

Barceló Aruba

Protocolo Sanitario

COVID - 19

Viaja con la máxima seguridad y tranquilidad



Health and Happiness Seal

Barceló Aruba



¡Para nosotros, tú eres lo primero!

Manual de Procedimiento COVID - 19

Barceló Aruba – Procedimiento Sanitarios

Porque para **Barceló Aruba**, tu seguridad es lo primero, hemos preparado un plan de contingencia para la prevención de riesgos frente al [Covid-19](#), ha sido elaborado por equipo de profesionales en conjunto con nuestro departamento de Calidad e Higiene, conteniendo las sugerencias de la Organización Mundial de la Salud y desarrollado siguiendo las normas de: Aruba Health and Happiness Code y los criterios de prevención y procedimientos de seguridad sanitarias de Barceló Hotels & Resorts (We Care About You)

El documento, se ha creado, siempre cumpliendo con los mínimos establecidos en los diferentes departamentos, la limpieza y desinfección de todos los espacios, y su oferta complementaria, como restaurantes, salones, gimnasios, spa, etc.

El distanciamiento social, principal medida

Los futuros usuarios se encontrarán con medidas de seguridad y distanciamiento que tendrán que respetar y que el hotel les comunicará antes de realizar la confirmación de su reserva.

Se deberá mantener una distancia mínima entre personal y clientes. Para ello, hemos determinado el aforo máximo en las zonas comunes, se colocarán marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y elementos necesarios de protección, y se provisionarán a los empleados de mascarillas, guantes y otros materiales recomendados por las autoridades sanitarias, en los lugares donde sean necesarios usarlos.

Para los clientes se usarán alfombras desinfectantes para las entradas al establecimiento y soluciones hidroalcohólicas, así como un termómetro sin contacto para poder comprobar la temperatura de cada visitante, en todo caso para comprobar síntomas del Covid-19.

Se han tomado todas las medidas necesarias para asegurar que nuestros clientes disfruten de una estadía segura y placentera.

Manual de Procedimiento COVID - 19

Antes de nuestra apertura

Hemos elaborado un Checklist con pautas concretas para cada departamento del hotel. Una guía única que engloba todas las medidas que se deben tomar para aportar la mayor seguridad, garantía y confianza a los clientes y trabajadores, certificando la minimización de riesgos higiénicos y sanitarios frente al Covid-19.

Incluye las Normas Higiénicas y de Distanciamiento Social de Aruba, así como las recomendaciones del protocolo general para esta nueva situación de la Organización Mundial de la Salud. También el Manual de Procedimiento de Barceló We Care About You.



Health and Happiness Seal

Barceló Aruba



¡Para nosotros, tú eres lo primero!

Health and Happiness Seal



Health and Happiness Seal

La Oficina de Turismo de Aruba (A.T.A.) en colaboración con el Departamento de Salud Pública (DVG), el Ministerio de Salud y socios clave en la industria del turismo; presenta el "Código de Salud y Felicidad de Aruba". El objetivo del programa es estar seguros con protocolos de higiene y salud a un nivel con el que nuestros visitantes ahora esperan encontrar en Aruba como destino turístico.

Como parte de los preparativos para la reapertura de sus fronteras, Aruba está evolucionando como destino turístico a través de este "Código de Salud y Felicidad de Aruba".

El protocolo y las medidas incluidas en el programa del Código de Salud y Felicidad de Aruba tiene en consideración los diferentes proveedores con quienes los visitantes tendrán contacto durante su visita. Esto para poder cubrir todos los puntos de contacto en la cadena de suministro para con el visitante.

We Care About You



¡Para nosotros, tú eres lo primero!

“We care about you” Barceló Hotel Group el Plan de Contingencia con soluciones tecnológicas, gestión de aforos y desinfección continua de zonas comunes dentro de su programa para reforzar la protección de nuestros clientes, empleados y proveedores.

Este plan que estará en constante adaptación al contexto sanitario Aruba, la empresa ha constituido una Comisión Técnica interna que cuenta con el asesoramiento de profesionales con experiencia en otros países afectados por diversas epidemias.

