La renta de autos se restablece a la normalidad.
- d. Los servicios extrahoteleros abren, cumpliendo las medidas de distanciamiento físico y el protocolo de higiene y seguridad.
- e. Se incrementa gradualmente el uso de las piscinas desde un 80 % hasta llegar al 100 %.
- f. Los Centros Nocturnos (Club, cabaret, salas de fiesta, discotecas) abrirán cumpliendo las normas de funcionamiento.
- g. Se activa la comercialización de los productos turísticos con los turoperadores, las agencias y buró de turismo, para todo el destino.
- h. Se restablece el transporte turístico por el país.
- i. Se autorizan las operaciones aéreas en la modalidad de vuelo regular.
- j. Se restablecen todas las operaciones de circuitos, excursiones, incluyendo las actividades náuticas y de marinas en todo el destino.
- k. Se deja sin efecto la prohibición de la permanencia de embarcaciones de recreo extranjeras y de los tripulantes y pasajeros a bordo de las mismas en las aguas territoriales.
- l. Para los pasajeros que ingresen al país, además del equipaje de cabina, limitar el de bodega hasta dos piezas de 32kg.



- m. Funcionamiento de tiendas y puntos de venta de bienes culturales de ARTEX, EGREM, FCBC y Red Casa de las Américas; manteniendo las medidas higiénico sanitarias y limitando el número de participantes y la distancia entre ellos.
- n. Se incrementan las acciones de comercialización de servicios artísticos en frontera e internacionalmente, de acuerdo a la demanda y cumpliendo con las medidas higiénico sanitarias planteadas para la fase.
- o. Tener un turismo renovado y con plena vitalidad, seguro, de paz y de salud, que puede coincidir con el comienzo de la temporada alta 2020-2021.
- p. Se concluyen los mantenimientos y reparaciones de las instalaciones turísticas.
- q. Relanzar el destino Cuba realizando las ferias de FITCUBA y la Feria de Turismo y Salud.

2.- MEDIDAS:

- a. Establecer el uso obligatorio del nasobuco en ambientes donde las personas se encuentren a menos de dos metros; así como exigir el uso del mismo a las personas que presenten síntomas respiratorios y estén en áreas de riesgo.
- b. En los locales de reunión identificar el cupo máximo de personas que podrán entrar, manteniendo un espacio de al menos una persona cada una silla y en filas consecutivas en asientos alternos.
- c. Fortalecer los mecanismos de comunicación con las casas de renta en los lugares donde se abre el turismo y el control por el sector de Salud, de todos los turistas extranjeros que se hospeden en estas.
- d. Seleccionar en los nuevos polos turísticos abiertos, hoteles para garantizar el aislamiento de las tripulaciones, cumpliendo los protocolos establecidos para el resto y garantizando su aislamiento.
- e. Definir en los polos turísticos abiertos en esta fase, una instalación hotelera para el aislamiento de los clientes sospechosos.
- f. Establecer con carácter obligatorio la información de personas con síntomas respiratorios que se encuentren hospedados en las casas de renta.
- g. Exigir a los arrendatarios la disponibilidad de sustancias desinfectantes (hipoclorito, alcohol, u otras) para la descontaminación de superficies y manos, incluyendo los clientes.

A continuación; se detalla, en anexos por áreas, las medidas a implementar en las diferentes actividades incluidas en los servicios turísticos.



ANEXO No. 1

MEDIDAS COMUNES A IMPLEMENTAR EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

I.- EXTERIORES:

1. Limpieza profunda y desinfección (con agua clorada u otro producto homologado) de rampas de acceso, pavimento, barandas, escaleras y oros, no menos de dos veces al día.
2. Uso de pulverizadores con sustancias desinfectantes (virucidas) entre limpiezas.
3. Desinfección del calzado en los accesos (alfombra, felpudo, pediluvio sanitario, entre otros)
4. Sustancia desinfectante (preferiblemente geles hidroalcohólicos al 70%) en las entradas o accesos.
5. Gestión del flujo de personas, delimitando cantidad y zonas de espera con distanciamiento.

II.- PARQUEO:

1. Limpieza y desinfección del área y de elementos de delimitación de acceso.
2. Sustancia desinfectante (trabajadores y clientes).
3. Elemento de protección físico (mampara) o de uso personal (nasobuco o mascarilla desechable) en caso de garitas o áreas de cobro.

III.- RETROALIMENTACIÓN:

1. Rediseñar el mecanismo de aplicación de encuestas directas a los clientes para medir la satisfacción en el servicio, minimizando los riesgos asociados a este proceso, teniendo en cuenta:
 - a. Uso de guantes desinfectables durante el proceso de aplicación de las encuestas.
 - b. Ofrecer al cliente gel hidroalcohólico o hipoclorito al 0.1%, después de completar la encuesta en soporte duro.
 - c. Lavar o desinfectar las manos/guantes frecuentemente por el informador.
 - d. Lavar y desinfectar los guantes una vez concluida la aplicación de los cuestionarios.
 - e. Ofrecer la opción de responder de manera digital, acercando un dispositivo previamente desinfectado al cliente, en los casos que exista mecanismo operacional diseñado para la toma, aplicación y control digital.



ANEXO No. 2

MEDIDAS A IMPLEMENTAR EN LOS CENTROS DE ALOJAMIENTO:

I.- RECEPCIÓN / LOBBY

1.- **INFORMACIÓN:** En cada recepción, lobby o hall de recibimiento deberán existir mecanismos, preferiblemente no en soporte de papel, para informar en varios idiomas al cliente sobre:

- a. Medidas generales y de prevención adoptadas por la instalación.
- b. Precauciones que debe tomar el cliente para evitar el contagio.
- c. Condiciones creadas y actuación a seguir en caso de nuevos contagios.
- d. Aviso que informe al visitante, que en caso de tener temperatura corporal superior a 37 grados, será acompañado a la posta médica o consulta para seguir el proceder definido por las autoridades sanitarias del país.
- e. Informar a los clientes en la confirmación de la reserva sobre: Medidas generales y de prevención adoptadas por la instalación, características actuales y restricciones en cada uno de los servicios que se brindan a los clientes en la instalación

2.- **DOTACIÓN DE MEDIOS:** Deberá existir de forma permanente:

- a. Sustancia desinfectante, preferiblemente a través de dispensadores de geles hidroalcohólicos al 70.0 % (uso de trabajadores y clientes).
- b. Guantes desechables (uso de trabajadores)
- c. Nasobuco/mascarillas desechables.
- d. Servilletas desechables/toallas desinfectantes
- e. Caja/recipiente de desinfección.
- f. Termómetros de temperatura corporal sin contacto, para el registro de la temperatura de los clientes a la llegada al establecimiento
- g. Cesto o papelera de pedal con tapa.
- h. Mampara protectora (opcional según característica del lugar)

3.- **REDISEÑO OPERACIONAL:**

Los grupos empresariales revisarán sus manuales operacionales para identificar posibles riesgos de contaminación asociados a la operación, lo cual minimizarán teniendo en cuenta:

- a. Alfombra o felpudo con desinfectante para el calzado en cada entrada o acceso de la instalación.
- b. Establecer el uso de guantes y nasobuco/mascarilla para los porteros y maleteros. En los hoteles de menor categoría, los clientes manipularán su propio equipaje.
- c. Delimitar el acceso al cuarto de equipajes por solo el personal del hotel.



- d. Establecer la desinfección del equipaje de clientes a la llegada y como mínimo, del local de equipajes, dos veces durante la jornada de trabajo.
- e. Limpieza y desinfección del área de recepción y equipamiento.
- f. Potenciar el uso de las tecnologías en los diferentes procesos, con el objetivo de minimizar el tiempo en el área y el contacto físico con trabajadores y medios.
- g. Check in múltiple o simultáneo en áreas habilitadas donde se garantice el distanciamiento y la seguridad del proceso.
- h. Evaluar la presencia de mamparas o separadores con frecuente desinfección entre clientes-trabajadores.
- i. Definir y señalar la cantidad máxima de personas en mostrador y en áreas de espera. Implementar el procedimiento de la cola y el personal encargado de su efectividad.
- j. Ajustar el tiempo de asignación/ reasignación de habitaciones VL, definiendo como tiempo mínimo a respetar 24 horas posteriores a su uso.
- k. Revisar la conveniencia de ajustar los horarios de Check in y Check out con vistas a garantizar la realización adecuada de las acciones de limpieza y desinfección sin riesgo para clientes ni trabajadores.
- l. Realizar el servicio de transporte interno de equipaje en condiciones de seguridad, proveyendo a los encargados de medios de protección individual (nasobuco y/o mascarilla desechable, guantes y desinfectantes).
- m. Limpiar e higienizar el medio de transporte, según procedimiento y como mínimo, una vez al día.
- n. Limpiar el mostrador de la recepción como mínimo tres veces al día y tras cada proceso de check in/check out de grupos.
- o. Desinfección de insumos y útiles de uso común de clientes y trabajadores (bolígrafos, llaves, tarjetas de pago, otros).
- p. Limpieza y desinfección de los medios de trabajo al finalizar cada turno (teléfono, UPS, impresora, buzón, escáner, otros.)
- q. Establecer la ventilación/aireación diaria de la/s oficina/s.
- r. Eliminar la presencia de lencería de cuerpo (toallas de piscina) en esta área.
- s. Reducir en lo posible los elementos decorativos, sin afectar la imagen.

4.- PROTOCOLOS PARA LA DETECCIÓN Y AISLAMIENTO DE SOSPECHOSOS (clientes).

- a. El personal de salud tomará la temperatura en los accesos de la instalación. Cualquier persona que muestre tos, falta de aire u otros síntomas conocidos de COVID-19 o una temperatura superior a 37° C, será discretamente dirigida a la posta médica o consulta y se le ofrecerá una evaluación secundaria.
- b. El personal médico, usando los medios de protección establecidos, realizará la toma de temperatura una segunda vez.
- c. Si el visitante rechaza la lectura secundaria, o si la lectura secundaria confirma que el visitante tiene una temperatura superior a 37°C, se mantendrá en la posta médica sin acceso al resto de la instalación.



- d. Se informa al puesto de mando de la localidad y se solicita el medio de transporte autorizado para estos casos, para su traslado a la instalación hospitalaria para la atención a la COVID-19, definida en la localidad.
- e. El guía, representante de la agencia o turoperador, recopila información sobre los contactos del huésped, incluidos el nombre(s) de las personas que compartieron habitación y los huéspedes de contacto cercano en su grupo de viaje.
- f. El personal de salud realiza observaciones iniciales de los síntomas conocidos de COVID-19, incluyendo tos, fiebre y falta de aire en los contactos y los remitirá al centro de aislamiento definido en la localidad.
- g. La habitación y/o locales que hayan sido usados por el sospechoso y sus contactos, serán sometidos al procedimiento de higiene y desinfección establecido en el presente documento.
- h. Los sospechosos y sus contactos no permanecerán más de 12 horas en la instalación antes de ser remitidos al centro asistencial o de aislamiento, según corresponda.

