|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   |  | Evidencia  | Departamento |
| **Capítulo I: HIGIENE Y DESINFECCIÓN** |  |   |  |
|  | **1.1 PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN** | Notas: |   |  |
| 1 | Se garantiza el suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toalla desechables y basureros en áreas comunes. |  | Fotos  | Areas publicas |
| 2 | La unidad de transporte turístico aporta alcohol en gel, para la limpieza de manos, toallas de papel, basurero y jabón líquido cuando así lo necesite |  | Fotos  | Servicio al cliente |
| 3 | Se garantiza los insumos para la limpieza y desinfección en las áreas de trabajo y de atención de usuarios. |  | Kardex de productos | Compras |
| 4 | La empresa garantiza la limpieza y desinfección de los equipos electrónicos utilizados por los colaboradores. |  | Protocolos | RRHH |
| 5 | Se utilizan productos autorizados para la limpieza y desinfección. (según disposiciones del Ministerio de Salud). |  | Permiso Sanivir | Compras |
| 6 | Se cuenta con un plan y horario de limpieza y desinfección de las instalaciones aumentando las medidas de higiene y desinfección. |  | Registros de limpienza  | Areas publicas |
| 7 | se mantiene un nivel de ocupación igual o menor al 50% de la capacidad de personas que comparten las áreas y espacios comunes en cumplimiento alas directrices de distanciamiento físico. (Ej. Arenas comunes, azoteas, ranchos, salas de eventos, patios, comedores, piscinas, termales, áreas de estar, restaurantes, etc.) |  | Graficas  | AyB |
| 8 | Los utensilios de limpieza que se utilizan, se encuentran en buenas condiciones de uso. |  | Dispensadores |  Compras |
| 9 | Se demuestra que los equipos y materiales utilizados en la limpieza y desinfección son lavados y desinfectados al finalizar el proceso. |  | Protocoles, poner nombres a los equipos  | RRHH |
| 10 | Los equipos y productos utilizados en la limpieza y desinfección se encuentran rotulados. |  | identificacion de botellas | General |
| 11 | El equipo de limpieza y desinfección de los servicios sanitarios son exclusivos para estas áreas y se encuentran rotulados. |  | Fotos  | Areas publicas |
| 12 | Se dispone de área para el almacenaje del equipo utilizado para la limpieza y desinfección, con la debida rotulación. |  | Fotos de la bodega y rotulacion  | Areas publicas |
| 13 | El personal de limpieza utiliza los equipos de protección personal, durante el proceso de limpieza y desinfección. |  | Fotos | Habitaciones  |
|  | Fotos | Mantenimiento |
| 14 | La empresa demuestra la limpieza y desinfección de: las unidades de transporte, equipos de trabajo, equipos especiales para las actividades, montajes, equipos de alquiler, stands, embarcaciones, entre otros, antes y después de cada uso. |  | Fotos | General |
| 15 | La empresa demuestra la limpieza y desinfección de las zonas de comedor, descanso y áreas comunes de los colaboradores. |  | Fotos y bitacora | Areas publicas |
| 16 | Se cuenta con la documentación que indique la periodicidad de la limpieza y desinfección de las áreas según corresponda. (Ej. Bitácoras). |  | Bitacora | General |
| 17 | Se cuenta con procesos de limpieza y desinfección, para el ingreso a la empresa, actividades, eventos y recintos comunes de los colaboradores, clientes, visitantes y proveedores. |  | Fotos, bitacoras | General |
| 18 | Se han identificado los puntos críticos, superficies y áreas de mayor tránsito para la limpieza y desinfección. (Lista de superficies de mayor manipulación). |  | Mapeo de puntos | General |
| 19 | Se cuenta con estaciones para desinfección (alcohol en gel, lavatorios, jabón líquido, entre otros), ubicados en puntos estratégicos a lo largo del establecimiento, áreas de eventos, stands, alimentación durante actividades, durante el desarrollo de actividades, entre otros. |  | Fotos de los puntos | General |
| 20 | Las áreas de trabajo cuentan con ventilación permanente y flujo constante de aire, que aseguren las condiciones del lugar. |  | Fotos de areas de trabajo | Mantenimiento |
| 21 | En caso de utilizar aire acondicionado, la empresa demuestra la limpieza y desinfeccion profunda del equipo. |  | Fotos | Mantenimiento |
| 22 | Los equipos especiales y de seguridad, utilizados en las actividades, tours, recorridos, y eventos especial, pasa por un periodo de limpieza y desinfección o cuarentena, en caso de ser requerido. (Ej. Micrófonos, canastas, recipientes, atril, controles, etc.) |  | Fotos de la aplicación y bomba neubulizadora  | Mantenimiento |
|  | **1.2 ROTULACIÓN / INFORMACIÓN** |  |   |  |
