



GAVIOTA

GRUPO DE TURISMO
CUBA

PROTOCOLO DE MEDIDAS SANITARIAS A IMPLEMENTAR TRAS LA REAPERTURA TURÍSTICA ANTE LA COVID-19

GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A.

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Turismo Gaviota S.A. como parte del sector turístico se enfrenta a un nuevo paradigma tras el confinamiento. Cuando se encuentre la vacuna todo volverá la normalidad; hasta entonces enfrentaremos un nuevo escenario, para el cual nos hemos preparado de forma inmediata.

En tal sentido hemos implementado un grupo de medidas con el objetivo de garantizar la calidad y seguridad de nuestros servicios turísticos.

MEDIDAS GENERALES

- 1.** Extremar las medidas higiénicas sanitarias.
- 2.** Mantener el aislamiento físico entre las personas.
- 3.** Exigir las certificaciones sanitarias a los proveedores.
- 4.** Actualizar los procedimientos de limpieza y desinfección existentes haciendo énfasis fundamentalmente en la frecuencia de la limpieza así como en los productos a utilizar.
- 5.** Aumentar la vigilancia diaria por parte del personal médico que radica en el 100% de nuestras las instalaciones hoteleras.

6. Colocar señalizaciones con reglas básicas de higiene y aislamiento a seguir por los clientes al hacer uso de algún espacio común.
7. Implementar medidas tecnológicas para minimizar el contacto trabajadores-clientes y cliente-cliente.
8. Presencia de desinfectantes para manos accesibles y visibles.
9. Ofrecer capacitaciones al personal basadas en este documento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA EL PERSONAL

1. Dispondrán de un Programa de Limpieza y Desinfección.
2. Habilitar puntos de higiene con soluciones desinfectantes para el lavado de las manos en todas las áreas (**comedor, cocina, almacenes, oficinas, baños**).
3. Colocar señalizaciones con reglas básicas de higiene y aislamiento a seguir por los trabajadores al hacer uso de algún espacio común.
4. Uso obligatorio del **NASOBUCO** para todos los trabajadores desde abordar el transporte hacia el centro, garantizando el adecuado cambio del mismo cada 3 horas máximo.
5. Uso de guantes y nasobuco para el 100% de los manipuladores durante la realización de sus funciones.
6. La limpieza de los utensilios de servicio se efectuará inmediatamente después de su uso, eliminando los residuos del alimento con agua caliente.
7. Mantener los Chequeo médico actualizados de los manipuladores de alimentos (**cocina, almaceneros gastronomía**).
8. Desinfección constante y adecuada de las superficies de contacto y elaboración.
9. Establecer horarios de acceso al comedor para evitar aglomeraciones.
10. Diseñar y ejecutar planes de capacitación por instalaciones basados fundamentalmente en:
 - Nuevos estándares de limpieza.
 - Adecuado uso de productos desinfectantes.
 - Supervisión y control.
 - Reglas de higiene personal.

MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR ÁREAS OPERACIONALES EN INSTALACIONES HOTELERAS Y EXTRA HOTELERAS

1. Recepción

- Obligatorio el uso de Nasobuco y guantes desechable
- Establecer distancia de seguridad entre los trabajadores y clientes
- Establecer medidas de separación en el momento del check in y out para evitar aglomeraciones y que los huéspedes se sientan protegidos (**pegatinas en el suelo**).
- Las tarjetas de habitación deben desinfectarse antes de entregarlas a los invitados y empleados.
- Eliminar entrega toalla facial húmeda a la llegada.
- Fomentar el uso de tarjetas de crédito para evitar el uso de billetes y monedas.
- Diseñar e implementar estrategias para llevar a la mínima expresión los check in en las instalaciones (**check in aeropuerto, durante el transfer, express, privado, etc**).
- Eliminar alfombras.
- Apertura automática de puertas o que sean abiertas por el portero.

2. Restaurantes

2.1. Buffet (**las medidas propuestas se adecuarán en cada instalación**).

- Obligatorio el uso de Nasobuco y guantes desechable para el 100% de los manipuladores (**cocina y gastronomía**) durante la realización de sus funciones.
- Colocar dispensadores con soluciones desinfectantes en la entrada de los restaurantes.
- Sustituir el uso de pinzas y maquinas comunes para que los clientes se sirvan por servicio de dependientes.
- Potenciar la micro cocina y así ofrecer platos porcionados.
- Distanciar más las mesas para los comensales, y en consecuencia con ello reorganizar turnos de ser necesario por el volumen restaurante y/o ampliar horarios.
- Eliminar las mesas de más de 6 plazas.
- Potenciar el empleo del shows cooking, para eliminar la manipulación de los alimentos por los clientes.
- Valorar la posibilidad y factibilidad de sustituir y/o modificar el servicio de desayuno almuerzo y cenas buffet por brunch para aumentar espacios de servicio y así minimizar las aglomeraciones.
- Desinfección constante y adecuada de las superficies de contacto y elaboración.
- Verificar y garantizar la existencia, funcionamiento y uso adecuado de todos los puntos de higiene existente en las instalaciones .
- En las instalaciones que el volumen de clientes lo permita eliminar el tipo de servicio Buffet.
- Ofrecer más variedad de comidas procesadas cocinadas y menos crudas.
- Eliminar servilleta de tela por desechable, las cuales se manipularán con pinzas.