II.- BAÑOS PÚBLICOS

1.- INFORMACIÓN:

Se ubicarán pegatinas con instrucciones del lavado de mano y la desinfección con gelificaciones alcohólicas o similares.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

Debe garantizarse de forma permanente:

- a. Dispensador con gel o jabón líquido, preferiblemente con dosificación automática.
- b. Gel hidroalcohólico al 70%, preferiblemente con dosificación automática.
- c. Dispensador de toallas/servilletas desechables. Evitar el uso de secadores de manos por contacto, sustituir en lo posible por air blade o toallas desechables auto dispensables.
- d. Rollo de papel higiénico ubicado por cabina.
- e. Cesto o papeleras de pedal con tapa en área de hall y en cabinas.
- f. Reducir en lo posible los elementos decorativos, sin afectar la imagen.
- g. Sustituir en lo posible, grifos, puertas de cabinas y otros, con sensores, minimizando las áreas de contacto (aplicable para nuevas inversiones o reparaciones capitales).

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos empresariales incorporarán en las operaciones:



- a. Uso obligatorio de guantes y nasobuco/mascarilla para ejecutar las acciones de higienización, repaso y desinfección.
- b. Cambio o desinfección de guantes con agua clorada en concentración de 0.5 mg, después de finalizar cada operación.
- c. Utilización de las sustancias deterativas y desinfectantes (virucidas) autorizadas y homologadas por el MINSAP.
- d. Realizar limpieza profunda, como mínimo, tres veces en el día (mañana, mediodía y nocturna) y acciones de repaso cada 2 horas como media, las que se incrementarán en caso de necesidad.
- e. Seguridad en la manipulación de los desechos con la utilización preferiblemente de doble bolsas para su traslado, hasta su deposición final.
- f. Lavado y desinfección de los instrumentos de trabajo (con agua clorada en concentración de 0.5mg por litro u otro producto autorizado), después de cada acción de limpieza.

III.- ASCENSORES

1.- INFORMACIÓN:

- a. Se mantendrán las señales de información establecidas por norma y ubicarán pegatinas o pizarras informativas dando a conocer la capacidad máxima de clientes por uso, de manera que se asegure el distanciamiento establecido
- b. Evaluar la presencia de ascensorista en horarios de mayor demanda.
- c. Se delimitará mediante pegatinas, a la entrada, la distancia de ubicación entre clientes.
- d. Opcionalmente, se podrá colocar información sobre las medidas adoptadas, las certificaciones obtenidas y mensajes de estímulo al cumplimiento de las medidas higiénico sanitarias establecidas para la prevención y control del COVID-19.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombra con desinfectante o pediluvio sanitario.
- b. Dispensador de sustancia desinfectante autorizada, preferiblemente de geles hidroalcohólicos al 70.0 %.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos hoteleros y operadoras, incorporarán en las operaciones:

- a. Delimitación de la capacidad de diseño en el uso o explotación de cada ascensor en un 50%.
- b. Uso obligatorio de guantes y nasobuco/mascarilla para ejecutar las acciones de higienización, repaso y desinfección.
- c. Cambio de guantes o desinfección con agua clorada en concentración de 0.5mg después de cada operación.



- d. Utilización de las sustancias deterativas y desinfectantes autorizadas y homologadas por el MINSAP.
- e. Realizar limpieza profunda, como mínimo dos veces en el día (matutina y nocturna) y acciones de repaso cada 2 horas como media. Se incrementarán en caso de necesidad.
- f. Limpieza y desinfección de todas las superficies de contacto, incluyendo las pizarras y elementos informativos.
- g. Lavado y desinfección de los instrumentos de trabajo con agua clorada en concentración de 0.5mg por litro u otro producto autorizado), después de cada acción de limpieza.

IV.- HABITACIONES

1.- INFORMACIÓN:

En cada habitación o unidad de alojamiento se expondrán información en varios idiomas, preferiblemente digital, expresiva de:

- a. Medidas de higiene y desinfección de los medios y equipos de uso.
- b. Uso de los medios de protección individual.
- c. Medidas de protección respiratoria.
- d. Dotación higiénico – sanitaria y de amenities a la que puede acceder a solicitud o por compra.
- e. Política y protocolo que debe seguir en caso de sospecha de infección.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

Todas las organizaciones que brindan servicio de alojamiento están obligadas a cumplir con la dotación, según la categoría que ostentan de acuerdo a la norma cubana "NC:127:2014 Requisitos por categoría para la clasificación de establecimientos de alojamiento turístico".

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos empresariales y empresas que brindan servicio de alojamiento revisarán sus manuales operacionales para incorporar:

- a. Uso obligatorio de los medios personales de protección (guantes, nasobuco/mascarilla y geles desinfectantes).
- b. No realizar ninguna operación de higiene y desinfección cuando se encuentre el cliente en la habitación, a no ser por causas justificadas.
- c. Mantener el tiempo de estadía de las habitaciones vacías sucias (HVS) por 12 horas como mínimo, previo a las acciones de limpieza, desinfección, acomodo y montaje. Fases I y II.
- d. Limpieza y desinfección diaria del carro de camareras.
- e. Limpieza y desinfección de superficies de contacto.



- f. Disminución de elementos decorativos, sin afectar la imagen.
- g. Disminución de papelería y sueltos promocionales impresos; sustituyéndolo donde resulte posible, por información digitalizada a través de canal interno u otras vías.
- h. Limpieza y desinfección de elementos de manipulación habitual (percheros, mandos, botoneras, teléfono, tiradores, manillas, interruptores, otros. Evaluar el uso de envoltura o pegatina que avale el proceso.
- i. Protección mediante bolsa o nylon de almohadas, mantas y edredones previamente lavados y desinfectados, que se ubican en closet, gavetero o colgador.
- j. Revisar la política de explotación de los minibares, garantizando en los casos que se mantenga su utilización; la higiene y desinfección adecuadas.
- k. Eliminación del servicio de tintorería en los hoteles vacacionales (convencionales y todo incluido) y en los hoteles de ciudad, efectuar revisión y ajuste operacional para garantizar la máxima seguridad. Fases I y II.
- l. Definir el procedimiento y periodicidad del lavado de la lencería decorativa (cortinas, visillos, black out, otros). Se establece una vez al mes en habitaciones no contaminadas. Este proceso puede ser sustituido por pulverizaciones de sustancias desinfectantes (virucidas), previamente comprobada su efectividad y homologadas por el MINSAP. Fases I y II.
- m. Definir/actualizar el procedimiento y periodicidad del lavado del cubrecama, cubre colchón, colcha de cuerpo, edredón, forros de cojines y otras lencerías que entran en contacto con la piel del cliente. Establecer por cambio de clientes. Fases I y II.
- n. Desechar de forma segura, en cubos con tapa habilitados para su posterior gestión, los medios de protección individual y los materiales empleados desechables, procediendo posteriormente al lavado de manos. En el caso que sean reutilizables se procederá a su limpieza y desinfección, según procedimiento definido.

4.- PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UNA HABITACIÓN INFECTADA DE COVID-19.

- a. Reducir al **mínimo** el personal no sanitario que accede a la habitación de un cliente sospechoso.
- b. El personal (mínimo) del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente sospechoso (camareras de piso, room service u otro) debe usar los medios de protección que designen las autoridades sanitarias, mantener el distanciamiento establecido, lavarse y desinfectarse las manos cuando haya salido.
- c. La camarera usará una bata sanitaria, preferiblemente desechable, nasobuco o mascarilla desechable y guantes para acceder a la habitación.
- d. Esperar no menos de 12 horas después de retirarse el cliente, para comenzar las tareas de higiene y desinfección.
- e. El carro de camarera no entrará a la habitación.



- f. Retirar la ropa de cama y las toallas usadas, y ponerlas independientes en una bolsa identificada (señalizada en amarillo o rojo) y separada del resto de la ropa usada, hasta su entrega a la ropería y envío a lavandería.
- g. Todas las operaciones de manipulación se realizarán sin sacudir la ropa sucia y evitando el contacto directo con la piel.
- h. El material desechable utilizado por la persona con sospecha de estar enferma (pañuelos, servilletas, mascarillas y vasos) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que se cerrará herméticamente y se desechará junto al resto de los desechos.
- i. Cuando el cliente abandone definitivamente la habitación, se retirarán y sustituyen todos los insumos de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, amenities y otros) y se desechan.
- j. Realizar una limpieza profunda y una desinfección química posterior con los productos autorizados para estos fines o solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua).
- k. Usar siempre material desechable (papel, bayeta, toalla u otro similar) para hacer la limpieza y desinfección, prestando especial atención a las superficies de contacto en el dormitorio y baño, así como los tiradores, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas y otros.
- l. El lavado de la lencería contaminada se realizará cumpliendo con las indicaciones definidas en el Procedimiento de lavado de lencería contaminada.

V.- AREAS DE ESTAR Y PASILLOS. COMUNES

1.- INFORMACIÓN:

Opcionalmente se evaluará la conveniencia de colocar carteles/ pancartas informativas explicando las reglas a seguir para el acceso o el uso de los servicios, normas higiénicas y otras informaciones de interés.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Dispensadores de sustancia desinfectante, preferiblemente gel hidroalcohólico al 70%.
- b. Cestos de pedal con tapa.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Distanciamiento de muebles, hamacas, bancos, mecedoras y otros, garantizando la distancia establecida de 1.5 metros.
- b. Higienización frecuente, mínimo dos veces por jornada, de todas las superficies de contacto (mesas, sillas, puertas, manillas, bordes de fuentes, barandas, pasamanos y otros)



- c. Minimizar la presencia de objetos de decoración.
- d. Minimizar la presencia de productos gastronómicos expuestos, garantizar su reposición periódica y su protección total, a partir de mono porciones empaquetadas. Fases I y II.

