



LAS VERANDAS®  
Hotel & Villas at Pristine Bay



# Medidas de BioSeguridad

PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS

Introducción, Requisitos del viajero, Capacitación del personal - página 1

Personal, Huéspedes y Visitantes Protección Adicional, Administración y Servicios al Huésped - página 2

Recepción, Servicio de Limpieza, Lavandería y Areas Públicas- página 3

Alimentos y Bebidas - página 5

Jardinería y Mantenimiento - página 6

Procedimientos para Informar Casos Sospechosos - página 7

## INTRODUCCIÓN

Este manual explica las medidas y procedimientos que Las Verandas Hotel & Villas ha implementado en todas las áreas de operación, para garantizar que su estadía con nosotros sea segura y libre de riesgo de infección en la propiedad.

Nuestra prioridad y objetivo principal será siempre salvaguardar su bienestar, por lo que le solicitamos que coopere con nosotros y siga los procedimientos de este manual.

Le agradecemos su comprensión y paciencia durante esta nueva fase de transición para la industria de viajes y hoteles. Seguimos trabajando arduamente para asegurarnos de que tenga recuerdos inolvidables durante su estadía.

## REQUISITOS DEL VIAJERO PARA ENTRAR A ROATAN Y EL RESTO DE HONDURAS

Con el fin de cumplir de manera segura y eficiente con las nuevas implementaciones de bioseguridad con transporte aéreo se han establecido los siguientes procedimientos que implican nuevos requisitos además de los requisitos normales para ingresar / salir del país determinados en la ley de inmigración:

1. Complete el formulario de información que se encuentra en <https://prechequeo.inm.gob.hn>
  - Complete el formulario de preinscripción de inmigración.
  - Complete el formulario de salud.
  - Rendir declaración jurada que estará sujeta a la disposición sanitaria del país.
  - Llene el formulario de Aduanas.
2. Todo viajero debe presentar un PCR o Test Rápido negativo en tiempo real con un mínimo de 72 horas antes de la fecha de ingreso al país. En caso de imprevistos o fuerza mayor, el pasajero será sometido a una evaluación clínica por parte del personal de la oficina de salud internacional.
3. Cumplir con las medidas de bioseguridad establecidas en los protocolos del Departamento de Salud como el uso obligatorio de mascarilla cubriendo boca y nariz.
4. Todos los viajeros deben asegurarse de cumplir con los requisitos para salir del país de origen e ingresar al país de destino. El cumplimiento de los requisitos es responsabilidad y gasto del pasajero.
5. Si un viajero presenta signos o síntomas compatibles con una enfermedad contagiosa, incluido el covid-19, se someterá al proceso establecido en el protocolo de medidas de bioseguridad aeroportuaria para el manejo de casos sospechosos en aeropuertos y aeronaves.
6. Se requiere que la población tome en cuenta todas las medidas de bioseguridad que se hayan implementado en las terminales aéreas y aeronaves y que esté al menos tres (3) horas antes de su viaje en la terminal aérea correspondiente.

## CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN PROTOCOLOS Y REQUISITOS COVID-19

El personal de Las Verandas Hotel & Villas ha sido capacitado específicamente en los protocolos COVID-19 y se le proporciona información regional actualizada sobre la pandemia de manera regular.

Puede encontrar esta información en el siguiente sitio web: <http://covid19roatan.com/>

Antes de reabrir nuestras puertas, todo nuestro personal ha sido examinado para detectar el virus y será sometido a pruebas periódicas para evaluar su salud y seguridad.

## PROTECCIÓN EXTRA PARA PERSONAL, HUESPEDES Y VISITANTES

Todo el personal, los huéspedes y los visitantes deben someterse a prueba de temperatura y usar una mascarilla en todo momento, excepto cuando estén en su habitación o villa (áreas de alojamiento) o cuando estén en una mesa o bar comiendo y/o bebiendo.

Es importante mantenerse al menos 6 pies de distancia de los demás, lavarse las manos con agua y jabón con frecuencia y cubrirse la boca con un pañuelo de papel o doblar el codo al estornudar o toser. Se requiere que todo el personal use máscara y guantes en todo momento.

Todas las áreas comunes se desinfectan con una solución hidroalcohólica en aerosol de manera regular durante el día.

Los uniformes y las mascarillas de los empleados deben lavarse diariamente.

Cualquier miembro del equipo que se presente a trabajar con un resfriado o un signo visible de síntomas similares a los de la gripe, será enviado a casa de inmediato.

Utilice los letreros de olas en el piso como guía para cumplir con el distanciamiento social en las áreas comunes del resort.

## ADMINISTRACIÓN & SERVICIOS AL HUÉSPED

Todo el personal usa mascarilla y guantes y debe lavarse las manos con regularidad, más específicamente cuando se mueve de un área a otra, y se proporciona desinfectante de manos en todo el hotel para desinfectar las manos inmediatamente después de compartir artículos con otra persona.

