



PROCEDIMIENTO CORPORATIVO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL CORONAVIRUS PARA HOTELES DE BLUE DIAMOND RESORTS CUBA



Royalton
Luxury Resorts

Hideaway
Royalton

C.H.I.C.
CUBA HOTEL GROUP

ph planet
hollywood
HOTELS & RESORTS

Memories
Resorts & Spa

Starfish
RESORTS

Grand Lido™
NEGRIL
ALL-SEASON ALL-INCLUSIVE RESORT

MYSTIQUE
RESORTS

Objetivo

Establecer el Protocolo para prevenir y reaccionar en casos sospechosos de Coronavirus en los hoteles Blue Diamond Resorts CUBA.

Alcance

Aplicable a todas las instalaciones, incluidos los huéspedes y staff de todas las áreas.

Personal clave

Todos los consejos de dirección, jefes de áreas y el 100% del personal de los hoteles de la cadena Blue Diamond Resorts en CUBA deben familiarizarse y supervisar el correcto desempeño de los procedimientos establecidos en este documento, así como también cualquier procedimiento indirectamente relacionado a la prevención del Coronavirus, **ya sea emitido por las propietarias (Gaviota, Cubanacán o Gran Caribe)**, el Ministerio del Turismo o el MINSAP.

El Jefe de Calidad y el Responsable de Higiene de cada instalación deben proporcionar toda la información necesaria a la Dirección del Hotel para implementar el protocolo de actuación establecido.

El departamento de Talento y Cultura y el Jefe de Calidad deben organizar la capacitación adecuada para el personal de las áreas para el cumplimiento de las medidas higiénico-sanitarias requeridas.

El Director General debe estar familiarizado y supervisar el correcto desempeño de los procedimientos en este documento. Si se debe enviar información a alguna institución externa, debe comunicarse de inmediato con la dirección corporativa de Blue Diamond Resorts CUBA. Se prohíbe emitir información a otros huéspedes en caso de existir sospecha o evidencia de clientes portadores de Coronavirus.

Medidas de control y prevención

Para prevenir la enfermedad, es muy importante cumplir con los puntos principales, que se describen a continuación:

1. Verificar la salud general del personal.
2. Frecuencia adecuada para el lavado de las manos.
3. Limpieza y desinfección preventiva de las áreas.
4. Medidas higiénicas del personal
5. Prevención de la propagación en áreas de hidratación.

1. Verificación de la salud general del personal

Los jefes de área y el departamento de Talento y Cultura deben verificar que los miembros del personal estén libres de enfermedades diariamente, todo el personal debe gozar de buena salud.

Se debe tener mucho cuidado con el personal de limpieza, entretenimiento, manipuladores de alimentos o con cualquier departamento que esté en contacto directo con los huéspedes, ya que podrían convertirse en una fuente de contaminación.

Si un empleado está enfermo con síntomas similares a la enfermedad (**Ver Protocolo de Actuación Fase Preventiva Coronavirus BDR**) debe realizarse un chequeo médico con las autoridades sanitarias y e informar de inmediato al hotel de los resultados.

2. Frecuencia adecuada para el lavado de las manos

Todo el staff de los departamentos y de las áreas deben seguir los procedimientos adecuados de lavado de manos y desinfección:

- Al llegar o salir del área de trabajo
- Antes de tocar o preparar alimentos o bebidas.

- Antes de comenzar cualquier actividad o proceso, o cuando el proceso o actividad cambie
- Antes y después de ir al baño.
- Antes y después de comer.
- Cuando tocas tu cara, tus ojos, tu boca, entre otros.
- Después de entrar en contacto con basura
- Después de toser o estornudar
- Después de manipular equipos o superficies sucias
- Cuando limpie cualquier superficie o fluido, o cuando entre en contacto con un área contaminada
- Para realizar cualquier acción que pueda conducir a una posible contaminación.

3. Limpieza y desinfección preventiva de las áreas

HABITACIONES Y ZONAS COMUNES

Medidas de prevención a través de la limpieza de áreas

Higiene y limpieza en habitaciones: Limpie y desinfecte perfectamente los objetos y las superficies que se tocan con mayor frecuencia dentro de una habitación, utilizando un paño o trapo identificado para ese propósito, y químicos o limpiadores desinfectantes base cloro/amoniacaes y/o multiusos de la canasta básica de tu hotel.

Medidas básicas de limpieza en habitaciones por frecuencia de uso:

Debes asegurarte que durante este periodo de prevención, existen sitios de mayor contacto por parte de nuestros huéspedes que debemos atacar con la limpieza extrema durante el servicio de una habitación, ya sea con estatus de salida u ocupado como se enlista a continuación:

a) Entrada y Pasillo:

- Cerradura puerta de acceso principal, ambos lados de la puerta exterior e interior
- Cerradura o tiradores de closets y cajones (Todos)
- Display o botones de caja de seguridad
- Todos los apagadores de luces entrada pasillo y entrada al baño

b) Dormitorio:

- Control remoto de televisor
- Auricular y botonera del teléfono
- Todos los interruptores de la habitación (Entrada, mesita de noche, sala de descanso, luces de lectura, entre otros.)
- Switch o botones de todas las lámparas dentro de la habitación
- Tiradores de puertas del minibar y puerta de cómoda
- Tiradores de cerraduras de puertas de terraza interior y exterior
- Brazos de madera de sillas de escritorio y de terraza
- Superficies de escritorios

c) Baño:

- Tiradores de puertas de baño exterior e interior (Todas)
- Vasos de agua (Boquillas y cuerpo del vaso)
- Mango y botón del secador de baño

- Todos los apagadores del baño
- Monomandos de lavabo, ducha y tina
- Push boton o manija de inodoro
- Espejo vanity

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA HABITACIONES DE SALIDA DEL HOTEL

Pasos:

1. Abrir puertas y ventanas para airear la habitación.
2. Retirar todo el material utilizado o no (sábanas y toallas). Se pondrá en la lavadora en un ciclo con prelavado y a un mínimo de 65°C durante al menos 10 minutos y si es posible a 90°C.
3. Extender el detergente químico o desinfectante y frotar con ayuda de un trapo. Prestar especial atención a las superficies que hayan podido estar en contacto con las manos como: teléfono, mandos, pomos de puertas, entre otros.
4. Aclarar con agua caliente.
5. Extender la solución desinfectante con un trapo desechable, insistiendo en las mismas superficies mencionadas.
6. El mobiliario de la terraza después de desinfectarse y, si es posible, se colocarán bajo la luz solar durante varias horas, ya que la luz ultravioleta es buena para desactivar los virus.
7. Los vasos utilizados o no, se lavarán con agua caliente.
8. Se terminará con el baño, dejando en último lugar el inodoro.

Higiene y limpieza en zonas comunes de primer contacto por parte de huéspedes

Medidas básicas de limpieza en zonas comunes por frecuencia de uso:

Debes asegurarte también en identificar los sitios de mayor contacto por parte de nuestros huéspedes en zonas abiertas e igualmente atacar con limpieza extrema durante los recorridos de limpieza de áreas públicas o personal implicado en la zona como se enlista a continuación:

a) Recepción:

- Mostrador de recepción. Se desinfectará el mostrador y todas aquellas superficies de la zona, que pudiera tocar el cliente, se realizará cada hora o después de momentos de gran afluencia como check in y check out.
- En la medida de lo posible, se retirarán del mostrador toda decoración y/o objetos a los que tenga acceso el cliente que no sean de uso obligatorio o no estén definidos en los manuales corporativos.
- Bolígrafos para registro de uso continuo de huésped
- Tarjetas llaves de habitación
- Tiradores de cajones de recepción
- Tiradores de puertas de recepción (oficina)

b) Baños, zonas comunes, lobby y centros de consumo:

- Monomandos de lavabos
- Push botón de inodoros
- Manijas o palancas de dispensadores de papel seca manos (Donde aplique)

- Manijas y jaladeras de puertas de baño en lobby y centros de consumo
- Brazos de sillas de lobby, restaurantes, sala de ventas, guest service
- Botones de elevadores en todas las zonas
- Auriculares y botones de teléfonos de zonas abiertas pasillos, recepción, guest service, bares, restaurantes, entre otros.
- Carros de circulación interna (carritos de maletero)
- En el caso de que el establecimiento cuente con tienda, se desinfectará el mostrador y todas aquellas superficies de la zona, que pudiera tocar el cliente, con solución desinfectante a 1000 ppm y toallas de papel de un solo uso. En la medida de lo posible, será el trabajador quien le muestre al cliente lo que desee, para evitar contactos.
- Durante la activación del procedimiento, las áreas públicas (incluidos **Salones Diamond** y **Salones de eventos**, si éstos han sido utilizados) deberán controlarse periódicamente y limpiarse con frecuencia; preferiblemente cada hora o finalización de evento.

d) Gimnasio y Zonas deportivas.

- Todos los equipos deben ser desinfectados diariamente por el personal encargado del gimnasio y personal de áreas públicas por lo menos tres veces al día por la mañana, tarde y noche después de las jornadas habituales de uso de los equipos y dependiendo los horarios de cada hotel.
- El material deportivo de animación usado por los clientes y entregado (raquetas de tenis, ping-pong, palos de golf,...) se desinfectará antes de entregarlo a otro cliente.

e) Kids Club

- Independientemente que las estadísticas muestren que los niños tienen baja probabilidad de ser afectados con el virus, se debe prestar especial atención a la limpieza y desinfección de toda el área de juego, juguetes, mesas y sillas, así como los implementos para la ejecución de las actividades. Aquellos juguetes que no puedan ser desinfectados, se retirarán mientras esté activado el protocolo.
- En el caso de parques de bolas, habrá que desinfectar las bolas diariamente y/o en su caso se cerrará el parque, hasta la desactivación del protocolo.
- Por ningún motivo se puede obviar el llenado de la documentación establecida para la entrada al club de cada niño al cuidado.

f) Teatro de animación

- Después de cada actividad, todo el material utilizado y que haya estado en contacto con el cliente deber ser limpiado y desinfectado.

g) Spa

- En la medida de lo posible, se retirarán del mostrador toda la cartelera, decoración y/o objetos a los que tenga acceso el cliente.
- Se desinfectará el mostrador y todas aquellas superficies de la zona, que pudiera tocar el cliente, con solución desinfectante a 1000 ppm y toallas de papel de un solo uso. Se realizará cada hora ó después de momentos de gran afluencia.