VI.- PISCINA

1.- INFORMACIÓN:

- a. Se utilizarán soportes para estimular las medidas higiénico sanitarias
- b. Señalización de distanciamiento en puntos estratégicos del área (duchas, accesos a servicios sanitarios, servicios gastronómicos).
- c. Capacidad máxima de bañistas.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes o pediluvios sanitarios en los accesos (opcional).
- b. Dispensadores de gel desinfectante en las áreas de servicio y servicios sanitarios.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Definición de la capacidad máxima, al 50 %, según parámetros de la norma cubana de piscina.
- b. Mantener la concentración de productos químicos en el agua de piscinas dentro de los límites establecidos en la NC 441:2006 Salud Ambiental-Piscina Requisitos higiénico sanitarios y de seguridad, preferiblemente en los límites superiores del rango definido.
- c. Ordenamiento de las tumbonas garantizando el distanciamiento establecido.
- d. Limpieza y desinfección diaria de las áreas de estar y superficies de contacto (mesas, sillas, sombrillas, palapas, pérgolas, otros.) previo a la apertura y al menos una vez durante el horario de explotación.
- e. Limpieza y desinfección profunda de tumbonas, posapiés, colchonetas después de cada uso y al cierre de cada turno de trabajo.
- f. Adaptación operacional del Club House o área de toallas para realizar solo la operación de entrega del limpio y colocar un contenedor exclusivo para depósito de toallas sucias, estableciendo su manipulación por el propio cliente.

VII.- JACUZZI (Colectivo / Privado):

Para su explotación, se debe garantizar:



- a. Limpieza y desinfección diaria de los pasamanos y superficies de contacto, previo a la apertura y al menos, una vez durante el horario de explotación, esto último en el caso de uso colectivo.
- b. Cumplimiento de los parámetros de calidad de agua recreativa (niveles de cloración).
- c. Definición de la capacidad de uso, garantizando el distanciamiento físico establecido.



ANEXO No. 3 AREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

I.- RESTAURACIÓN-SALAS

1.- INFORMACIÓN:

- a. Se utilizarán soportes para estimular el uso de desinfectantes y medios de protección. (ver Medidas comunes para establecimientos turísticos).
- b. Señalización de distanciamiento en el área de espera. Colocación de señalización de distancia (mínimo 1.5 m) en puntos estratégicos, tales como: líneas de Buffet, barra de bares y acceso principal al restaurante, entre otros.
- c. Horario y régimen de reserva por turno a partir del distanciamiento de mesas y sillas y de la limitación de capacidad que se adopte.
- d. Pancartas, pizarras electrónicas y otros medios para dar a conocer la oferta o menú del día, en sustitución del menú impreso.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Dispensadores de sustancia desinfectante, preferiblemente gel alcohólico al 70% en varias zonas.
- b. Alfombra desinfectante o pediluvio sanitario en los accesos.
- c. Cestos de pedal con tapa.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos empresariales y empresas que brindan servicio de gastronomía, revisarán sus manuales operacionales para incorporar:

- a. Distanciamiento del mobiliario en la sala y área de bar (mesas, sillas, pulman, banquetas, otros.) garantizando la distancia establecida de 1.5 metros.
- b. Uso de pantallas de protección u otros elementos similares para garantizar la adecuada separación.
- c. Escalonamiento y ampliación de horarios que impidan aglomeraciones de clientes.
- d. Uso de medios de protección (campanas, tapaderas, pantallas y otro) para los alimentos expuestos o servidos.
- e. Adaptación de áreas de espera para los huéspedes, de acuerdo a la capacidad que garantiza el distanciamiento establecido.
- f. Adaptación del proceso de toma de comanda del Cliente, con: menús con código QR que puedan ser escaneados por los comensales; menús/ cartas desechables o de un solo uso y en caso de usar menús físicos, limpiarlos y desinfectarlos antes y después de cada uso.



- g. Minimizar la presencia de máquinas dispensadoras o expendedoras. En caso de utilizarlas, garantizar la higienización frecuente de las botoneras o accionadores.
- h. Limpieza y desinfección de superficies (mesas y sillas) después de cada uso.
- i. Eliminar el uso de cubre manteles, utilizar mantelería de un solo uso.
- j. Estimular, en los casos que por diseño sea aceptable, la utilización de mantelillos desechables, doyles de microfibra u otro similar, garantizando su reposición o cambio después de cada uso.
- k. Elevar la percepción de higiene de los cubiertos y vajilla en general.
- l. Estimular la utilización de lava copas en las áreas de bar.
- m. Minimizar los elementos decorativos expuestos en las mesas. Los que se mantienen serán higienizados después de cada uso.
- n. Ventilar después de cada servicio las salas y comedores.
- o. Cambio frecuente de los utensilios de servicio, en los restaurantes buffet.
- p. Minimizar el autoservicio e incluir el servicio asistido por estaciones y a la mesa.
- q. Minimizar la presencia de porciones comunes y sustituirlas por mono/uniporciones servidas y tapadas.
- r. Incrementar las áreas de show cooking, garantizando la adecuada separación o preservación del área de elaboración a través de mamparas, pantallas de protección u otro elemento similar.
- s. Combinar modalidades de servicio incorporando en el buffet servicio a la orden de platos calientes, postres, otros.
- t. Desarrollar el concepto "para llevar" para que el cliente pueda disfrutar de su comida donde lo desee (playa, habitación u otro lugar de la instalación).
- u. Estimular el servicio de room service, garantizando el cumplimiento de las medidas de higiene y desinfección. Evaluar el uso de materiales desechables sostenibles.

II.- COCINA / CENTRO DE ELABORACIÓN.

1.- INFORMACIÓN:

- a. Soportes para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de desinfectantes.
- b. Uso obligatorio de medios de protección (nasobuco/mascarilla, guantes desechables y gorro).
- c. Garantía de uniforme de trabajo limpio y cambio después de cada uso.
- d. Protocolos/Programas de higiene y desinfección por áreas (infraestructura y equipamiento).
- e. Distanciamiento social, según las características y condiciones de las áreas.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes en los accesos (opcional).



- b. Dispensadores de gel desinfectante en las áreas de acceso.
- c. Dispensadores permanentemente dotados de sustancias deterativas.
- d. Dispensadores de toallas de papel absorbente
- e. Cestos de pedal con tapa.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos empresariales y empresas que brindan servicio de gastronomía, revisarán sus manuales operacionales para incorporar:

- a. Asegurar que la temperatura de fregado (con máquinas 75-80° o manual 60°) y el suministro de detergente (productos químicos) se garantiza y funciona correctamente durante el servicio.
- b. Limpieza profunda de cada área (pisos, paredes, herramientas y equipos) al finalizar cada turno de trabajo, procediéndose según Plan de Higiene y Desinfección actualizado en el contexto COVID 19.
- c. Desinfección de las agarraderas de los equipos de trabajo de manera periódica (cubos de basura, carros, mesas rodantes)
- d. Adecuado funcionamiento de la inyección y extracción.

Los restaurantes extrahoteleros tendrán en cuenta, además:

- a. Eliminar los platos crudos del Menú.
- b. Minimizar el uso de efectivo en el cobro de las operaciones.
- c. Establecer un sistema de control por partidas de comensales que permita la identificación y comunicación inmediata en caso de detectarse algún trabajador con sospecha o confirmado de Covid-19.
- d. Mantener y potenciar la venta a domicilio y la venta de ofertas para llevar.
- e. Extremar las medidas de distanciamiento entre el personal de elaboración y el de entrega, para evitar el contagio y propagación entre brigadas de trabajo.
- f. Seleccionar del Menú los platos para llevar garantizando la preservación de sus características organolépticas durante todo el proceso.
- g. Garantizar los medios de higiene y desinfección a todos los distribuidores que manipulan efectivo.



ANEXO No. 4 ACTIVIDADES RECREATIVAS

I.- INFORMACIÓN:

- a. El personal de recreación debe estar suficientemente informado sobre COVID - 19 para que pueda llevar a cabo con seguridad sus tareas y evitar la posible propagación del virus dentro del establecimiento.
- b. Ser capaces de informar a los clientes que pregunten sobre la política del establecimiento en términos de las medidas preventivas establecidas u otros servicios que los huéspedes puedan requerir (por ejemplo, servicios médicos y de farmacia disponibles en la zona o en el propio establecimiento).
- c. El programa de recreación se dispondrá en pantallas informativas y soportes digitales, eliminando cualquier tipo de soporte en papel o similar.

1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Kit que incluya artículos de higiene y desinfección (guantes, mascarillas, toallitas desinfectantes desechables).
- b. Alfombras desinfectantes en los accesos a las áreas de uso de los clientes (opcional).
- c. Dispensador de gel desinfectante para las manos.

2.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Las actividades se diseñan y planifican de tal forma que permiten controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas, para lo que se dará a conocer la capacidad máxima en áreas cerradas.
- b. Las áreas cerradas en las que se desarrollan actividades se ventilan al menos dos horas antes del inicio de estas.
- c. Eliminar las actividades que incluyen el intercambio de objetos durante su desarrollo.
- d. Eliminar el uso de medios recreativos de material no desinfectable (tableros de cartón, juegos de cartas, entre otros)
- e. Prohibir las manifestaciones afectivas con clientes (abrazos, besos, o estrechar la mano de los huéspedes,) así como entre el personal.
- f. Someter a desinfección antes de cada nuevo uso/cambio de usuario, los medios que se utilizan en las diferentes actividades deportivas (tenis, pin pon, bicicletas, troll aventura y minigolf entre otros).
- g. Reordenar el esquema de trabajo de manera que se garantice un nivel de simultaneidad que contribuya a la desconcentración de participantes, y se mantenga la marcha del programa.
- h. Establecer y controlar el cumplimiento de los protocolos diarios de higiene y desinfección, en las áreas físicas de recreación y almacenamiento de medios y equipos de uso.



- i. Incrementar las actividades al aire libre. Dar a conocer la capacidad máxima en áreas cerradas, garantizando las medidas de distanciamiento establecidas, cuando no sean núcleos familiares.

II.- AREAS INFANTILES.

Se recomienda este servicio en etapas más avanzadas de control y eliminación de los riesgos asociados a la pandemia. En los hoteles de familia que se decida prestar este servicio, se tendrá que garantizar:

1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes/secado en los accesos (opcional).
- b. Dispensadores de sustancia desinfectante en las áreas y servicios sanitarios.
- c. Termómetros de temperatura a distancia.
- d. Guantes infantiles desechables.
- e. Mascarillas infantiles desechables.