En Barceló Aruba, a partir de las recomendaciones de nuestra empresa, la aplicación de estrictos protocolos de limpieza con desinfectantes de grado hospitalario y procedimientos de desinfección por vía aérea para zonas de difícil acceso será un requisito indispensable. En las zonas de restauración se controlará el aforo, se reducirán elementos decorativos y cartas, seguirán operando los Bufets en modalidad asistida para evitar la manipulación de alimentos. El Room Service con materiales desechables sostenibles. Está previsto eliminar barreras para facilitar el tránsito y reforzar la señalización para que se mantenga la distancia mínima recomendada. Todos estos procedimientos serán verificados por auditorías periódicas llevadas a cabo por personal profesional y entrenado en normas higiénicas.

CONTENIDO



Higienización y desinfección



Seguridad general



Experiencia digital



Nuevos protocolos de alimentos y bebidas



Formación y sensibilización





Higienización y desinfección

El hotel **Barceló Aruba**, ha elaborado un protocolo de limpieza y desinfección ante el Covid-19, con todas las medidas a seguir para extremar los procesos de higienización y evitar contagios.

Se han reforzado todos los procesos de limpieza y desinfección tanto en habitaciones como en áreas comunes con productos recomendados por EPA (Environmental Protection Agency) siguiendo los estándares de limpieza. Todas las áreas comunes son desinfectadas diariamente y se instalaron estaciones de gel hidroalcohólico en todos los puntos claves tales como recepción, ascensores, baños públicos, bares y restaurantes.

Medidas de prevención del Covid-19:

- Limpieza y desinfección con productos que no dejen biofilm, de forma concienzuda, superficies y objetos de contacto frecuente.
- Evitar el contacto con gente enferma con síntomas de gripe o resfriado.
- En caso de fiebre, tos y dificultades respiratorias, enviaremos al médico e informaremos también de las personas con las que podamos haber tenido contacto.





Seguridad general

El objetivo de este Manual de medidas de seguridad e higiene COVID-19 es poder tener una guía clara para comunicar este protocolo a nuestros clientes para poder transmitirles una SEGURIDAD TOTAL en el hotel.

Requisitos generales:

Se Instruirá al personal sobre el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo

Atendiendo a esta premisa, se han reforzado todos los procesos de limpieza y desinfección tanto en habitaciones como en áreas comunes con productos recomendados por EPA (Environmental Protection Agency) siguiendo los estándares de la Organización Mundial de la Salud

Además:

En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se realizará el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.





Seguridad general

Concretamente, el personal debe:

- Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar mascarilla y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar, así como el tiempo de uso de acuerdo con sus características.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal, especialmente, los pañuelos desechables de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel tiene pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.





Seguridad general

Concretamente, el personal debe:

- Portar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, cuando no sea posible, con una solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.



Recepción

El hotel cuenta con un Equipo de Crisis, que está entrenado para actuar en todo momento. Todos los procesos han sido practicados y puesto en marcha por este equipo.

Llegada del huésped al hotel

- Los huéspedes ingresarán al hotel a través de las puertas automatizadas.
- Los colaboradores no abrirán las puertas de automóviles o taxis.
- Antes de entrar a la propiedad el huésped, se le tomará la temperatura, firmará ficha de registro y pasará por una alfombra desinfectante
- Las maletas serán desinfectadas por el maletero usando un atomizador con desinfectante.
- Los recepcionistas utilizarán mascarar de protección en recepciones (tipo Face Shields).
- El recepcionista invitará al huésped a hacer uso del gel antibacteriana antes de comenzar el proceso para dar ingreso al hotel.
- La recepción incluirá en la tarjeta de registro la temperatura de cada uno de los huéspedes hospedados en la habitación, tanto a la llegada como a la salida.





Recepción

Llegada del huésped al hotel

- Se informará al huésped del protocolo donde se explique en términos generales las medidas para mantener la propiedad desinfectada, así como, se les invitará hacer uso de las estaciones con gel antibacteriana disponibles a la entrada de cada área de servicio, antes de hacer uso de esta. Este a su vez está disponible en la página web, y distribuido a los canales de ventas, la información la podrá bajar utilizando su aparato celular porque estará disponible en código QR.
- La supervisora de piso, capitanes de restaurantes, manejarán una bitácora diaria donde registrarán anomalías en la sintomatología de huéspedes, las mismas serán enviadas a recepción previa autorización de la Dirección, registrar en el expediente del cliente de acuerdo al protocolo.
- Recepción del hotel y conserje: los agentes utilizarán su estación de trabajo para garantizar la separación entre los colaboradores y huéspedes.