| 23 | Se dispone de los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, otras formas de saludar, entre otros, emitidos por el Ministerio de Salud, en las áreas de mayor tránsito de personas. |  | Fotos de ingreso | General |
| 24 | La empresa dispone de rotulación o dispositivos que garanticen el respeto del distanciamiento social recomendado en las distintas áreas. |  | Fotos de los rotulos | General |
| 25 | La empresa demuestra el cumplimiento de informar a los clientes, visitantes, proveedores, colaboradores, el aforo mínimo recomendado, en las áreas y espacios comunes. (A través de rótulos o demarcaciones). |  | Fotos de rotulacion, hacer rotulos de mascarillas | General |
| 26 | La empresa demuestra que realiza la notificación a sus clientes de las medidas y protocolos definidos ante el COVID-19. (Por vía digital, se evita el uso de material impreso que podría ser foco de contaminación). |  | Protocolo de reservas | Servicio al cliente |
| 27 | La empresa demuestra que comunica a los clientes los horarios de apertura, tours, eventos, áreas disponibles para el público, entre otros. |  | Fotos de mapa y app  | Servicio al cliente |
| 28 | La empresa demuestra que se ha brindado información y capacitación a sus colaboradores, sobre los protocolos establecidos por la administración ante el COVID-19. |  | Fotos de reunion  | RRHH |
| 29 | La empresa demuestra que realiza la notificación a los proveedores de las medidas y protocolos definidos ante el COVID-19.  |  | Protocolo | Compras |
| 30 | Se emplean un protocolo de bienvenida que incluya el proceso de informar al cliente sobre procedimientos y normas de higiene implemtentadas se garantiza que el material entregado al cliente ha sido previamente desinfectado, ej. Llaves, tarjetas, material impreso, kits de bienvenida, toallas frias, bebidas, alimentos o amenidades empacadas. |  | Protocolo | Servicio al cliente |
| 31 | La empresa demuestra que se ha brindado capacitación al personal de limpieza, sobre los procedimientos de limpieza y desinfección emitidos ante el COVID-19. |  | Pendiente | Compras |
|  | **1.3 GENERALIDADES** |  |   |  |
| 32 | La empresa establece horarios de atención para clientes. Previo a la confirmación de cita o reserva, la empresa informa al cliente sobre las condiciones del servicio y medidas de prevención establecidas para su aceptación |  | Registro de reserva  | AyB |
| 33 | La empresa establece horarios de atención para proveedores. Y mantiene registro con fechas, horas y contacto de la persona que ingresa. |  | Registros | Servicio al cliente |
| 34 | La empresa vela por que los comercios dentro de sus instalaciones cumplan con los respectivos lineamientos y protocolos correspondientes a la actividad comercial respectiva |  | Consulta | ICT |
| 35 | Para la entrega y devolución de vehículos fuera de oficina la empresa informa con anticipación a sus clientes el proceso de prevención y desinfección antes de la entrega o devolución |  | N/A | N/A |
| 36 | Se demuestra que los equipos y materiales especiales, utilizados para las actividades, tours, tratamientos, eventos, y que han pasado por periodos de cuarentana (sumersión en productos de limpieza por un periodo definido), se mantienen en espacios o dispositivos que garantizan la limpieza y desinfección. (Ej. bolsas o dispositivos cerrados.) |  | Protocolos | Spa |
| 37 | La empresa demuestra que cuenta con políticas para informar a clientes y colaboradores que se deberá cumplir el principio de burbujas sociales en los espacios comunes, actividades, eventos, tours, embarcaciones, entre otros.  |  | Protocolo de reservas | Servicio al cliente |
| 38 | Se cuenta con colaboradores capacitados, responsables de la colocación de equipos especiales durante las actividades. |  | Consulta | ICT |
| 39 | El personal de la empresa evita la manipulación de vehículos propiedad de los clientes. En caso de ser estrictamente necesario, el colaborador usa equipo de protección personal para manipular el vehículo. |  | N/A | N/A |
| 40 | La empresa comunica a los clientes, los objetos y equipos permitidos y requeridos dentro de la empresa, durante las actividades, eventos, entre otros, garantizando así, la no presencia de implementos innecesarios, que requieren limpieza y desinfección. adicional. |  | Consulta | ICT |
| 41 | En áreas comunes, en montajes especiales para eventos, actividades, entre otros, se garantiza la distancia física tanto para clientes, proveedores y colaboradores. |  | Fotos y protocolo | AyB |
| 42 | La empresa demuestra, que durante las actividades, eventos, stands, tratamientos, entre otros, no se emplearán utensilios de uso común (Ej. en las mesas (servilleteros, saleros), revistas, lapiceros, brochures físicos, entre otros). |  | Protocolos | AyB |