2.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Elevar los requisitos de higiene personal de todos los trabajadores.
- b. Preparación del personal en la percepción de síntomas y su proceder.
- c. Uso permanente de guantes y mascarillas por el personal, garantizando los recambios en el tiempo establecido (cada 3 horas).
- d. Reubicación del mobiliario y juegos a la distancia establecida.
- e. Higienización frecuente, mínimo dos veces por jornada, de todas las superficies de contacto (mesas, sillas, puertas, manillas).
- f. Minimizar la presencia de objetos de decoración.
- g. Higiene y desinfección después de cada uso de todos los medios en las áreas de guardería.
- h. Eliminar el servicio de préstamos de libros y juegos que no puedan ser desinfectados.
- i. Eliminar o rediseñar los juegos de intercambio en sillas y mesas.
- j. Eliminar el uso de pinturas y maquillajes en los juegos.
- k. Diseñar actividades que se ajusten a las normas de seguridad sanitaria dispuestas, incrementándose las actividades al aire libre.
- l. Contarán con un protocolo para el lavado y desinfección de los disfraces y materiales para performances y actuaciones después de su uso.
- m. Eliminar cualquier tipo de soporte en papel o similar.

III.- GIMNASIO

Se recomienda la apertura de este servicio en etapas más avanzadas de control y eliminación de los riesgos asociados a la pandemia. Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrarlas temporalmente.



En las instalaciones que se autorice abrir este servicio, se tendrá que garantizar:

1.- INFORMACIÓN:

- a. Soportes para estimular el cumplimiento de las medidas higiénico sanitarias, lavado de manos con gel alcoholizado antes y después del uso de cada equipo.
- b. Definir e informar la capacidad máxima de explotación.
- c. Señalización de distanciamiento en el área, las duchas y servicios sanitarios.
- d. Limpieza y desinfección del equipamiento al finalizar su uso, por cada cliente.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes/secado en los accesos (opcional).
- b. Dispensadores de gel desinfectante en las áreas.
- c. Toallitas desinfectante desechables.
- d. Cestos con pedal y tapa.
- e. Bolsa para lencería de felpa usada.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos empresariales y empresas que brindan este servicio revisarán sus manuales operacionales para incorporar:

- a. Limitar la capacidad y revisar, en caso necesario, la reubicación de los equipos y medios para garantizar las medidas de aislamiento físico (1.5 m).
- b. Garantizar en las clases colectivas el espacio de seguridad entre participantes para lo cual se puede marcar las posiciones en el suelo.
- c. Asegurar un periodo sin actividad entre sesiones colectivas para limpiar y desinfectar.
- d. Entregar una toalla por cliente, en instalaciones de alto estándar.
- e. Minimizar la presencia de dispensadores de agua en el área y prever su sustitución por agua embotelladas. En caso de mantenerlo, diseñar el proceso de higienización y desinfección de los accionadores después de cada uso.
- f. Ventilación/aireación del área cada dos horas y en momentos de no utilización.
- g. Estimular la práctica de auto desinfección por el cliente después del uso de cada equipo disponiendo toallas desinfectantes en diferentes zonas de la sala.
- h. Mayor seguridad en la manipulación de la lencería usada, establecer la recogida de la lencería en una bolsa la cual se entregará sellada e identificada al área de lavandería al finalizar la jornada diaria.
- i. Higiene y desinfección profunda de equipos y superficies de contacto diariamente al finalizar la jornada, incluyendo los equipos de TV, audio, mandos y otros.

IV.- MASAJE. Individual/En parejas:



No se recomienda hasta etapas más avanzadas de control y eliminación de los riesgos asociados a la pandemia.

Para su explotación, se debe garantizar:

1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes/secado en los accesos (opcional).
- b. Dispensadores de sustancia desinfectante en las áreas y servicios sanitarios.
- c. Dispensador de toallitas desinfectantes.

2.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Definición de la capacidad de uso, garantizando el distanciamiento físico establecido.
- b. Limpieza y desinfección diaria de las superficies de contacto, previo a cada sesión de masajes y al finalizar la jornada de trabajo.
- c. Uso de nasobuco o mascarilla desechable por el personal, garantizando el cambio cada 3 horas.
- d. Higiene profunda y desinfección de las manos y antebrazo previo y al finalizar cada sesión de masajes.
- e. Ubicación y traslado de la lencería usada al local de lavandería en bolsas cerradas.

V.- SAUNA / BAÑO DE VAPOR

No se recomienda su explotación hasta etapas más avanzadas de control y eliminación de los riesgos asociados a la pandemia. En los casos que se autorice, se ofertarán servicios sin o con un mínimo de contacto físico y siempre y cuando se cuente con los medios de protección y esterilización apropiados y en perfecto estado de funcionamiento.

1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes/secado en los accesos (opcional).
- b. Dispensadores de sustancia desinfectante en las áreas y servicios sanitarios.
- c. Dispensador de toallitas desinfectantes.

2.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Definición de la capacidad de uso, garantizando el distanciamiento físico establecido (1.5 metros).
- b. Limpieza y desinfección diaria de las superficies de contacto, previo a cada sesión y al finalizar la jornada de trabajo.



- c. Uso de nasobuco o mascarilla desechable por el personal en zona de riesgo, garantizando el cambio cada 3 horas.
- d. Ubicación y traslado de la lencería usada al local de lavandería en bolsas cerradas.

VI.- SPA / SALON DE BELLEZA/ PELUQUERIA

No se recomienda su explotación hasta etapas más avanzadas de control y eliminación de los riesgos asociados a la pandemia. En los casos que se autorice, se ofertarán servicios sin o con un mínimo de contacto físico y siempre y cuando se cuente con los medios de protección y esterilización apropiados y en perfecto estado de funcionamiento. Para su explotación, se debe garantizar:

1.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes/secado en los accesos (opcional).
- b. Dispensadores de sustancia desinfectante en las áreas y servicios sanitarios.
- c. Dispensador de toallitas desinfectantes.

2.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Definición de la capacidad de uso, garantizando el distanciamiento físico establecido (1.5 metros).
- b. Limpieza y desinfección diaria de las superficies de contacto, previo a la apertura, al menos una vez durante el horario de servicios y al finalizar la jornada de trabajo.
- c. Uso de nasobuco o mascarilla desechable por el personal, garantizando el cambio cada 3 horas.
- d. Higiene profunda y desinfección frecuente de las manos y antebrazo (antes y después de cada servicio).
- e. Ubicación y traslado de la lencería usada al local de lavandería en bolsas cerradas.

VII.- ACTUACIONES Y SHOWS:

- a. Seleccionar las áreas, potenciando las abiertas y al aire libre.
- b. Definir y dar a conocer la capacidad máxima de clientes de manera que se garantice el distanciamiento establecido de 1.5 metros.
- c. Definir el protocolo para el lavado y desinfección de los disfraces y materiales para performances y actuaciones después de su uso.
- d. Delimitar distancia de seguridad en actuaciones.
- e. Evitar el uso compartido de un micrófono, garantizar el uso de tapacete desechable.

VIII.- CAMERINO:



- a. Delimitar distanciamiento físico.
- b. Dispensador con gel hidroalcohólico o material para desinfección.
- c. Los disfraces y demás utensilios como el maquillaje serán de uso personal.

IX.- DISCOTECAS:

No está prevista su explotación hasta etapas más avanzadas de control y eliminación de los riesgos asociados a la pandemia. En el hotel su explotación será solo para huéspedes, cumpliendo las indicaciones establecidas para los centros con actividad nocturna.

X.- BARES Y CLUB NOCTURNO

- a. Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas (opcional).
- b. Limpieza y desinfección del área, barra, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped.
- c. Diseño y reacomodo de la disposición de mesas y sillas, para asegurar una capacidad máxima que asegure el distanciamiento físico establecido, mínimo de 1.5 m.
- d. Definir el número máximo de personas por mesa, de acuerdo a la disposición de la autoridad sanitaria. (Fases I y II)
- e. Colocación de señalización de distanciamiento (mínimo de 1.5 m) en puntos estratégicos.
- f. Disponer de stock de mascarillas cubrebocas, guantes desechables y desinfectante, preferiblemente con dispensador automático.
- g. Adaptación de las áreas de espera para los clientes, para dar cumplimiento al distanciamiento establecido y la capacidad máxima definida para el bar.
- h. Adaptación del proceso de toma de comanda del cliente, con: menús con código QR que puedan ser escaneados por los comensales, menús / cartas desechables o de un solo uso, menús / cartas físico, que se puedan limpiar y desinfectar antes y después de cada uso.
- i. Colocar mamparas o pared de acrílico de protección en la barra y/o mesas, en los casos que por capacidad y diseño sea aconsejable.
- j. Supervisar la correcta aplicación y seguimiento de las medidas de seguridad e higiene.

XI.- CLUB DE GOLF

Tener en cuenta, además:

- a. Limpieza y desinfección del área de la casa club y del equipamiento que entra en contacto con el huésped: barandales, pasamanos, sillones, mesas, sillas, carros de golf, bolsa y palos de golf.



- b. Colocación de señalización de distanciamiento (mínimo 1.5 metros) en puntos estratégicos.
- c. Colocación (opcional) de alfombras o pediluvios sanitarios con solución desinfectante (para suelas de zapatos) para el acceso a la casa club, mascarillas y guantes desechables, desinfectantes de preferencia con dispensador automático-sensor.
- d. Control de capacidad y cumplimiento de los requerimientos de distancia física.



ANEXO No. 5

EVENTOS / CENTROS DE CONVENCIONES Y CENTROS DE NEGOCIOS

Se recomienda su apertura en etapas más avanzadas de control y eliminación de los riesgos asociados a la pandemia. Si no se puede garantizar la distancia de seguridad y el uso de medios de protección, se prohíbe su realización. En las instalaciones que se autorice desarrollar esta actividad, se tendrá en cuenta:

1.- INFORMACIÓN:

- a. Capacidad máxima de uso para garantizar el distanciamiento físico durante las jornadas de sesión y los servicios que se ofrecen, evitando concentraciones.
- b. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de desinfectantes.
- c. Medidas generales y de prevención adoptadas por la instalación.
- d. Precauciones que debe tomar el cliente para evitar el contagio.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS: Deberá existir permanentemente:

- a. Gel desinfectante de alcohol al 70% (uso de trabajadores y clientes).
- b. Recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas (opcional).
- c. Nasobuco/mascarillas desechables (fundamentalmente para su uso cuando no se garantiza la distancia establecida entre los participantes).
- d. Servilletas desechables / toallas desinfectantes.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Todas las instalaciones que brinden servicio de eventos revisarán sus procedimientos para ajustarlos e incorporar:

- a. Colocación de pegatinas o señalización de distancia.
- b. Ubicación del mobiliario con garantía de cumplimiento del distanciamiento establecido.
- c. Limpieza y desinfección de superficies de contacto y medios de trabajo antes de comenzar cada sesión y al finalizar la jornada.
- d. Prever dinámica de paradas cada 2 horas o por sesiones y garantizar el aireado del local.
- e. Los servicios gastronómicos se ofrecerán de manera personalizada o en mono porciones empaquetadas, garantizando su mínima manipulación.
- f. El servicio de café se realizará preferiblemente a solicitud.
- g. Minimizar la presencia de soportes impresos que no puedan ser higienizados, los que se utilicen serán de uso personal por participante.