Todas las áreas comunes y públicas se desinfectan con una solución hidroalcohólica en aerosol de forma regular durante todo el día, incluidos los pomos de las puertas.

## BUS DE TRANSPORTE DEL HOTEL

El bus del hotel se desinfectará al principio y al final de cada día y entre el traslado de los huéspedes hacia y desde nuestro hotel. El conductor de nuestro bus usará máscara y guantes y se proporcionará desinfectante de manos a bordo.

Recogidas y devoluciones en el aeropuerto:

- Tenga en cuenta que los protocolos del aeropuerto prohíben que el conductor del bus abandone el área de estacionamiento donde está el bus.
- Todos los huéspedes que lleguen deben caminar afuera del edificio del aeropuerto con su equipaje hasta el área de estacionamiento para encontrar el bus del hotel, el conductor estará esperando al lado del bus con un rotulo con el nombre del huésped.
- Todos los huéspedes que regresen al aeropuerto deben bajarse frente al edificio.
- Se proporcionará asistencia con el equipaje para subirlo y bajarlo del bus únicamente.

Antes de subir al bus del hotel en el aeropuerto o en el muelle del ferry, se medirá la temperatura a todos los huéspedes.

Antes de colocar el equipaje en el bus del hotel, todas el equipaje o bolsas se rociarán con una solución desinfectante en aerosol.

#### Instrucciones paso a paso del conductor para el servicio de Van del hotel:

1. Es obligatorio observar el distanciamiento social en los momentos de embarque o desembarque del bus.
2. Los carteles de las olas se colocarán en los asientos como guía para el distanciamiento social.
3. No más de 8 huéspedes podran viajar en el bus al mismo tiempo.
4. Las manijas de las puertas, los apoyabrazos y los asientos deben desinfectarse después de cada viaje.
5. El conductor debe rociar desinfectante adentro del bus después de cada viaje.
6. Los conductores deben lavarse y desinfectarse las manos después de cada viaje.
7. El bus igual al carrito de golf se debe desinfectar durante el día desues de cada viaje.

## RECEPCIÓN Y SERVICIO AL HUÉSPED

Nuestro personal atenderá personalmente a todos los huéspedes durante todo el día en un horario de servicio de 24 horas, manteniendo un servicio de máxima calidad y calidez siguiendo los protocolos de bioseguridad establecidos por nuestras autoridades nacionales.

Solicitamos que todos los huéspedes y visitantes cumplan con los protocolos de distanciamiento social establecidos en nuestro área de recepción, manteniendo una distancia mínima de 2 metros de otros huéspedes, visitantes y personal.

Nuestra área de recepción es espaciosa y puede albergar hasta 7 grupos de 2 personas por familia en todo momento.

Las señales de las olas se colocarán en áreas específicas como guía para el distanciamiento social.



Los servicios de registro y salida sin contacto están en su lugar. Para agilizar el proceso, asegúrese de proporcionar números de identificación personal (pasaporte o identificación hondureña), nombres completos, dirección y números de tarjeta de crédito y dirección de correo electrónico durante el proceso de reservaciones y proporciónelos para que sean vistos solo por nuestro personal durante el registro para verificación propósitos solamente. Si alguno de estos no es posible en un momento dado, tenga la seguridad de que todas nuestras máquinas de procesamiento, llaves de habitación y bolígrafos se desinfectarán completamente después de cada uso.

En cada entrada del edificio del recepcion se colocan bandejas para desinfectar zapatos y las ruedas del equipaje, asegúrese de enrollar el equipaje sobre ellos. Se proporcionará gel desinfectante para manos en el area de recepción. También contamos con 2 baños para lavarse las manos con jabón antibacterial en el edificio de recepción.

## LIMPIEZA DE HABITACIONES, LAVANDERÍA Y ÁREAS PÚBLICAS

Todas las habitaciones y villas se limpiarán y desinfectarán minuciosamente antes de que cada huésped se registre y se señalarán con un sello de seguridad en la puerta cuando llegue.

Las amas de llaves solo limpiarán las habitaciones ocupadas cuando los huéspedes no estén presentes en las áreas interiores de sus habitaciones para minimizar el contacto y la contaminación de persona a persona.

Todas las habitaciones ocupadas se limpiarán a diario, incluidos todos los elementos de contacto como perillas de puertas, interruptores de luz, teléfonos, controles remotos de TV y aire acondicionado, lámparas, inodoros, lavabos, grifos, cortinas y muebles, etc. rociados con solución desinfectante hidroalcohólica. Todos los pisos se barrerán y luego se limpiarán con una solución desinfectante.

La cafetera y los vasos se lavarán y enjuagarán, luego se sumergirán durante 10 minutos en una solución desinfectante.

Todas las sábanas y toallas se lavarán y secarán a una temperatura de entre 60 y 90 grados.

