

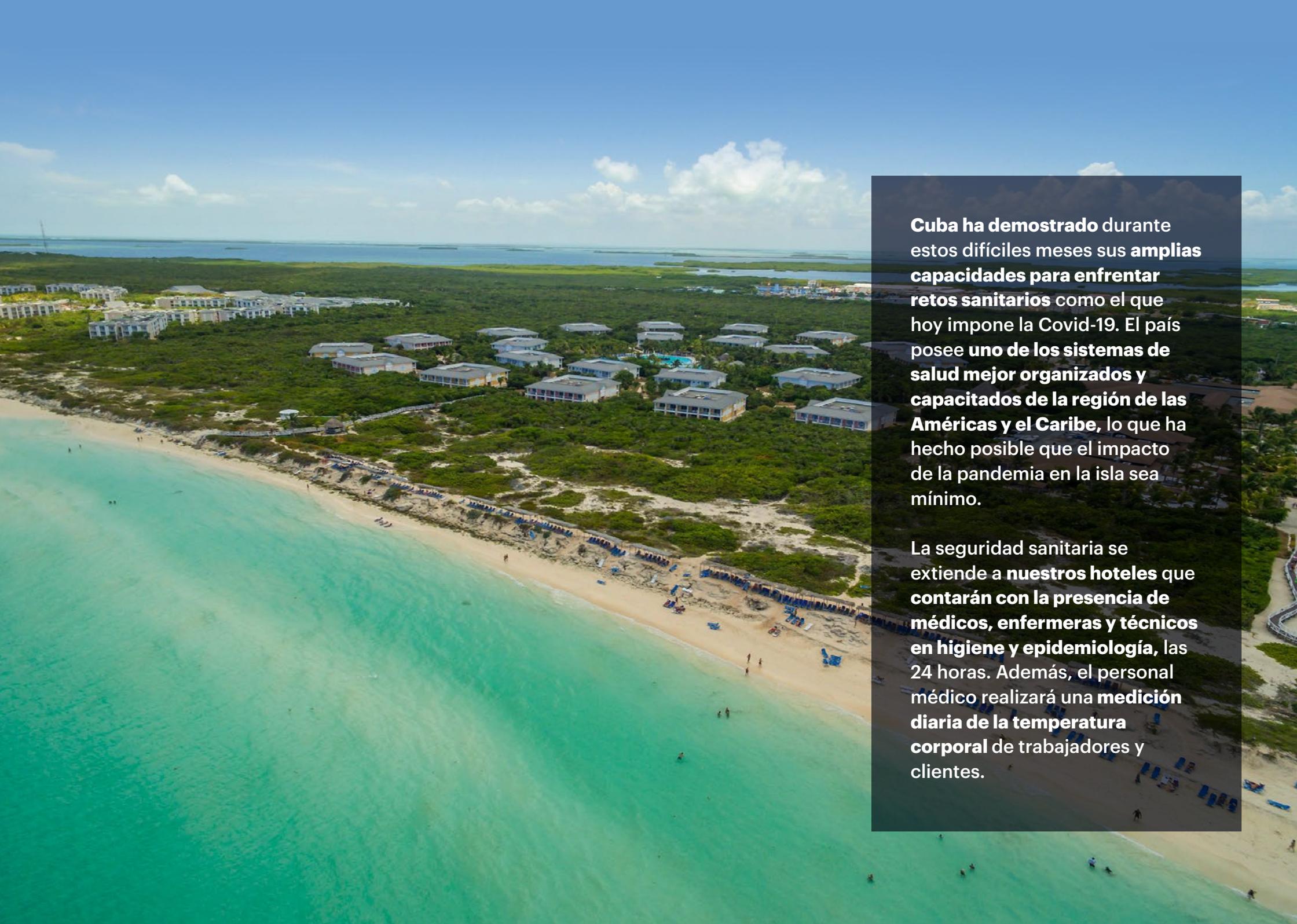


PRONTO VOLVEREMOS A VIAJAR

En Meliá Cuba no paramos de soñar con tu regreso a la isla grande del Caribe. Por eso seguimos diseñando ese futuro que será más seguro para nuestros clientes, empleados y colaboradores.

Esta obligada pausa nos ha servido para introducir **mejoras en infraestructura y productos**, pero también, para concebir **un nuevo entorno en nuestras instalaciones**. Ese entorno, tiene como premisas **la seguridad, la higiene y la digitalización de procesos**, integrados armónicamente a las cualidades que definen a la compañía: un servicio de excelencia y una relación cada día más respetuosa con la naturaleza y la sociedad a la que se integran nuestros hoteles.