3.- COFFEE BREAK



- a. Para el servicio de coffee break se tendrá en cuenta, además, usar guantes desechables, garantizando su recambio frecuente en correspondencia con las actividades que realice por el personal gastronómico.
- b. Realizar el montaje de coffee break ofreciendo porciones individuales de los alimentos solicitados, no más de 10 piezas en cada display por cada variedad de alimento.
- c. Asignar a un dependiente de servicio gastronómico por cada 20 pax para ofrecer el servicio de bebidas como té y café.
- d. Usar bebidas embotelladas: agua, agua gasificada, sodas, jugos, de acuerdo al tipo de coffee break.
- e. Ofrecer pan y galletas en porciones individuales o en bolsas de papel o retractiladas.
- f. Ofrecer preferiblemente el servicio emplatado.
- g. Garantizar que el traslado de todos los alimentos cubiertos con campana hasta llegar a la mesa o lugar de exposición.



ANEXO No. 6 OFICINAS-AGENCIAS DE VENTAS-BUROES DE TURISMO

1.- INFORMACIÓN:

- a. Capacidad máxima de uso para garantizar el distanciamiento físico.
- b. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de desinfectantes.
- c. Medidas generales y de prevención adoptadas por la instalación.
- d. Precauciones que debe tomar el cliente para evitar el contagio.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS: Deberá existir permanentemente:

- a. Sustancia detergente y gel desinfectante o sustancia clorada al 0.1%. (uso de trabajadores y clientes).
- b. Recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas (opcional).
- c. Guantes desechables (uso de trabajadores)
- d. Nasobuco/mascarillas desechables.
- e. Servilletas desechables/ toallas desinfectantes
- f. Caja / recipiente de desinfección.
- g. Cesto o papelera de pedal con tapa.
- h. Mampara protectora (opcional según característica del lugar)

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos empresariales y las empresas prestadoras de servicios de ventas, revisarán los manuales operacionales para incluir y aplicar lo establecido en el presente documento, referido a las áreas de acceso, uso común, baños públicos, mantenimiento y áreas de trabajadores, según corresponda, a los fines de precisar:

- a. Desinfección de insumos y útiles de uso común de clientes y trabajadores (bolígrafos, llaves, tarjetas de pago, otros).
- b. Limpieza y desinfección de los medios de trabajo al finalizar cada turno (teléfono, UPS, impresora, buzón, escáner, otros).
- c. Establecer la ventilación/aireación diaria de la/s oficina/s.
- d. Reducir en lo posible los elementos decorativos, sin afectar la imagen.
- e. Limpieza y desinfección de superficies (mesas y sillas) después de cada uso.
- f. Eliminar la presencia de revistas, sueltos y otros promocionales de uso común.
- g. Introducción, en la medida de lo posible, de soportes tecnológicos para la divulgación y promoción de ofertas.
- h. Estimular el uso de tarjeta para el pago de los servicios, garantizando la higiene y desinfección de los medios tras cada uso.
- i. En los casos de manipulación de efectivo, realizarla con guantes de vinilo o polipropileno, con desinfección tras cada operación de manipulación de efectivo.



ANEXO No. 7 GUIAS DE TURISMO

1.- GENERALES

Los guías de turismo son personal imprescindible en el cumplimiento de las medidas de prevención y control del COVID-19, dado su papel de orientador, facilitador y comunicador sobre los servicios turísticos y sus características.

El guía de turismo debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, ejecutando la implementación de las medidas del plan de contingencia definido para la prevención y reducción de riesgos higiénico-sanitarios en el ejercicio de su actividad. En el ejercicio de su actividad cumple las regulaciones siguientes:

- a. Ante cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar servicio como guía.
- b. Garantizar el uso correcto de los medios de protección individual atendiendo las disposiciones de la autoridad sanitaria derivadas de la situación epidemiológica.
- c. Contar en todo momento con los medios de protección recomendados por las autoridades sanitarias (solución desinfectante, mascarillas, guantes) en el bolso de manos.
- d. Conocer y ser capaz de implementar el protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo las directivas de las autoridades sanitarias.
- e. Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto a otros guías, proveedores, así como a visitantes. Respetar el distanciamiento de seguridad, siempre que sea posible.
- f. Cumplimiento de las medidas generales de prevención y del personal establecidas.
- g. Es responsable, además, de comprobar el cumplimiento de las medidas de prevención al arribo a cada instalación de servicios incluida en la programación de actividades.
- h. Estar suficientemente informado sobre COVID-19 para que pueda llevar a cabo con seguridad sus tareas asignadas y evitar la posible propagación del virus entre los clientes.
- i. Ser capaz de informar o gestionar que les informen a los clientes que pregunten sobre la política del establecimiento en términos de las medidas preventivas establecidas u otros servicios que puedan requerir (por ejemplo, servicios médicos y de farmacia disponibles en la zona o en el propio establecimiento).
- j. Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o, si no existe esa posibilidad, utilizar una solución desinfectante. Es especialmente importante después de toser o estornudar y después de tocar superficies potencialmente contaminadas (picaportes, pasamanos, ascensores, otros).



- k. Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, micrófonos, otros) con agua y jabón y, si no es posible, con una solución desinfectante.
- l. Evitar, en la medida de lo posible, compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros guías de turismo. En caso de necesidad de uso compartido de determinados equipos o dispositivos (walkies, radio guías, teléfonos, paraguas, otros), debe garantizar la limpieza y desinfección, antes y después de cada uso.

2.- DISEÑO DE ACTIVIDADES.

Se debe tener en cuenta:

- a. Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo.
- b. Evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones, así como espacios reducidos y con cupos limitados.
- c. Siempre que sea posible, establecer un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación.
- d. Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
- e. Respetar el número máximo de personas definido a las que ofrecer el servicio de manera segura.
- f. Solicitar a los proveedores de servicio con los que más trabaje (alojamientos, restaurantes, museos, monumentos, otros) el protocolo para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19 que aplique.

3.- DURANTE EL RECORRIDO:

- a. El guía de turismo debe dar siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo. Durante el recorrido debe recordar al cliente el cumplimiento de las medidas.
- b. El guía de turismo que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos.
- c. Utilizar auriculares/radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos.
- d. Evitar repartir material impreso tales como mapas, folletos, otros. De hacerlo deben encontrarse plastificados y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
- e. Respetar el horario planeado para evitar incidencias. Deben evitarse improvisaciones que afecten al desarrollo e itinerario de la visita.



- f. Respetar el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, otros.
- g. Mantener la distancia de seguridad entre el guía de turismo y los clientes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido. Si no es posible, debe utilizarse mascarilla e instar a los clientes a utilizarla también, al igual, deberá informar al cliente de esta exigencia antes de comenzar el recorrido para garantizar que la traigan consigo.
- h. Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar mascarillas o caretas transparentes.
- i. Evitar el uso de dinero efectivo y priorizar el uso de tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente en cobros y pagos de servicios y/o proveedores. En el caso de que se manipule efectivo, deben lavarse o desinfectarse las manos a la mayor brevedad.
- j. Garantizar que los medios de protección utilizados, se manipulen y desechen de la forma establecida.



ANEXO No. 8 SUPERVISORES DE TUOPERADORES

1.- INFORMACIÓN:

- a. Uso de soportes digitales para la promoción y ofertas, ejemplo tables, PC, otros.
- b. Informar que se mantendrá distanciamiento físico en los restaurantes, espacios públicos y medio de transporte terrestre en las excursiones y programas de servicios turísticos, circuitos, entre otros.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes en los accesos a las oficinas (opcional).
- b. Jabón, dispensador de gel desinfectante o sustancia clorada al 0.1%.
- c. Cesto o papelera de pedal con bolsa desechable.
- d. Servilletas desechables o toallas desinfectantes.
- e. Nasobucos o mascarillas extras por si un cliente lo necesitara en el intercambio de información que se establezca en el arribo o en la reunión de información.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Uso obligatorio de nasobuco durante proceso de ventas y/o asistencia.

- a. Distanciamiento de muebles y burós en oficinas garantizando la distancia establecida de 1.5 metros.
- b. Ubicación de las sillas de los clientes a distanciamiento a un metro de distancia del borde del buró de atención.
- c. Limpieza y desinfección con agua, detergente líquido y sustancia desinfectante de todas las superficies de frecuente contacto del buro de oficina y del local.
- d. Respetar las distancias de seguridad interpersonal durante el servicio de recepción en los arribos de clientes en aeropuertos.
- e. Limpieza y desinfección con sustancia desinfectante en las superficies de frecuente contacto de los medios de trabajo teléfono, mesa, Pos inalámbrico, sillas, llaves, picaportes.
- f. Limpieza y desinfección de los medios de trabajo al finalizar cada turno (teléfono, UPS, impresora, buzón, escáner, otros).
- g. Establecer la ventilación/aireación diaria de las oficinas.



ANEXO No. 9

BUROS DE VENTAS EN AEROPUERTO:

1.- INFORMACIÓN:

- a. Uso de soportes digitales para la promoción y ofertas, ejemplo tables, PC
- b. Ubicación de las sillas de los clientes a distanciamiento a un metro de distancia del borde del buró.
- c. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de las mascarillas o nasobucos.
- d. Divulgación de la importancia del distanciamiento físico durante el servicio.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Jabón y dispensadores de gel desinfectante, sustancia hidroalcohólica al 70% o sustancia clorada al 0.1 por ciento.
- b. Cesto o papelera de pedal con bolsa desechable.
- c. Servilletas desechables o toallas desinfectantes.
- d. Nasobucos extras por si un cliente muestra síntomas de la enfermedad.
- e. Chambelonas u otros soportes de identificación del receptivo (de material desinfectable) en la acogida y localización de los clientes.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

- a. Garantía de uniforme de trabajo limpio.
- b. Uso obligatorio de nasobuco y guantes durante proceso de ventas.
- c. Limpieza y desinfección con sustancia desinfectante en las superficies de frecuente contacto, teléfono, mesa, caja fuerte, Pos inalámbrico, sillas, llaves, previo a la apertura y al menos una vez durante las operaciones.
- d. Revisar y cambiar las condiciones contractuales con el suministrador de los servicios de higienización para exigir y garantizar que la limpieza y desinfección (del área o local) tenga frecuencia diaria y al menos una vez durante el horario de servicio.
- e. Revisión del área o local antes de la apertura del punto de venta, verificar si se ha realizado la limpieza y desinfección según procedimiento establecido para tal efecto.
- f. Disminución de sueltos promocionales impresos, sustitución en caso de que sea posible por información digitalizada.