Servicios de saneamiento para huéspedes

- Se proporcionará una botella de desinfectante con atomizador o toallitas en cada habitación para el uso de los huéspedes.





Recepción

Distancia física:

- En todo el hotel cumpliremos o superaremos las pautas de las autoridades de salud locales sobre el distanciamiento físico adecuado (1,5 a 2 metros).
- Cualquier área donde los colaboradores o huéspedes deban hacer cola estará claramente marcada indicando el distanciamiento físico. Esto incluye Check-in, Check-out, vestíbulos de ascensores, cafeterías y restaurantes, líneas de taxis (si fuera necesario).





Área de piscina

Piscina del hotel

- Las sillas y camastros de playa y piscina serán limpiados al inicio y al cierre con una solución de químico grado hospitalaria.
- Las sillas y camastros de playa y piscina conservarán la distancia de 1.5 a 2 metros sugeridas por las autoridades aislándolas en burbujas sociales en donde solo podrán compartir los miembros de familias o clientes que viajen juntos.
- Se limpiarán los pasamanos de la piscina, se prohibirá el uso del jacuzzi en la piscina para conservar la distancia social.
- Toallas, quioscos de entrada y todos los demás mostradores se desinfectarán al menos una vez por hora.
- Se desinfectará frecuentemente los baños en área de piscina, grifos, puerta, manijas, asientos y lavabos.
- Los basureros serán limpiados y vaciados regularmente.
- Al detectarse cualquier secreción se limpiará con desinfectante fuerte, esperar 10 minutos y aclarar.



Casino

CASINO del hotel

- Se desinfectará los rieles del juego de mesa después de que cada invitado abandone un juego.
- Se desinfectará cada área de la silla después de que cada invitado abandone un juego y los distribuidores desinfectaran los dados para cada nuevo tirador; así como desinfectar el botón de encendido / apagado al ingresar a un juego.
- Los supervisores desinfectarán el exterior de los barajadores cada cuatro horas y adentro será desinfectado una vez por semana.
- La cabeza de la ruleta, la bola y la carretilla se desinfectarán cuando un nuevo crupier ingresa al juego.
- Los Pit Pódiums deben ser desinfectado por el Pit Administrador cada hora, incluidos los teléfonos, computadoras, todas las superficies duras y gabinetes.
- Los Límites visuales se desinfectarán cada vez que un nuevo supervisor ingrese al pozo.
- El distribuidor desinfectará la paleta de dinero al llegar al juego.
- Los empleados desinfectarán las mesas y sillas después de usar el salón.
- La sala de jugadores se limpiará a fondo diariamente.



SPA

SPA del hotel

- Las citas comenzarán en la parte superior de la hora, y cada quince minutos a partir de entonces para aumentar el distanciamiento social para las llegadas, salidas y movimiento dentro de las instalaciones del Spa.
- Se asegurará un tiempo de respuesta suficiente entre cada reserva, permitiendo la aplicación de los nuevos protocolos de higiene para el terapeuta y la sala de tratamiento.
- Al ingreso del Huésped al SPA, se tomará y registrará la temperatura corporal.
- En caso de que un huésped presente temperatura fuera del nivel recomendado o presente cualquier síntoma de Coronavirus, se informará a la dirección del hotel y deberá ser referido al servicio de salud local.
- Se hará uso de máscaras personales para todos los empleados del Spa de acuerdo con las regulaciones locales.
- Nos aseguraremos de que cada empleado mantenga su propio espacio de trabajo y no use el espacio de trabajo del otro. Si es inevitable, desinfectaremos el área antes / después del uso.
- Purificador de aire disponible en todas las áreas del spa. Máquinas esterilizadoras UV disponibles para desinfectar artículos pequeños.
- Estaciones de saneamiento de manos y toallitas alrededor del Spa para uso de huéspedes y empleados.
- Se marcarán las medidas de distancia social en el piso en la recepción y todas las áreas del Spa.