| 43 | La empresa promueve el lavado y desinfección de manos durante las actividades y tours. |  | Accesorios para eventos y yoga lavamanos | Gerencia |
| 44 | En caso de contar con tiendas de artesanías, recuerdos u otros productos, se evita el autoservicio. |  | Protocolos de buffet. Galeria mejorar la desinfeccion y colocar lavamos  | AyB |
| 45 | En tiendas de artesanías, recuerdos u otros productos, se mantiene el stock mínimo de productos, se eliminan mostradores y degustaciones. |  | Evidenciar el bajo stock  | Ayb |
| 46 | La empresa ha reducido el uso de linos no esenciales en las salas de masajes, tratamientos y similares para facilitar la limpieza entre tratamientos y/o reducir las superficies de contacto. (Ej. Sábados, cobijas, paños, almohadas, almohadones, entre otros. |  | Protocolos de limpieza salas | Spa |
| 47 | La empresa garantiza que los recorridos en los senderos se realizan en un sentido único, para evitar cruces entre grupos. |  | N/A | N/A |
| 48 | La empresa demuestra que, en las unidades de transporte se viaja con la capacidad máxima y ninguna persona puede ir de pie. |  | N/A | N/A |
| 49 | Se demuestra que el equipaje de los clientes pasa por un proceso de desinfección antes de ingresar a las instalaciones, unidades de transporte o embarcaciones. |  | Protocolo de botones y bomba  | Servicio al cliente |
| 50 | Se demuestra que dentro de las unidades de transporte, embarcaciones u otras actividades, se cuenta con alcohol en gel para el uso de los clientes o colaboradores. |  | Protocolo de transporte de colaboradores  | RRHH |
| 51 | La administración, opera y o concesionario, debe contar en todo momentos, con el plan de navegación de las embarcaciones, previo al embarque de personas y salida de las embarcaciones, donde se defina información de las personas que abordarán y ruta de la embarcación. (marinas y atracaderos) |  |   |  |
| 52 | Se fomenta la utilización de métodos de pago sin contacto. De lo contrario, garantiza medidas para que los colaboradores manipulen el dinero de manera segura. |  |   |  |
| 53 | Durante los eventos especiales, actos culturales, entre otros, se cuenta con medidas para evitar el contacto y aglomeración entre los grupos musicales, animadores, grupos de baile, entre otros. |  | Protocolo | Ayb |
|  | **1.4 EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL** |  |   |  |
| 54 | La empresa demuestra que fomenta el uso de los EPP dentro de las instalaciones, actividades, eventos especiales, entre otros, por parte de los clientes y proveedores. |  | Protocolo | RRHH |
| 55 | La empresa cuenta con EPP a disposición de los colaboradores, clientes y demás visitantes, en caso de requerirlos (Ej. Stocks de reserva). |  | Protocolo | RRHH |
|  | Protocolo | Compras |
| 56 | El EPP utilizado por los colaboradores, cuenta con ajuste fijo y estable que no requiere manipulación constante. |  | Fotos  | Compras |
| 57 | La empresa demuestra que el personal que se encuentra en contacto directo con los clientes porta el EPP requerido. |  | Fotos, Protocolo | Servicio al cliente |
| 58 | La empresa demuestra que el chofer y las personas que utilizan las unidades de transporte utilizan los EPP requeridos durante el viaje o traslado. |  | Protocolo | Servicio al cliente |
|  | Fotos | RRHH |
| 59 | La persona que atiende público utiliza mascarilla, así como clientes y choferes de unidades de trasporte o embarcaciones, en estaciones, lugares de espera e instalaciones en general. |  | Fotos | General |
|  | **1.5 MANEJO DE RESIDUOS** |  |   |  |
| 60 | La empresa demuestra que cuenta con procedimiento que incluya el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote, según lineamientos del Ministerio de Salud. |  | Lineamiento  | Compras |
| 61 | Se cuenta con dispositivos de accionamiento no manual, con tapa, rotulados y con bolsa, según el tipo de desecho. |  | Fotos | General |
| 62 | La empresa garantiza la limpieza y desinfección de los contenedores de basura, a través de registros o bitácoras de limpieza. |  | Fotos de bitacora | Areas publicas  |
|  | Fotos de bitacora | AyB |
| 63 | La bolsa de plástico se cierra antes de disponerse en el contenedor de residuos no valorizables, al alcanzar un 80% de su capacidad. Se realiza higiene de manos después del contacto con los residuos. |  | Fotos | Servicio al cliente |
| **Capítulo II: LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO** |  |   |  |
| 64 | La empresa cuenta con plan de continuidad del negocio. (No es obligatorio). |  | Consulta | ICT |