#StaySafewithMelia



Cuba ha demostrado durante estos difíciles meses sus **amplias capacidades para enfrentar retos sanitarios** como el que hoy impone la Covid-19. El país posee **uno de los sistemas de salud mejor organizados y capacitados de la región de las Américas y el Caribe**, lo que ha hecho posible que el impacto de la pandemia en la isla sea mínimo.

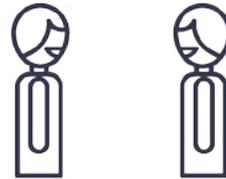
La seguridad sanitaria se extiende a **nuestros hoteles** que **contarán con la presencia de médicos, enfermeras y técnicos en higiene y epidemiología**, las 24 horas. Además, el personal médico realizará una **medición diaria de la temperatura corporal** de trabajadores y clientes.

PROGRAMA **STAY SAFE WITH MELIÁ**



BIENESTAR 360°

Reforzamos nuestros exigentes protocolos de seguridad e higiene para garantizar el bienestar en cada rincón del hotel.



LA DISTANCIA NOS ACERCA

Proponemos nuevas configuraciones espaciales para que la distancia no nos aleje de nuestros clientes y vivan experiencias inolvidables en un hotel más seguro.



DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO

Trabajamos para que las nuevas tecnologías nos permitan estar cerca de las necesidades de nuestros clientes con un servicio más seguro.



AMBIENTES RENOVADOS

Planteamos un nuevo comienzo en instalaciones con profundas renovaciones donde vivir experiencias renovadoras en conexión con el entorno.



ENTORNOS SOSTENIBLES

La apuesta por un turismo responsable y comprometido con el medioambiente continúa siendo una de nuestras máximas.



NUESTRO COMPROMISO

Hemos pensado en cada detalle para ofrecer la garantía de una estancia segura.



EN MELIÁ CUBA HEMOS DEFINIDO LOS ASPECTOS CLAVES QUE REGIRÁN LOS SERVICIOS DE TODOS NUESTROS HOTELES A PARTIR DE AHORA, COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES EN BRINDAR A CADA CLIENTE UNA EXPERIENCIA MEMORABLE DE LA ISLA GRANDE DEL CARIBE.

Un hotel más seguro

Reforzamos los protocolos de seguridad e higiene, con **más frecuencias e intensidad en la desinfección** de todas las áreas, especialmente de puntos críticos. Incorporamos el **uso de medios de protección homologados** para la prevención de la Covid-19 para todos los trabajadores.

La distancia nos acerca

Garantizamos la **distancia de seguridad** mediante la reducción de aforo en salones y áreas del hotel, la redistribución de espacios y horarios de servicios, así como una oportuna señalización.

Salud al alcance de su mano

Los clientes tendrán a su alcance en todo momento **gel desinfectante u otros productos similares** que garanticen una adecuada higiene.

Evolucionan los puntos gastronómicos

Modificamos nuestras rutinas gastronómicas para adaptarlas a estas nuevas circunstancias, con la **implementación de nuevos servicios asistidos**, formatos individuales, además de horarios que permitan a todos nuestros clientes disfrutar sin prisa y sin aglomeraciones.

Información oportuna

Incorporamos **indicaciones, medidas y consejos** en la señalética de todos los hoteles para que el cliente se mantenga informado sobre las nuevas políticas en el uso de espacios y servicios.

Más espacio, menos riesgo

Reducimos la presencia o eliminamos elementos decorativos que puedan contribuir a propagar el virus a través de superficies expuestas o de uso común.

Servicios al alcance de un click

Incrementamos el **uso de la tecnología para eliminar formatos físicos manipulables** como cartas menú, plegables o papelería.

Protegiendo a todos

Rediseñamos nuestros **protocolos de seguridad e higiene en las áreas para empleados**. Protegemos a nuestros trabajadores y garantizamos un servicio seguro.

Desarrollando capacidades

Ya se han puesto en marcha **intensivos programas de formación** a nuestros empleados que garantizan la implementación de las nuevas medidas.

Disfruta la seguridad de Cuba

La **seguridad sanitaria estará garantizada** gracias a la asistencia del prestigioso sistema de Salud Pública cubano, con presencia en todos nuestros hoteles y destinos.

A woman with long brown hair, wearing a bright blue one-piece swimsuit, stands on a sandy beach with her arms raised in a gesture of joy and freedom. She is smiling broadly, looking towards the camera. The background features a clear blue sky, turquoise water, and a line of palm trees on the left side of the frame.