2.2. Especializados

- Obligatorio el uso de Nasobuco y guantes desechable para el 100% de los manipuladores (***cocina y gastronomía***) durante la realización de sus funciones.
- Potenciar los platos calientes, pues ofrecen menos riesgo de infección por el virus.
- Ofrecer más variedad de comidas procesadas cocinadas y menos crudas.
- Colocar dispensadores con soluciones desinfectantes en la entrada de los restaurantes.
- Distanciar más las mesas para los comensales, y en consecuencia con ello reorganizar turnos de ser necesario por el volumen restaurante y/o ampliar horarios.
- Eliminar servilleta de tela por desechable, las cuales se manipularán con pinzas.
- Eliminar el menú e informarlo verbalmente o exponerlos en TV para la elección del cliente.

3. Habitaciones

- Obligatorio el uso de Nasobuco y guantes desechables para el personal del área de Ama de llaves que interactúe con los objetos o lencería de las habitaciones tanto limpias como sucias (***camareras, supervisoras, roperos, servicios técnicos, minibar, etc.***)
- Se debe ofrecer a los clientes entre los amenities de la habitación soluciones desinfectantes.
- Hay que reforzar la limpieza de toda la habitación, pero destacando la desinfección de elementos claves como los mandos de la televisión, el teléfono, la cafetera, vasos de ser posible colocarlos dentro de bolsas sanitarias una vez desinfectados.
- Reducir en la medida de lo posible elementos no esenciales de las habitaciones, como cojines, revistas o elementos decorativos, que constituyen riesgos innecesarios.
- Evitar la asignación de habitaciones de entradas contra salidas para mantener las habitaciones vacías mínimo 24 hrs tras la salida de los clientes y hasta ser ocupada nuevamente.

4. Áreas comunes

- Aumentar la frecuencia y profundidad de limpieza y desinfección tanto de áreas como de mobiliarios en el 100% de las zonas comunes.
- Deben existir lugares donde el cliente pueda acceder a soluciones desinfectantes.
- Aumentar la distancia entre las plazas existentes en cada área común.
- Colocar señalizaciones con reglas básicas de higiene y aislamiento a seguir por los clientes al hacer uso de algún espacio común.
- Colocar puntos de desinfección en entrada de restaurantes, bares, bungalows, ascensores, baños públicos, spa, gimnasio, etc.
- Potenciar el uso de ventilación natural en los casos que sea factible.

4.1. Ascensores

- Limpieza o desinfección de los elevadores 3 veces a día como mínimo. En la mañana, tarde, noche.

- Determinar el número máximo de personas que deben estar dentro del ascensor y exponerlo como parte de las informaciones que se colocan en las áreas.

- En la entrada de los elevadores debe de existir un dispensador con gel desinfectante.

4.2. Gimnasio

- Establecer y garantizar el distanciamiento social de seguridad.

- Los equipos se dispondrán en una nueva ubicación garantizando el distanciamiento social.

- Garantizar la desinfección de todos los equipos después de cada uso.

- Disponer de una estación de desinfección en la entrada.

- Eliminar los artículos pequeños de uso compartido, tales como pesas, colchonetas, cuerdas, etc.

- Brindar sólo servicio de agua embotellada.

4.3. SPA

- Disponer de una estación de desinfección en la entrada.

- En la sala de espera de los SPA se propone eliminar las revistas, elementos decorativos, los rituales de bienvenida y garantizar que el montaje de las sillas y los sofás respete una distancia mínima de 1.5 metros entre los clientes.

- En el mostrador de recepción del SPA, se deben eliminar las revistas, folletería promocional y los elementos decorativos.

- El recepcionista del SPA deberá usar guantes y mascarilla, además de tener un kit de limpieza a su disposición, facilitando así mantener las pautas de limpieza y desinfección.

- Delimitar el suelo y el mostrador para garantizar la distancia social, según normativas recomendadas.

- Limitar servicios de masaje, tratamientos de belleza y peluquería. Se utilizarán solo las instalaciones de agua.

- Ofrecer solo el servicio de agua embotellada.

- Velar por el cumplimiento del distanciamiento social.

- En los baños / aseos del área:

- Eliminar las toallas de manos.

- Eliminar el servicio de taquillas.

- Eliminar servicio de albornoz y chanclas.

- Disponer de dispensadores de gel y papel toalla a la salida de los mismos.

- Las papeleras deberán ser de pedal y tapa.

4.4. Piscinas

- Calcular y gestionar el aforo máximo de las diferentes piscinas y solárium para garantizar el distanciamiento social.

- Desinfectar las hamacas diariamente.

- Limpieza profunda.