GIMNASIO

GIMNASIO del hotel

- Cuando el aforo no permita la distancia social recomendada se deberá hacer reservación para el uso del gimnasio.
- Equipo con dispensador automático de gel para la desinfección de las manos.
- Se mantiene el aforo y se vela por la distancia de seguridad también entre máquinas.
- Dispone un cubo o cesto con apertura de pedal y bolsa de plástico para depositar toallas usadas.
- Se asegura un periodo sin actividad entre sesiones colectivas para limpiar y desinfectar. Para ello, se airean y ventilan varias veces al día.
- Se insta a la utilización de toallas en todos los equipamientos.
- Se limpian y desinfectan las máquinas que han sido utilizadas entre un cliente y otro.
- Se retiran todos los elementos comunes si no es posible la desinfección entre el uso de clientes.



LAVANDERÍA

LAVANDERÍA del hotel

- Aplicación de protocolo de protección para todos nuestros colaboradores y huéspedes, a través de la limpieza y desinfección con el correcto lavado de las manos y limpieza de superficies, herramientas y equipos.
- Para prevenir contagios, toda la ropa de huéspedes y demás textiles serán tratados con máxima cautela, con utilización de guantes y separación tomando precauciones de manipulación recomendada por las autoridades. Lencería se tratará a nivel hospitalario.
- La ropa y textiles sucios y los limpios, se transportarán en horarios diferentes para evitar que se junten.
- En la lavandería, todas las superficies en donde sean apoyadas las ropa sucias y limpias serán desinfectadas cada vez que sean removidos.
- Todos los productos químicos utilizado en el proceso de lavado contienen anti microbianos que nos ayudarán a combatir cualquier contaminación.
- Supervisión y formación continua de los colaboradores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y, de acuerdo a las normas establecidas por las autoridades.





Ballroom - Show del Hotel

Show del hotel

- El salón (Ballroom) abrirá a las 9:00 pm, el show empezará a las 9:30pm y se deberá reservar para asistir al show.
- Las mesas en el teatro serán vestidas con manteles desinfectado cada día, y se limpiarán las sillas con aerosoles de igual forma.
- Las mesas y sillas estarán colocadas con las distancias sugeridas por las autoridades de Aruba.
- El vestuario y los protocolos de cambio rápido son escalonados y supervisados por el gerente de entretenimiento.
- Los asientos de teatro y áreas públicas se desinfectarán al final de cada actuación.
- Los huéspedes no podrán hacerse fotos ni departir con el elenco artístico al final de cada actuación.
- No habrá bailes ni participación de los huéspedes durante el espectáculo u horas de entretenimiento.





Acceso de colaboradores al hotel:

Llegada colaboradores al hotel

- El departamento de Seguridad tomará la temperatura a cada colaborador, previo al ingreso al hotel, la cual se registrará en una bitácora de lunes a lunes. La misma será revisada por el Gerente de seguridad.
- Todos los colaboradores pasarán en una fila para revisar su temperatura corporal, lavarán y desinfectarán sus manos antes de hacer uso de la máquina de ponchar.
- En las reuniones departamentales se tocará diariamente, de acuerdo con cada área, las prácticas y cuidados que deben llevarse a cabo, repasando el correcto lavado de manos y la importancia de no llevarse las manos a la cara.
- Los departamentos de atención directa al público, restaurantes, bares, Guest Services y consejería, recepción y maleteros harán uso de las estaciones designadas para el lavado y desinfección de manos con una frecuencia no mayor a 30 minutos. La acción va a registrarse en bitácora.
- El departamento de calidad, diariamente, revisará las bitácoras de lavado de manos, y aleatoriamente tomará temperaturas a colaboradores, en diferentes áreas y turnos.
- Los baños de colaboradores seguirán contando con gel antibacteriana, las máquinas serán dispensadores automáticos.





Acceso de Proveedores e Inquilinos

Proveedores

- Hay protocolo para proveedores donde se explica en términos generales las medidas para mantener la propiedad desinfectada, así como, se les invitará hacer uso de las estaciones con gel antibacteriana disponibles a la entrada de cada área de servicio, antes de hacer uso de esta.
- Los recibidores de mercancía manejarán una bitácora diaria donde registrarán anomalías en la sintomatología de los proveedores, las mismas serán revisadas por el Gerente de Almacene e informado a la dirección para implementar el protocolo de Procedimiento COVID - 19.
- Recepción de mercancía están entrenados para garantizar la separación entre los colaboradores y Proveedores.

Inquilinos

- Observarán las mismas medidas de Higienización que los colaboradores del hotel.
- En sus áreas de trabajo contarán con geles desinfectantes y observarán las mismas medias higiénicas que en el resto del hotel.