LAS VACACIONES MÁS SEGURAS... CON MELIÁ CUBA

PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN HOTELES MELIÁ CUBA

GUÍA OPERATIVA STAY SAFE WITH MELIÁ

EL BIENESTAR DE LOS HUÉSPEDES A LO LARGO DE SU ESTANCIA EN NUESTRAS INSTALACIONES CONSTITUYE UNA PRIORIDAD PARA MELIÁ CUBA. ES POR ELLO QUE HEMOS DEFINIDO UN PROTOCOLO QUE SE DESPLIEGA EN TODAS LAS ÁREAS DEL HOTEL, INCLUYENDO AQUELLAS QUE NO SON VISIBLES A LOS CLIENTES.



ENTRADA

1. Aumentamos la frecuencia de limpieza y desinfección en áreas de la entrada, incluyendo asientos exteriores y puertas de acceso
2. A la llegada, los vehículos se someterán a un proceso de higienización al igual que el equipaje de los clientes.
3. Se mantendrán abiertas las puertas de entrada a las instalaciones para evitar contacto de los clientes y trabajadores con la superficie de las mismas.
4. Se ubicará gel hidroalcohólico y alfombras desinfectantes en la entrada al hotel.
5. El personal usará medios de protección durante su jornada laboral.



RECEPCIÓN

1. Se implementa la digitalización de procedimientos para reducir la manipulación entre cliente y empleado.
2. Se refuerzan los protocolos de limpieza y desinfección de suelos, zona del mostrador, guarda equipajes y resto de superficies.
3. Los clientes tendrán gel desinfectante a su disposición.
4. Ubicamos marcadores en el suelo para mantener la distancia de seguridad.
5. Se implementan medidas para reducir el contacto directo (pantallas, cajas para depositar y desinfectar las llaves, etc.)
6. El personal de recepción usará medios de protección durante su jornada laboral (mascarillas, gel desinfectante etc.), manteniendo la distancia de seguridad entre puestos de trabajo.
7. La información complementaria sobre servicios del hotel se ofrecerá en pantallas eliminando los formatos impresos.



HABITACIONES

1. Se refuerzan los protocolos de limpieza y se introducción productos específicos para la desinfección de las habitaciones y sus puntos críticos de contacto (puerta de entrada, picaportes, interruptores, teléfonos, cafeteras, minibar, mandos a distancia, cortinas, amenities etc.).
2. Los clientes encontrarán la información digitalizada de las cartas del servicio de habitaciones y de otros aspectos generales como servicios en el hotel o destino.
3. La reposición del minibar se efectuará en el momento en el que se realiza la limpieza de la habitación.
4. Se transformará la decoración de las habitaciones para minimizar el contacto con objetos y superficies.
5. Se extrema la limpieza y desinfección de los sistemas de ventilación.
6. Una vez limpia, la habitación quedará identificada con el sello Stay Safe with Meliá.
7. Se amplía el tiempo sin uso de la habitación entre un cliente y otro para garantizar una correcta higienización del espacio.



ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Se limitará el aforo en los restaurantes respetando las normas de distanciamiento.
2. Se reforzará la higiene y desinfección de áreas de servicios y sus superficies.
3. Se habilitarán dispensadores de gel desinfectante para uso de los clientes
4. El montaje de las mesas garantizará la distancia de seguridad requerida.
5. El personal de contacto usará medios de protección durante su jornada laboral.
6. Se eliminarán los elementos decorativos al alcance del cliente que puedan ser foco de infección.
7. Se utilizarán menús digitales para evitar la manipulación de formatos físicos.
8. Se minimizará el autoservicio por parte de los clientes en los buffets, introduciendo el concepto de “mercado”, tratándose de un autoservicio con producto frío individualizado y caliente asistido a demanda mediante cocina en directo o la carta.
9. Los restaurantes a la carta y restaurantes de especialidades darán su servicio con reserva previa.
10. Se introducirá el servicio de recogida de comida (Grab & Go)
11. Se habilitarán estaciones y rincones de cocina en directo, con servicio asistido en áreas descubiertas
12. Los clientes podrán seguir disfrutando del servicio de habitaciones el cual se entregará en el pasillo para mantener el cuarto higienizado.





PISCINAS

1. Se organizarán las hamacas, tumbonas, sillas y mesas respetando la distancia de seguridad.
2. Se intensifican los protocolos de limpieza y desinfección de áreas de piscinas y sus puntos críticos (hamacas, sillas y mesas, suelos, duchas, bancos, sombrillas, cabina de salvavidas, papeleras, ceniceros etc.).
3. Se extremarán el procedimiento del mantenimiento del agua.
4. En el Club House se refuerza la higiene y se garantiza el mínimo de manipulación en el cambio de toallas.