ANEXO No. 10

OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:

1.- INFORMACIÓN:

- a. Capacidad máxima de uso para garantizar el distanciamiento establecido.
- b. Divulgación de la importancia del distanciamiento físico durante el servicio.
- c. Uso de soportes digitales para la promoción y ofertas.
- d. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos, el uso de desinfectantes y el uso de las mascarillas o nasobucos.
- e. Medidas generales y de prevención adoptadas por la instalación.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Jabón y dispensadores de gel desinfectante, sustancia hidroalcohólica al 70% o sustancia clorada al 0.1 por ciento.
- b. Recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para los accesos y salidas.
- c. Cesto o papelera de pedal con bolsa desechable.
- d. Servilletas desechables o toallas desinfectantes.
- e. Mascarillas desechables extras por si un cliente lo necesitara en el intercambio de información que se establezca.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Revisar e incluir en el manual operacional:

- a. Uso obligatorio de nasobuco durante el proceso información o asistencia cuando no exista elemento protector o distanciador (mampara, pantalla acrílica, otros).
- b. Distanciamiento de muebles y burós en oficinas garantizando la distancia establecida de 1.5 metros.
- c. Ubicación de las sillas de los clientes a un metro de distancia del borde del buró de atención, garantizando el distanciamiento de seguridad.
- d. Limpieza y desinfección con agua jabonosa y sustancia desinfectante de pisos, puertas, ventanas Pos inalámbrico, sillas, llaves, picaportes y todas las superficies de frecuente contacto en el local.
- e. Respetar las distancias de seguridad interpersonal durante el servicio.
- f. Limpieza y desinfección de los medios de trabajo al finalizar cada turno (teléfono, UPS, impresora, buzón, escáner, otros).
- g. Establecer la ventilación/aireación diaria de las oficinas.
- h. Eliminar la presencia de revistas, sueltos y otros promocionales de uso común.
- i. Introducción, en la medida de lo posible, de soportes tecnológicos para la divulgación y promoción de ofertas.
- j. Para la manipulación de efectivo, realizarla con guantes de vinilo o polipropileno, con desinfección tras cada operación de manipulación de efectivo.



4.- RETROALIMENTACIÓN:

En la entrega de encuestas de satisfacción se tendrá en cuenta:

- a. Uso de guantes desinfectables por el informador durante el proceso de aplicación de las encuestas.
- b. Ofrecer al viajero alcohol desinfectante, después de completar la encuesta en soporte duro.
- c. Lavar o desinfectar las manos/guantes frecuentemente por el informador.
- d. Lavar y desinfectar los guantes una vez concluida la aplicación de los cuestionarios.
- e. Ofrecer la opción de responder de manera digital, acercando un dispositivo previamente desinfectado al cliente, en los casos que exista mecanismo operacional diseñado para la toma, aplicación y control digital.



ANEXO No. 11

TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

En el nuevo escenario en que debe desarrollarse la transportación turística, tanto los vehículos de uso colectivo como los de renta, es posible la presencia de fuentes de contaminación, por lo que resulta imprescindible la revisión de los procesos operacionales definidos y su ajuste, teniendo en cuenta:

1.- INFORMACIÓN:

- a. Definir la capacidad máxima utilizable por tipo de transporte, garantizando el distanciamiento establecido entre pasajeros. En los casos que se defina el uso de la capacidad total es obligatorio el uso de nasobuco o mascarilla.
- b. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de desinfectantes.
- c. Procedimientos/protocolos de uso de los medios de protección (nasobuco/mascarilla, guantes desechables y gorro, según se establezca por tipos de transporte).
- d. Protocolos/ Programas de higiene y desinfección por áreas y tipos de vehículos.
- e. Distanciamiento físico en la medida de lo posible, según las características y condiciones de las áreas y vehículos.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes en los accesos.
- b. Dispensadores de gel desinfectante o sustancia clorada al porcentaje establecido.
- c. Kit de medios de protección por tipo de transporte.
- d. Equipos rociadores de sustancias desinfectantes.
- e. Cestos para desechos con tapa y pedal y dotados de doble bolsa.
- f. Termómetro de temperatura a distancia, ubicado en el maletín de primeros 3.- auxilios.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL. GENERALES:

- a. Limpieza y desinfección con agua, detergente líquido y sustancia desinfectante autorizada de todas las superficies de frecuente contacto en el transporte (pasamanos, manillas, equipos de audio y otros), según protocolo de higiene y desinfección definido al efecto.
- b. Garantía de uniforme de trabajo limpio y cambio después de cada uso.
- c. Garantía del adecuado funcionamiento y dotación de los baños de los ómnibus con la inclusión de gel o sustancia desinfectante.
- d. Garantizar la transportación diferenciada por mercados.



- e. Evitar los viajes de largas distancias e incrementar las paradas intermedias cada 200 Km o 2 horas, para descanso y recirculación del aire interior de los vehículos, cuando se autorice.
- f. Establecer y controlar el uso personalizado de los medios de protección, prohibiendo el intercambio entre trabajadores.
- g. Rediseñar el mecanismo de aplicación de encuestas directas a los clientes para medir la satisfacción en el servicio de transportación por ómnibus (bus y tren turístico), minimizando los riesgos asociados a este proceso.
- h. Definir el Protocolo de uso de los medios de protección para pasajeros y chofer, en caso de sospecha de contagio.

4.- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS AUTOS DE RENTA

- a. Antes de ser rentado y al concluir la renta, desinfectar con solución de cloro al 0.5% todas las superficies de contacto, según procedimiento establecido al efecto.
- b. Al concluir la renta del auto, encender la calefacción y cerrar herméticamente alrededor de 10 minutos.
- c. Ventilar y proceder al fregado, desinfección y preparación.
- d. Al concluir todo el proceso de higiene y desinfección, se identificará el vehículo, con una pegatina o elemento habilitado al efecto, en la puerta del chofer.
- e. Establecer y comprobar el manejo adecuado de los desechos que puedan quedar dentro del auto (uso guantes y bolsas desechables).

5.- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS ÓMNIBUS:

Revisar los manuales operacionales y procedimientos y adecuar teniendo en cuenta:

- a. Antes de cada prestación de servicio, garantizar que se haya efectuado la limpieza y desinfección, según procedimiento establecido al efecto.
- b. Establecer y controlar el lavado de cortinas y cabezales de los asientos con mayor frecuencia (cada vez que termine el servicio.)
- c. Para los ómnibus que operan en la modalidad de bus turístico y trenes turísticos, o que presten servicios en la modalidad de shuttle o circuitos; aplicar la desinfección del vehículo cada vez que culmina un recorrido (cabecera de la ruta), priorizando las áreas comunes, pasamanos, apoyabrazos, otros.
- d. Realizar las inspecciones de calidad cuando ya el vehículo haya pasado por el proceso de desinfección. El personal que realice la inspección debe usar los medios de protección (guantes y nasobuco/mascarilla).
- e. Establecer y comprobar el manejo adecuado de los desechos que puedan quedar dentro de los ómnibus. (uso guantes y bolsas desechables).



ANEXO No. 12 TRANSPORTE TURISTICO-MEDIOS NAÚTICOS

I.- MARINAS.

- a. Cumplir las capacidades básicas establecidas en el Reglamento Sanitario Internacional.
- b. Incrementar la vigilancia en frontera a todos los viajeros internacionales.
- c. Reforzar el personal de salud para garantizar el cumplimiento de las medidas de Control Sanitario Internacional en los puntos de entrada.
- d. Establecer la doble toma de temperatura en la segunda y tercera línea de vigilancia.
- e. Exigir en los puntos de entrada el uso obligatorio del nasobuco u otros medios de protección.
- f. Establecer medidas de limpieza y desinfección en todos los puntos de entrada, incluyendo los medios de transporte, equipaje y las mercancías.
- g. Aislamiento de los viajeros cubanos y extranjeros residentes en Cuba para vigilancia durante 14 días.
- h. Aplicar los protocolos de actuación para el manejo de casos sospechosos al arribo, en las instalaciones portuarias o marinas, así como para el despacho de entrada de buques y embarcaciones de recreos.
- i. Se prohíbe el descenso de tripulantes, cubano o extranjero, de la embarcación hasta que no hayan transcurrido 14 días desde que la embarcación zarpó de puerto extranjero, si procede de un país con trasmisión de la COVID-19.

II.- PUNTOS NAUTICOS

1.- INFORMACIÓN:

- a. Capacidades a utilizar por cada embarcación.
- b. Comunicar y cumplir las medidas de higiene personal indicadas: Lavado frecuente de las manos con jabón por un mínimo de 20 segundos (desayuno, almuerzo y comida, cada vez que se utilice el servicio sanitario, coma, fume, tosa o estornude), higiene de la ropa personal, taparse la boca y la nariz al estornudar o toser, con la parte del antebrazo con el codo doblado, no con las manos y evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- c. Mantener una distancia mínima de un 1.5 metros con cualquier persona que tosa o estornude.
- d. Acudir a tratamiento médico urgentemente en caso de detectarse alguno de los síntomas característicos.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes en los accesos exteriores (opcional).
- b. Dispensadores de gel desinfectante o sustancia clorada al por ciento establecido



- c. Kit de medios de protección.
- d. Equipos rociadores de sustancias desinfectantes.
- e. Cestos para desechos con tapa y pedal y dotados de doble bolsa.
- f. Termómetro de temperatura a distancia, ubicado en el maletín de primeros auxilios.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL. GENERALES:

- a. Limpieza y desinfección con agua, detergente líquido y sustancia desinfectante de todas las superficies de frecuente contacto en las áreas, medios y equipos náuticos, según protocolo de higiene y desinfección definido al efecto.
- b. Colocar en los accesos y en los baños de las instalaciones que ofrecen servicios náuticos, así como en las embarcaciones, los productos de higiene y desinfección autorizados.
- c. Ajustar el procedimiento y frecuencia de la limpieza y desinfección con agua, detergente líquido y sustancia desinfectante, de todas las superficies de contacto en las embarcaciones y medios náuticos, (mesas, pasamanos, equipos de audio, snorkel, varas y avíos de pesca, timones, pedales, velas, otros.).
- d. Garantía del adecuado funcionamiento de los baños y dotación de las embarcaciones, con la inclusión de gel o sustancia desinfectante.
- e. Disminuir la distancia a recorrer en un 20 %, durante los recorridos de excursiones, paseos y pescas, cubriendo la distancia total solo en un 80 %, potenciando la recirculación de aire en las embarcaciones (ventanillas y escotilla abiertas)
- f. Establecer y controlar el uso personalizado de los medios de protección, prohibiendo el intercambio entre trabajadores.
- g. Definir el protocolo de uso de los medios de protección para la tripulación, pasajeros y personal en general, en caso de sospecha de contagio.
- h. Ordenamiento de las tumbonas, garantizando el distanciamiento establecido.
- i. Realizar las inspecciones de calidad cuando las embarcaciones, medios náuticos y los locales hayan pasado por el proceso de desinfección; el personal que realice la inspección debe usar medios de protección (guantes y nasobuco/mascarilla).