|  | **2.1 TURNOS Y HORARIOS** |  |   |  |
| 65 | Se realiza la valoración previo ingreso del personal al establecimiento para identificar posibles síntomas de COVID-19. |  | Registros  | Servicio al cliente |
| 66 | Si el colaborador comunica que presenta síntomas de gripe o respiratorios, se le solicita no presentarse al trabajo y realizar trabajo en casa. |  | Protocolo | RRHH |
| 67 | Se facilita el trabajo en casa, de acuerdo con la Ley 9738: "Ley para Regular el Teletrabajo”, para los puestos que por su función se pueda implementar.  |  | Fotos | RRHH |
| 68 | Se demuestra que la empresa diseña horarios flexibles para reducir la cantidad de trabajadores dentro de las áreas, según las necesidades de operación.  |  | Horarios flexi | RRHH |
| 69 | Se demuestra que la empresa modifica los horarios de ingreso, descanso y alimentación por turnos, para evitar coincidencia de personas durante los cambios de turno, descanso y alimentación. |  | Horarios | RRHH |
| 70 | La empresa demuestra que se incluyen espacios durante la jornada laboral, para el lavado y desinfección de manos de los colaboradores. |  | Protocolo | General |
|  | **2.2 DISTANCIAMIENTO DE PERSONAS EN LUGARES DE TRABAJO** |  |   |  |
| 71 | Se identifica el respeto al distanciamiento social de 1.8 mts., recomendado, entre cada área o puesto de trabajo. |  | Consulta | ICT |
| 72 | Se fomentan las reuniones virtuales.  |  | Fotos | Compras |
| 73 | Cuando las reuniones presenciales son extrictamente necesarias, la empresa demuestra que se aplica el distanciamiento social de 1.8 mts. y el máximo de 60 minutos por actividad.  |  | Fotos | RRHH |
| 74 | La empresa cuenta con lineamientos para los viajes dentro o fuera del país, durante el periodo de alerta sanitaria. |  | Protocolo | RRHH |
| 75 | Durante el tiempo de descanso, se demuestra que los colaboradores respetan el distanciamiento de 1.8 mts., y no se comparten alimentos o utensilios.  |  | Protocolo | RRHH |
| 76 | Se promueve el uso de escaleras y pasillos en un solo sentido para disminuir el contacto. |  | N/A | N/A |
| 77 | Se utilizan pantallas acrílicas, caretas o similares en lugares o áreas de atención al público o colaboradores. |  | Consulta | ICT |
| 78 | Se mantiene comunicación con el personal en relación a la enfermedad COVID-19 y se fomenta el reporte de aquellos cambios de salud que presenten. |  | Reporte | RRHH |
|  | **2.3 HÁBITOS DE HIGIENE DE LOS COLABORADORES** |  |   |  |
| 79 | La empresa fomenta la utilización de uniformes y/o ropa de trabajo limpia diariamente. |  | Protocolo | RRHH |
| 80 | Se instruye a los colaboradores acerca del uso de los EPP diariamente, limpios y desinfectados. |  | Protocolo | General |
| 81 | Se verifica junto con los colaboradores, la práctica de mantener buena higiene de manos y la práctica de los lineamientos del Ministerio de Salud. |  | Lista de check | General |
| 82 | La empresa maneja registros de los colaboradores que presentan factores de riesgo potenciales (mayores de 60 años, hipertensos, con afecciones respiratorias, diabetes, que estén en tratamiento por cáncer u otra enfermedad que comprometa su sistema inmunológico).  |  | Reporte | RRHH |
| **Capítulo III: ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS** |  |   |  |
| 83 | La empresa cuenta con lineamientos específicos para tratar a las personas como casos sospechos con COVID-19, previo a la atención por parte de las autoridades de salud.  |  | Protocolo | RRHH |
| 84 | La empresa cuenta con mecanismos claros para reportar los casos sospechos de COVID-19 a las autoridades de Salud. |  | Protocolo | RRHH |
| 85 | La empresa cuenta con un registro de los colaboradores que presenten síntomas de gripe, enfermedad con síntomas respiratorios, o síntomas asociados al COVID-19. |  | Registros  | Servicio al cliente |
| 86 | La empresa implementa medidas, en caso de que algún colaborador sea diagnosticado con COVID-19. |  | Protocolo | RRHH |
| 87 | Se mantiene registro de casos confirmados y contactos directos del colaborador diagnosticado. |  | Registros  | RRHH |
| 88 | La empresa demuestra que se difunden los lineamientos para los casos sospechos y/o confirmados con COVID-19, con todos sus colaboradores.. |  | Protocolo | RRHH |
| **Capítulo IV: COMUNICACIÓN** |  |   |  |
| 89 | La empresa cuenta con un canal de comunicación veraz y confiable, donde se comparte información oficial emitida por el Ministerio de Salud.  |  | Fotos wattsap | Compras |
| 90 | Se cuenta con una persona responsable de la comunicación durante la emergencia, que emita la información, la actualice y comparta a los colaboradores y clientes. |  | Comunicación | RRHH |