ACTIVIDADES Y ENTRETENIMIENTO

1. El servicio de entretenimiento infantil se ofrecerá a través de un programa diseñado en el que se mantenga la distancia de seguridad, en espacios exteriores, evitándose los juegos de contacto o que precisan compartir objetos.
2. Se garantizará la limpieza y desinfección de las áreas de animación y sus puntos críticos.
3. El personal de animación usará los medios de protección necesarios y tendrán como exigencia el lavado e higienizado de manos al comenzar y finalizar las actividades
4. Se fomentarán actividades al aire libre y los montajes se diseñarán favoreciendo la distancia de seguridad.



GIMNASIO

1. Los clientes tendrán a su disposición gel desinfectante.
2. Se profundiza la limpieza y desinfección de las áreas de gimnasio y superficies de contacto con los clientes (máquinas, puerta, implementos, puertas, zonas de espera)
3. Se limitará el aforo para garantizar los 2 metros de separación.
4. Se eliminarán los dispensadores de agua, recomendando al cliente que traiga su propia botella.



SPA

1. Los Spa contarán con un listado reducido de tratamientos adaptados a esta nueva situación y podrán disfrutarse bajo reserva
2. Se realizará un higienización y desinfección rigurosa de las áreas de SPA y sus puntos críticos (puertas de entradas, barandillas, duchas, cambiadores, cabinas de masaje etc.)
3. En cada uno de los locales de servicio se recalculará el aforo garantizando la distancia de seguridad (piscinas, circuitos hidrotermales etc.)
4. El personal del SPA usará los medios de protección necesarios.



REUNIONES Y EVENTOS

1. Los salones y locaciones alternativas para las actividades de grupos serán esterilizados cumpliendo los protocolos de limpieza y desinfección.
2. Se aplicarán sistemas de señalización para garantizar un correcto flujo de los grupos y la distancia entre ellos y el resto de clientes: pantallas digitales, direccionales de suelo y catenarias.
3. Se dispondrán de geles hidroalcohólicos e informaciones sanitarias básicas
4. Se establecerán nuevos aforos con redistribución de mobiliario de los distintos espacios comunes
5. Establecimiento de protocolos y productos viricidas en limpieza y climatización. Uso de alfombras desinfectantes a la entrada de cada local
6. Se pondrán en práctica nuevos montajes: agua embotellada en cristal por persona y elementos de uso frecuente, papelería bajo petición siempre que sea posible con materiales sostenibles.
7. Se colocarán dispensadores de geles a la entrada de las salas, zonas comunes y aseos
8. Se garantizarán servicios gastronómicos en salón privado y en zonas reservadas del restaurante para cada grupo, Coffee-breaks y buffets asistidos.
9. Se facilitará la recogida de comida, tanto de los menús de grupos como de los restaurantes A la Carta
10. Se minimizará el autoservicio (alternativas de un solo uso, emplatado individual o monodosis con tapa) y se elimina la manipulación por parte del cliente
11. Se fomentarán montajes al aire libre: estaciones y rincones de cocina en directo con servicio asistido.

ASCENSORES

1. El aforo en los ascensores será limitado para cumplir con la distancia de seguridad.
2. Se intensifica la higienización y desinfección de pisos, zona de espera, barandillas y pasamanos, botón de llamada y puertas exteriores, y resto de superficies de contacto.
3. Se ubica gel desinfectante a la entrada del ascensor para uso de los clientes.



ASEOS Y ZONAS NOBLES

1. Se controlará el aforo en los aseos de las zonas comunes.
2. Las superficies en aseos incluyendo puertas, dispensadores, papeleras, secadores, cambiadores de bebé etc. se limpiarán y desinfectarán con mayor frecuencia.
3. Se reducirán los elementos decorativos y se dispondrá el mobiliario en zonas nobles respetando la distancia de seguridad.



ALMACENES, COCINA Y PROVEEDORES

1. Se incrementa la limpieza y desinfección de las áreas de almacenes, cocina y sus puntos críticos.
2. Los vehículos serán desinfectados antes de entrar en la zona de descarga.
3. Se delimita un espacio para la desinfección de las mercancías antes de que se introduzcan en los almacenes.
4. Los proveedores que accedan al hotel deberán adoptar las mismas medidas preventivas e higiénicas que el personal interno.
5. El personal de cocina aumentará las medidas de higiene y la frecuencia del lavado de las manos.



TRABAJADORES

1. A su llegada al hotel los trabajadores dispondrán de gel hidroalcohólico y en la entrada, se ubicarán alfombras desinfectantes.
2. Los trabajadores se colocarán sus uniformes una vez se encuentren en la instalación.
3. Los empleados usarán medios de protección durante toda su jornada laboral.
4. Se mantendrá la distancia de seguridad en los puestos de trabajo y en la interacción con los clientes.
5. Se garantizará la formación constante del equipo humano.