4.- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Revisar los manuales operacionales y procedimientos y adecuar teniendo en cuenta:

- a. Antes de cada prestación de servicio, garantizar que se haya efectuado la limpieza y desinfección según procedimiento establecido al efecto.
- b. Las embarcaciones que se explotan en la modalidad de transfer u otra modalidad donde embarquen y desembarquen clientes asiduamente en el día, se debe aplicar la desinfección de las mismas cada vez que culmina una excursión, priorizando las áreas comunes, pasamanos, apoyabrazos, otros.



- c. Los patrones u otros trabajadores que deban estar presentes durante la excursión, deben usar los medios de protección establecidos, así como el personal que proceda a aplicar las acciones de desinfección.
- d. Limpieza y desinfección diaria de las áreas de estar y superficies de contacto (mesas, sillas, sombrillas, palapas, pérgolas, otros) previo a la apertura y al menos una vez durante el horario de explotación.
- e. Limpieza y desinfección profunda de tumbonas, posapiés, colchonetas después de cada uso y al cierre de cada turno de trabajo.
- f. Se higienizarán y desinfectarán antes y después del servicio los medios utilizados para el buceo: tanques, reguladores, manómetros, caretas, trajes isotérmicos y patas de rana.
- g. Los sets de snorkel utilizados, se sumergirán en agua clorada durante 10 minutos, al finalizar el servicio.
- h. Los trabajadores que deban entrar en contacto con los medios, deben usar guantes.
- i. Realizar manejo adecuado de los desechos que puedan quedar dentro de las embarcaciones, medios náuticos y locales (usar guantes, nasobuco /mascarillas y bolsas desechables).
- j. Las instalaciones gastronómicas, cumplirán lo establecido en el presente documento para dicha actividad.



ANEXO No. 13

TIENDAS

1.- INFORMACIÓN:

- a. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de desinfectantes.
- b. Garantía de uniforme de trabajo limpio y cambio después de cada uso.
- c. Capacidad máxima de uso para garantizar el distanciamiento físico según las características y condiciones de las áreas.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes en los accesos exteriores.
- b. Dispensadores de gel desinfectante o sustancia clorada al por ciento establecido, en las áreas de acceso.
- c. Cestos con pedal y bolsa desechable.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos y empresas que prestan servicios de comercio minorista, revisarán los manuales operacionales para incorporar:

- a. Estimular el servicio con ventilación natural en los locales que posean ventanas y se garantice temperatura de confort. En los locales que operan con ventilación artificial se garantizará la higiene de filtros y rejillas, según el protocolo de mantenimiento aprobado.
- b. Revisar y ubicar los medios y el personal de manera que se cumpla el distanciamiento establecido.
- c. Delimitación de acceso de clientes, en correspondencia con la capacidad.
- d. Estimular el pago con tarjetas magnéticas, en sustitución del efectivo.
- e. Efectuar limpieza y desinfección con agua, detergente y sustancia desinfectante sobre toda la superficie de contacto y pisos, así como de los utensilios para operar, antes de la apertura y al finalizar el horario del servicio.
- f. Establecer el uso de guantes desechables para las operaciones con efectivo.
- g. Revisar y en lo posible ajustar los precios, minimizando las fracciones.
- h. Rediseñar el procedimiento de la aplicación de encuestas, minimizando las zonas de contacto y teniendo en cuenta: Uso de guantes desinfectables durante el proceso de aplicación de las encuestas, ofrecer al cliente alcohol o desinfectante, después de completar la encuesta en soporte duro; lavar o desinfectar las manos/guantes frecuentemente por el informador, lavar y desinfectar los guantes una vez concluida la aplicación de los cuestionarios y ofrecer la opción de responder de manera digital, acercando un dispositivo previamente desinfectado al cliente, en los casos que exista mecanismo operacional diseñado para la toma, aplicación y control digital.



ANEXO No. 14 LAVANDERIAS INDUSTRIALES

1.- INFORMACIÓN:

Comunicar y cumplir las medidas de higiene personal indicadas:

- a. Lavado frecuente de las manos con jabón por un mínimo de 20 segundos (desayuno, almuerzo y comida, cada vez que se utilice el servicio sanitario, coma, fume, tosa o estornude).
- b. Higiene de la ropa personal.
- c. Taparse la boca y la nariz al estornudar o toser, con la parte del antebrazo con el codo doblado, no con las manos.
- d. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- e. Mantener una distancia mínima de un 1.5 metros con cualquier persona que tosa o estornude.
- f. Acudir a tratamiento médico urgentemente en caso de detectarse alguno de los síntomas característicos.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. En áreas de andenes ubicar estaciones de higienización y dosificadores de desinfectantes.
- b. Kit de medios de protección.
- c. Alfombras desinfectantes en los accesos exteriores.
- d. Equipos rociadores de desinfectantes para los neumáticos.
- e. Cestos con pedal y tapa.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL

En gran parte de las lavanderías industriales uno de los riesgos más comunes a los que están expuestos los trabajadores es el riesgo biológico, por lo tanto, es imprescindible que cuenten con la evaluación de riesgos ajustada al nuevo escenario de la COVID 19, por lo cual deben reforzar las medidas existentes y/o establecer nuevas con objetivo de eliminar o minimizar el riesgo para sus trabajadores.

La manipulación de la ropa representa un riesgo, dado que ésta puede ser vehículo de agentes infecciosos, entre ellos el COVID19, por lo que se deberán seguir una serie de normas específicas en el proceso de recogida, transporte y lavado de la ropa, a tener en cuenta en los manuales operacionales de las empresas especializadas.

3.- MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS ESPECÍFICAS

3.1.- RECOGIDA Y TRANSPORTE



- a. Control de temperatura del personal, al arribo a la instalación.
- b. Dotar al personal que realiza manipulación de lencería de medios de protección (guantes, mascarilla o nasobuco y sustancia desinfectante).
- c. Mantener en los servicios de recogida y entrega la distancia de seguridad (1.5 metros).
- d. Recoger la ropa sucia en las instalaciones de alojamiento siguiendo el procedimiento aprobado.
- e. Exigir que se embolse en la propia habitación y permanecer en una bolsa cerrada e identificada hasta su lavado, la ropa de personas enfermas de COVID19.
- f. Revisar el recorrido de la ropa sucia desde su punto de origen (habitación) hasta la lavandería o zona de entrega para el traslado, comprobando y evitando en lo posible el entrecruzamiento de sucia y limpia.
- g. Revisar y organizar la transportación de manera que no se cruce ropa limpia y sucia en el vehículo de transporte. Se recomienda utilizar un vehículo para ropa sucia y otro para la limpia. Si no es posible, se deberá limpiar y desinfectar el vehículo tras cada transporte de la ropa sucia.
- h. No se arrastrarán por el suelo los bultos de ropa sucia.
- i. Seleccionar y destinar carros jaulas diferenciados para el traslado de la ropa sucia y la ropa limpia. Si no es posible, se deberán desinfectar entre ambos usos con sustancia hidroalcohólica al 70% o clorada al 0.5%.
- j. Crear un punto en los andenes para la desinfección del calzado por parte de todo el personal que opera en esta zona.
- k. Lavar las manos y desinfectar con un desinfectante de base alcohólica o clorada antes de entregar las facturas, conduces, otros., al personal de la empresa receptora.

3.2.- ALMACENAMIENTO Y LAVADO

- a. Extremar las medidas habituales de separación de la zona "sucia" y de la zona "limpia"
- b. Minimizar el contacto posible de las personas trabajadoras con la ropa sucia.
- c. Introducir la ropa CONTAMINADA (con la bolsa hidrosoluble de existir) en la lavadora o túnel de lavado sin abrir. En el resto de los casos se saca la ropa de la bolsa para introducirla en la lavadora en ese momento (sin pasos intermedios).
- d. No sacudir la ropa antes de introducirla en la lavadora.
- e. Lavar la ropa de cama, toallas, otros de las personas enfermas con jabones o detergentes habituales utilizando el agua a temperatura de 70-90°C durante al menos 30 minutos.
- f. Mantener actualizado el inventario de productos de higiene y desinfección para evitar problemas de desabastecimiento.
- g. No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el paciente por lo que las lavanderías industriales no requieren de tomar medidas excepcionales para el lavado de esta ropa.



- h. Se recomienda el uso individualizado de equipos de trabajo (planchas, carros, otros.) debiendo desinfectarse tras cada turno de trabajo. Cuando el uso de estos no sea exclusivo de un solo trabajador, se desinfectarán entre usos.

3.3.- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. MEDIOS

- a. Desinfectar frecuentemente los equipos de lavado, secado y/o planchado, así como otros elementos de almacenaje y transporte de ropa: jaulas, contenedores, bolsas, sacos, cajas, estantes, casilleros y superficies como manillas, pomos otros.
- b. Limpiar y desinfectar todas las superficies del vehículo que se utiliza en el transporte para la ropa (fundamentalmente zona de almacenamiento de ropa, volante, palanca de cambios, mandos, tiradores de las puertas, llaves, otros.). Si un vehículo es utilizado por diferentes trabajadores se extremará esta limpieza y se realizará cada vez que lo utilice otro trabajador.
- c. Desinfectar las instalaciones entre los distintos turnos.

3.4.- PERSONAL

- a. Realizar la higiene de manos aplicando la técnica correcta siempre a la llegada y salida del trabajo, después de retirar los guantes, después de estornudar, ir al baño, antes y después de ingerir alimentos.
- b. Evitar el uso de pulseras y anillos.
- c. Las uñas deben llevarse cortas y limpias.
- d. No llevarse las manos a los ojos, nariz y boca.
- e. Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo al toser y estornudar, y desecharlo a un cubo de basura con tapa y pedal. Si no se dispone de pañuelos emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.
- f. Quitarse la ropa de trabajo antes de abandonar el área de trabajo y guardarla de forma separada de la ropa de vestir.