Experiencia digital

“Uso de Tecnología” La situación actual se presenta perfecta para que aprovechemos utilizando con nuestros clientes, tecnología para adecuarnos a esta nueva situación: el uso de Códigos QR, etc. Nos ayudarán a lograr mantener la tan mencionada distancia social.

Por otro lado, y aprovechando que la crisis nos ha llevado a preparar formatos digitales que nos permitirán conservar el distanciamiento social y comunicar con nuestros clientes de una manera efectiva y clara. Para nosotros en **Barceló Aruba** aprovecharemos que se ha invertido la optimización de nuestra web para mejorar la estancia y la fidelización de nuestros huéspedes .

Si aprovechamos y trabajamos con inclusiones y ofertas atractivas desde nuestra propia plataforma, nos beneficiaremos por haber eliminado la intermediación para establecer más cercanía con nuestros huéspedes.





Nuevos protocolos de Alimentos & Bebidas

Nos Aseguraremos de que nuestro personal sepa que nada importa más que su salud y la salud de nuestros clientes.

Lo bueno que tenemos que comunicar a nuestros clientes es que **Barceló Aruba** antes de esta pandemia ya cumplías con unos protocolos de limpieza y ya estábamos haciendo todo lo que debe hacerse para evitar la propagación de gérmenes en nuestros Restaurantes.

Todo lo que vamos a hacer ahora es aumentar la desinfección, aumentar el protocolo de lavado de manos y asegurarnos de que nuestro personal no acuda a trabajar enfermo.

El objetivo de este punto de nuestro **Manual de Procedimiento COVID – 19** es que se pongan en practica todas las medidas de seguridad e higiene para establecimientos gastronómicos del hotel y que pueda tener una guía clara y así poder comunicar este protocolo a nuestros clientes para poder transmitirles una **SEGURIDAD TOTAL** en nuestro establecimiento.





Restaurantes & Bares

Restaurantes

- En todos los restaurantes y bufets se aplicarán protocolos que garanticen la distancia de seguridad, higiene personal, limpieza, APPCC y Food Check.
- Introducción de QR Code para acceso al menú digitalmente o el uso de manteletas.
- Los Pódiums de anfitrión serán limpiados con una periodicidad de 30 minutos de igual forma se realizará la limpieza de sillas, mesas, a la apertura y cierre de las áreas de servicios, restaurantes.
- Las estaciones de servicios, carros de servicios, estaciones de bebidas, mostradores y pasamanos serán desinfectados al menos una vez por hora y registrado en un formato en papel por el capitán de cada restaurante.
- Se introducirá el concepto de Buffet asistido con medidas de seguridad y distanciamiento para evitar manipulación de alimentos y superficies de alto contacto por parte de clientes.
- Control de aforos y sistema de reservas para el buffet para evitar aglomeraciones y cumplir con las medidas de distanciamiento..
- La vajilla se higienizará con nivel hospitalario.

Bares

- En los Bares.... se permite el consumo, pero solo en servicio de mesa y con aforo limitado. Las barras permanecerán cerradas para evitar la cercanía con nuestros colaboradores.
- Servicio del camarero a las mesas. Las mesas del estableciendo con una separación suficiente entre clientes.





Formación y sensibilización

“**Barceló Aruba**” inició de forma telemática la formación del personal de cara a la Reapertura del hotel. La formación está dirigida a todo el personal del hotel, en aras de adquirir "nuevos conocimientos y habilidades", de cara a ese futuro incierto que espera tras la crisis sanitaria.

Muchos de nuestros empleados en esta fase de reapertura tendrán que ejercer nuevas funciones para poderse ir incorporando a la actividad normal del hotel.

Se hará imprescindible nuestro **Plan de Formación** para adecuarlos a las nuevas necesidades de nuestros clientes y del hotel.

Con este plan de formación el hotel ha instado a los trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan estratégico y proporcionaremos a nuestro personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

En cuanto a los proveedores de servicios externos del alojamiento, hemos informado los mismos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se han establecido.



Barceló Aruba



¡Para nosotros, tú eres lo primero!

Viaja con la máxima seguridad y tranquilidad.



Higienización y desinfección



Seguridad general



Experiencia digital



Alimentos y bebidas



Formación y sensibilización



Otros servicios



Reuniones y Eventos



Comunicación