- En las cabinas, después de realizar un tratamiento, se procederá a su limpieza y desinfección.
- Deberá extremarse y aumentar la frecuencia de la limpieza y desinfección de las zonas comunes, como vestuarios, aseos, cabinas de duchas, taquillas, entre otros.

h) Bares, restaurantes y sus cocinas

- Bares Se desinfectará la barra del bar y todas aquellas superficies de la zona, que pudiera tocar el cliente, con solución desinfectante a 1000 ppm y toallas de papel de un solo uso. Se realizará cada hora o después de momentos de gran afluencia.
- Cada vez que se recoja una mesa del bar, se desinfectará la mesa, el respaldo y reposabrazos de la silla.

Restaurante Buffet y temáticos:

- En el Restaurante-Buffer cambiar los utensilios de servir con cierta frecuencia (cucharones, pinzas, cuchillos del pan,...).
- Después de cada servicio, se limpiarán y desinfectarán, todas las zonas de contacto del buffet, mesas y sillas, máquinas dispensadoras de bebidas, tronas para niños, entre otros.

Cocinas

- Se reforzará la frecuencia de limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y superficies de cocina.
- Extremar la higiene personal (sobre todo lavado de manos y cambio de ropa diario), así como las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA ZONAS PÚBLICAS

Principalmente se refiere a los aseos de áreas públicas y a todas las superficies en contacto con las manos (barandillas, botones, mandos, teléfonos, manillas, entre otros.)

Pasos:

1. Extender el químico desinfectante y frotar con ayuda de un trapo. Prestar atención a las superficies en contacto con las manos.
2. Aclarar con agua.
3. Extender la solución desinfectante a con un trapo desechable.
4. En el caso de los aseos, dejar los sanitarios para el final.
5. Desechar todo el material de un solo uso.

2. Medidas higiénicas del personal.

Higiene del personal:

a) Medidas básicas de higiene:

- Cubrirse la boca y nariz al toser y estornudar con pañuelos de papel y tirarlos a la basura.
- Si no se tiene pañuelo de papel, toser y estornudar sobre el ángulo del brazo para no contaminar las manos.

- No compartir objetos personales, de higiene o aseo como: vasos, toallas, latas de refrescos, otros...
- Evitar saludarse con apretones de mano, besos, entre otros.
- Intentar mantener al menos 1 metro de distancia entre usted y las demás personas
- Evitar tocar con las manos los ojos, la nariz o la boca.
- La medida preventiva más eficaz para evitar la transmisión e infección es el **lavado de manos** realizado con frecuencia y de manera correcta, sobre todo después de toser o estornudar. Éste se realizará con jabón y agua tibia o caliente preferiblemente y la duración no debe ser inferior a 20 segundos, secar después con una toalla de un solo uso o al aire libre. La utilización de preparaciones alcohólicas desinfectantes también es una eficaz medida de prevención adicional.

Para reforzar la higiene de manos entre los colaboradores, se pueden colocar carteles recordando la importancia del lavado de manos en aseos, comedores y cocina. De ser posible se deben colocar dispensadores de soluciones jabonosas o alcohólicas en zonas estratégicas del hotel, tanto para clientes como para colaboradores. Del mismo modo, se actuará en las áreas administrativas.



Materiales que se deben utilizar para las limpiezas y desinfección:

- Jabón multipropósito o detergente
- Desinfectante de superficie (cloro, entre otros)
- Esponjas (porosas y exfoliantes)
- Cepillos
- Escobas
- Toallitas o paños para superficies
- Jabón antibacteriano o gel desinfectante para manos, incluir baños públicos.
- Toallitas desinfectantes
- Atomizadores con desinfectante.
- **Guantes:** deben ser considerados como medida adicional y no como alternativa a la higiene de manos. Los guantes deben ser desechables, de un solo uso y deben ajustarse adecuadamente. No deben ser lavados ni reutilizados. Hay que retirarlos inmediatamente tras su uso y desecharlos en una bolsa con cierre hermético y lavarse las manos tras su uso. El uso de guantes no sustituye en ningún momento al lavado de manos.

Prevención de la propagación en zonas de hidratación.

- Las áreas de hidratación deben estar claramente etiquetadas.
- Los vasos, frascos y recipientes para agua deben mantenerse limpios y en buenas condiciones.
- El área debe permanecer limpia y ordenada.
- Se debe evitar el intercambio de botellas.
- Para los huéspedes del Club de Niños y Gimnasio, si los niños o adultos tienen sus propias botellas de agua / envases de bebidas, deben estar claramente etiquetados con el nombre de la persona.
- En áreas comunes o de procesamiento, el personal debe tener sus propias botellas de agua / envases de bebidas etiquetados con el nombre de la persona.
- Los vasos de vidrio están prohibidos.