ANEXO No. 15

AREAS DE USO DE LOS TRABAJADORES

1.- INFORMACIÓN:

- a. Información sobre el COVID-19 y las formas de contagio y propagación.
- b. Soportes informativos para recordar el adecuado y frecuente lavado de manos y el uso de desinfectantes.
- c. Uso obligatorio de medios de protección (nasobuco/mascarilla, guantes desechables y gorro), según identificación de riesgos por puestos de trabajo.
- d. Garantía de uniforme de trabajo limpio y cambio después de cada uso.
- e. Protocolos/ Programas de higiene y desinfección por áreas (infraestructura y equipamiento).
- f. Capacidad máxima de uso para garantizar el distanciamiento físico en la medida de lo posible, según las características y condiciones de las áreas.

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. Alfombras desinfectantes para el calzado en los accesos (opcional).
- b. Dispensadores de gel desinfectante hidroalcohólico al 70.0 % o sustancia clorada al porcentaje establecido, en las áreas de acceso.
- c. Puntos de higienización dotados de sustancias deterativas y toallas/papel desechable.
- d. Cestos con pedal y bolsa desechable.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL:

Los grupos empresariales y empresas revisarán sus manuales operacionales para incorporar:

- a. En las zonas de acceso, colocar señalizaciones en el suelo que marquen las distancias de 1.5 m a respetar.
- b. Uso de medios de protección por el personal que chequea (guantes, nasobucos, hipoclorito).
- c. Evitar la entrega directa de las pertenencias a custodiar (usar mesa intermedia para depositar las mochilas, bolsos, otros.)
- d. Regular (escalonar) el horario de uso del comedor obrero, taquillas y áreas de ducha, para garantizar el distanciamiento establecido.
- e. Establecer y controlar la limpieza y desinfección de las manos previo al ingreso de las áreas de servicio de los trabajadores.
- f. Establecer el régimen de aseo para el personal con régimen de trabajo de 12 o más horas, cambio de los medios de protección según el protocolo establecido y el uniforme o parte del mismo según se requiera, garantizando una higiene adecuada durante toda la jornada.
- g. Higienizar mesas, sillas, mostradores, otros. después de cada uso.



- h. Reforzar la limpieza de: bancos, sillas, pisos, tapas, baños, duchas, otros., estableciendo limpiezas profundas por turno de trabajo y repaso cada 2 horas.
- i. Designar y preparar el personal de control de las nuevas medidas incorporadas a los manuales de los procesos operacionales.
- j. Cumplir con las medidas preventivas, organizativas, generales, para las áreas de uso común y, cocina, establecidas en el presente documento.

4.- OFICINAS:

En el caso de las oficinas se tendrá en cuenta, además:

- a. Reacomodo de la disposición de escritorios y sillas / sillones, para asegurar el distanciamiento establecido mínimo de 1.5 m. En caso que el área no lo permita, exigir el uso de nasobuco.
- b. Limpieza y desinfección diaria o después de cada turno de trabajo del área, mobiliario y equipos, terminales de cómputo, artículos de escritorio, otros.
- c. Colocación de señalización de distanciamiento (mínimo 1.5 m) en puntos estratégicos.
- d. Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida del local.

5.- BAÑOS Y TAQUILLAS DEL PERSONAL:

Se tendrá en cuenta, además:

- a. Colocación del reglamento del área, recordando los pasos a seguir por el personal en cuanto a la seguridad e higiene antes, durante y después de la jornada laboral.
- b. Limpieza y desinfección de pisos y paredes, así como de superficies en contacto con el huésped o personal (picaportes, tiradores, puertas, otros.)
- c. Colocación de: dispensador de jabón y gel antibacterial o sustancia clorada al 0,1% o solución hidroalcohólica al 70% y dispensador de papel para el secado de mano o secador de mano.
- d. Chequeo en las áreas de servicios sanitarios (WC) garantizando que los grifos y servicios estén en perfectas condiciones de funcionamiento e higiene.

6.- ELEVADORES PARA USO EXCLUSIVO DEL PERSONAL

Se tendrá en cuenta, además:

- a. Limpieza y desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores, no menos de dos veces en la jornada diaria de trabajo.
- b. Colocación de: Dispensador gel antibacterial, sustancia clorada al 0,1% o solución hidroalcohólica al 70%.



ANEXO No. 16 COMPRAS

1.- ENTRADA AL ÁREA DE ALMACENAMIENTO

El virus sólo puede penetrar en las instalaciones si entra en ellas una persona infectada o si se traen productos o artículos contaminados, por lo cual resulta imprescindible cumplir con lo establecido en el sistema HACCP, con énfasis en todas las medidas para la desinfección, tanto del medio de transporte como del personal encargado de la entrega de las mercancías.

Todos los establecimientos del sector turístico revisarán y adecuarán sus procesos logísticos, teniendo en cuenta:

2.- DOTACIÓN DE MEDIOS:

- a. En áreas de andenes ubicar estaciones de higienización y dosificadores de desinfectantes.
- b. Kit de medios de protección.
- c. Alfombras desinfectantes en los accesos al exterior.
- d. Cestos con pedal y tapa.

3.- REDISEÑO OPERACIONAL

3.1. ENTRADA

- a. Como política general, los conductores y las demás personas que entreguen mercancías en instalaciones no deben bajar de sus vehículos durante el proceso de desinfección.
- b. Prohibir el acceso a los conductores que no usen los medios de protección establecidos (guantes y máscaras), debiendo permanecer a bordo de sus vehículos. El vehículo puede acceder al lugar de carga / descarga y si el conductor no tiene equipo de protección personal, se le entregará un kit de protección, de contar con disponibilidad, de lo contrario no puede salir del vehículo.

3.2.- ENTREGA Y RECEPCIÓN

- a. Crear un punto en los andenes para la desinfección del calzado por parte de todo el personal que opera en esta zona.
- b. Lavar las manos y desinfectar con un desinfectante de base alcohólica o clorada antes de entregar las facturas, conduces u otros al personal de la entidad/instalación receptora.



- c. Crear las condiciones que permita el distanciamiento establecido en las operaciones de carga y descarga, así como la entrega/recepción de documentos sin contacto directo entre operadores y conductores.
- d. Potenciar el uso de envases y embalajes desechables, para evitar la limpieza de los artículos a devolver.
- e. En caso de utilizar contenedores reutilizables, deben seguirse los protocolos de higiene y saneamiento adecuados.
- f. Los conductores deben cuidar escrupulosamente su higiene personal y usar ropa protectora limpia. También deben tener en cuenta que todos los contenedores utilizados para el transporte se deben limpiar y desinfectar con frecuencia.
- g. Proteger los alimentos de la contaminación y separarlos de otras mercancías que puedan provocarla.

3.3.- ALMACENAMIENTO

- a. Ampliar la frecuencia de la limpieza profunda de las superficies de los anaqueles, estantes y medios de manipulación de las cargas a una vez a la semana y el repaso diario al cierre de las operaciones.
- b. Limpieza y desinfección diaria de la empuñadura de los equipos y medios de pasajes.
- c. Limpieza diaria con sustancias desinfectantes de los pisos del área de almacenaje.
- d. Lavado profundo de las manos al concluir cada operación de recepción y despacho de mercancías.

4.- DESINFECCIÓN DE LOS VEHÍCULOS DE CARGA

Los grupos empresariales y empresas que realizan transporte de carga, ajustarán sus manuales y procedimientos teniendo en cuenta:

- a. Limpiar diariamente el tirador de la puerta, el volante y la palanca de cambios, elementos con los que se tienen más contacto, tanto al entrar en él como mientras se conduce.
- b. Aplicar diariamente líquido desinfectante y pasarlo cuidadosamente por las superficies ayudándose de una bayeta o papel desechable, (si se usa papel hay que tirarlo a la basura una vez se concluya y, en el caso de la bayeta, desecharlo o lavarlo a más de 60 grados después de cada uso.
- c. Limpiar diariamente las alfombrillas, por la suciedad que acumulan debido al contacto directo con los zapatos. Si son de goma se recomienda utilizar agua caliente a presión para después dejarlas secar al sol.
- d. Limpieza y desinfección diaria de la pizarra, controles, botonera, otros.
- e. Limpieza semanal profunda de las rejillas de ventilación.
- f. Limpieza y desinfección diaria de las ventanillas, usando detergentes desinfectantes y finalmente repasar con un trapo humedecido con limpiacristales.



ANEXO No. 17 MANTENIMIENTO Y SERVICIOS TÉCNICOS

Los grupos empresariales y empresas prestadoras de servicios turísticos, priorizarán las tareas de mantenimiento y los servicios técnicos como garantía para ofrecer servicios higiénicos e inocuos y crearán los registros que permitan comprobar la trazabilidad de todas las acciones que se implementen, para lo cual aplican las siguientes medidas.

- a. Uso del uniforme durante la jornada de trabajo, garantizando la máxima higiene personal y el uso de los medios de protección definidos, según el análisis de riesgo asociado a cada actividad.
- b. Rediseño y ajuste del Plan de Mantenimiento, adaptado a las nuevas exigencias post COVID-19.
- c. Mantener la climatización de áreas y locales en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando la renovación del aire.
- d. Airear los locales no menos de 5 min cada dos horas.
- e. Aumentar la frecuencia del mantenimiento a los componentes y sistemas de clima. Como mínimo se establecerá frecuencia mensual y la limpieza de filtros y rejillas semanal.
- f. Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable y otros, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías, en todas las áreas.
- g. Chequear diariamente no menos de dos veces al día el buen funcionamiento de los sanitarios (WC y urinarios) y grifos de los baños públicos.
- h. Desinfección de las herramientas de trabajo tras cada uso con un paño humedecido con gel hidroalcohólico al 70%, hipoclorito al 0.5% u otra sustancia desinfectante autorizada.
- i. Prohibir el acceso del personal de mantenimiento a las habitaciones ocupadas. En caso imprescindible por algún imprevisto, el personal trabajará con medios de protección y se deberá desinfectar las manos. El cliente si permanece en la habitación, deberá usar mascarilla.
- j. Comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas/lavacopas a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 70°C en el enjuague final) y la dosificación de productos químicos.
- k. Garantizar el adecuado funcionamiento y limpieza de los sistemas de inyección y extracción. Comprobar no menos de dos veces al día la temperatura de las áreas de elaboración y registrarlos.
- l. Garantizar la reparación o sustitución de mobiliario, equipamiento o accesorios rotos, en el menor tiempo posible. Mantener las medidas de higiene y desinfección de las superficies en todo momento.
- m. Garantizar la sustitución de todas las rejillas rotas en las piscinas.
- n. Garantizar el cumplimiento obligatorio de las indicaciones establecidas en el Instructivo del Programa de Prevención y Control de la Legionella.