4.5. Áreas de animación

- Garantizar el distanciamiento físico entre el personal.
- Establecer la distancia de seguridad entre sillas y mesas.
 - Evitar el uso compartido de micrófonos, establecer el protocolo de limpieza y desinfección de los mismos.
- Garantizar medidas de seguridad para show externos.
- Delimitar distancia de seguridad en las actuaciones
- Prohibido el empleo de mascotas.
- Delimitar zonas de seguridad en los camerinos.
- Potenciar las actividades al aire libre.

MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR ÁREAS OPERACIONALES EN LA AGENCIA DE VIAJES GAVIOTA TOURS

Los guías durante el servicio prestado deberán:

- Usar de forma obligatoria el nasobuco.
- Portar soluciones desinfectantes para las manos y superficies de contacto frecuente preferentemente de aplicación en spray que facilite su aplicación de forma rápida, efectiva y continua.
- Tomar una distancia mínima de 1m de los clientes para evitar contacto directo o intercambio de gotas salivales entre ellos.

Transmitir a los clientes cuando se reciban las siguientes informaciones:

- Remitirse a las medidas sanitarias adoptadas por el país (***informarlas punto por punto y las consecuencias legales en las que pueden incurrir en caso de violarlas***).
- Si provienen de un país con alto grado de infestación, evitar el contacto directo con las personas a su alrededor y llevar consigo nasobuco y soluciones antisépticas que permitan una higiene constante de sus manos.
- Mantener una vigilancia constante durante 14 días atentos ante cualquier sintomatología que pudiera presentar durante su estadía.
- Elaboración de materiales promocionales con las medidas que se deben adoptar en todo momento y ponerlas a disposición tanto del personal de las oficinas para su promoción como para los guías frente a clientes.

MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR ÁREAS OPERACIONALES EN TRANSGAVIOTA S.A.

1. Renta

- Uso obligatorio de Nasobuco y guantes desechables para los trabajadores de los puntos de renta durante el ejercicio de sus funciones.
- Establecer de forma visible distancia de seguridad entre los trabajadores y clientes (**2 metros**), así como entre clientes durante la espera para recibir el servicio.
- Garantizar la adecuada desinfección de las llaves, al entregarlas al cliente que estén dispuestas en bolsas sanitarias.
- Colocar señalizaciones con reglas básicas de higiene y aislamiento a seguir por los clientes en el punto de renta.
- Aumentar la profundidad de limpieza y desinfección de autos y motos al concluir la renta, haciendo énfasis en lugares de contacto frecuente.
- Colocar puntos de desinfección en unidades de renta.
- Fomentar el uso de tarjetas de crédito para evitar el uso de billetes y monedas.
- Actualizar los planes de limpieza y desinfección existentes haciendo énfasis fundamentalmente en la frecuencia de la limpieza, productos a utilizar y superficies de mayor contacto tales como manillas de puertas de unidades de renta.

2. Ómnibus

- Uso obligatorio del Nasobuco por parte de los choferes durante el ejercicio de sus funciones.
- Establecer medidas de separación en el momento de subir y bajar de los ómnibus para evitar aglomeraciones y que los clientes se sientan protegidos.
- Garantizar la existencia de dispensadores con soluciones desinfectantes a la entrada de los ómnibus.
- Garantizar la desinfección constante y adecuada de las superficies de contacto.
- Aumentar la frecuencia y profundidad de limpieza y desinfección de los ómnibus al concluir cada servicio, con énfasis en filtros, barandas, pasamanos, asientos, etc.
- Se recomienda en los ómnibus mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 - 26°C .

MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR ÁREAS OPERACIONALES EN MARINAS GAVIOTA

- Obligatorio el uso de Nasobuco y guantes desechable para el 100% de los tripulantes.
- Limitar el número de clientes por embarcaciones.
- Colocar dispensadores con soluciones desinfectantes en las embarcaciones.
- Desinfección constante y adecuada de las superficies de contacto.
- Verificar y garantizar la existencia, funcionamiento y uso adecuado de los incineradores.
- Garantizar la debida preparación de los trabajadores que permita una participación activa en la vigilancia epidemiológica y detección de síntomas del virus.
 - Realizar adecuada desinfección de las embarcaciones al concluir cada servicio, lo cual supone un aumento en la frecuencia y profundidad de limpieza y desinfección.
 - Deben existir lugares donde el cliente pueda acceder a mascarillas y geles desinfectantes de requerirlos.
 - Aumentar la distancia entre las plazas existentes en cada área a bordo.
 - Colocar señalizaciones con reglas básicas de higiene y asilamiento a seguir por los clientes al hacer uso de algún espacio común.

Para las habitaciones y embarcaciones de vida a bordo:

- Obligatorio el uso de Nasobuco y guantes desechables para las camareras.
- Se debe ofrecer a los clientes entre los amenities de la habitación geles desinfectantes.
 - Reforzar la limpieza de toda la habitación, pero destacando la desinfección de elementos claves como los mandos de la televisión, el teléfono o la cafetera, de ser posible colocarlos dentro de bolsas sanitarias una vez desinfectados.
 - Reducir elementos no esenciales de las habitaciones, como cojines, revistas, colchas o elementos decorativos, que constituyen riesgos innecesarios.