El equipo de limpieza usará mascarilla y guantes durante todo el día y tomará precauciones adicionales al transportar todos los artículos limpios y desinfectados que serán reemplazados en las habitaciones durante este proceso. Todos los artículos usados serán devueltos al área de lavandería por separado y con el mismo cuidado y precauciones.

En los baños encontrará todos los artículos de tocador y un kit de seguridad con alcohol y gel desinfectante para manos. Si necesita una máscara de reemplazo en cualquier momento, comuníquese con recepción, estaremos encantados de proporcionarle una.

Los servicios de lavandería y planchado incluyen todas las medidas de bioseguridad.

#### Instrucciones de limpieza paso a paso para limpiar habitaciones ocupadas:

1. Los huéspedes pueden negar este servicio colocando un cartel DND (No molestar) en su puerta en cualquier momento durante su estadía.
2. El personal desinfectará la manija de la puerta antes de abrirla. Los huéspedes no deben estar presentes dentro de las áreas interiores de los alojamientos.
3. Al entrar en la habitación, el miembro del equipo rociará la habitación con un aerosol desinfectante.
4. Antes de limpiar, se debe retirar toda la ropa sucia y la basura de la habitación.
5. Los miembros del equipo recibirán la formación adecuada sobre cómo quitar la ropa de cama con cuidado (minimiza la posibilidad de dispersar el virus por el aire).
6. Rocíe todas las tinas, inodoros y lavabos con un químico desinfectante y déjelo reposar durante al menos cinco minutos antes de limpiarlo.
7. Cuando se le cruza o acerque un huésped, el personal debe detenerse, poner la espalda contra la pared y saludar al huésped con una sonrisa desde la distancia.
8. Se colocan toallas limpias y la cama se viste al final.

#### Instrucciones de limpieza paso a paso para la limpieza de las habitaciones salientes:

1. El personal desinfectará la manija de la puerta antes de abrirla.
2. Al entrar en la habitación, el miembro del equipo rociará la habitación con un aerosol desinfectante.
3. Antes de limpiar, se debe retirar toda la ropa sucia y la basura de la habitación.
4. Los miembros del equipo recibirán la formación adecuada sobre cómo quitar la ropa de cama con cuidado (minimiza la posibilidad de dispersar el virus por el aire).
5. Rocíe todas las tinas, inodoros y lavabos con desinfectante químico y déjelo reposar durante al menos cinco minutos antes de limpiar.
6. Cuando se le cruza o acerque un huésped en la escalera o el pasillo, el personal debe detenerse y colocar su espalda contra la pared y saludar al invitado con una gran sonrisa desde la distancia.

7. Las toallas y la cama se visten al final y las almohadas se llevan a la lavandería y se ponen en la secadora durante una hora antes de vestirse y volver a colocarlas en las habitaciones.

Instrucciones de limpieza paso a paso para limpiar áreas públicas y cubiertas de piscinas:

1. El encargado del área pública y de la cubierta de la piscina usará máscara y guantes en todo momento.
2. El asistente tomará precauciones adicionales al transportar todos los artículos limpios y desinfectados que serán reemplazados durante este proceso.
3. Todos los artículos usados serán devueltos al área de lavado por separado y con cuidado y precauciones.
4. El asistente limpiará y desinfectará todos los elementos de contacto tales como muebles de exterior y sillones, perillas de puertas, interruptores de luz, teléfonos, inodoros, lavabos, grifos, etc. rociados con solución desinfectante hidroalcohólica. Todos los pisos interiores se barrerán y luego se limpiarán con una solución desinfectante.
5. Todos los sillones de comedor y al aire libre / terraza de la piscina se colocarán en pares a 6 pies de distancia entre sí.

**ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTE, BARES, SERVICIO DE HABITACIONES Y COCINA**

Aceptamos un número máximo de clientes en nuestro restaurante al mismo tiempo para asegurar el espacio necesario entre las mesas del comedor y los taburetes de la barra.

Los manteles de las mesas se cambian y las mesas y sillas se desinfectan después de la salida de cada comensal. Para su tranquilidad y seguridad, cuando llegue a su mesa, debe encontrar un letrero que diga “esta mesa ha sido desinfectada”.

Se elimina cualquier decoración o centro de mesa innecesario para evitar el contacto y la contaminación cruzada de un huésped a otro. Las servilletas de tela, platos y cubiertos se lavan con agua a alta temperatura adecuada y desinfectantes para asegurar su limpieza. Pregunte a su mesero por cualquier artículo o condimento adicional que desee durante su servicio.

Nuestros menús han sido digitalizados para evitar el contacto y la contaminación cruzada. Visite nuestro sitio web en [www.las-verandas.com/restaurant](http://www.las-verandas.com/restaurant) para descargar los archivos del menú PDF para su referencia.

Todo el personal de cocina, restaurante y bar usará mascarilla y guantes durante su turno y todos los servicios, además de lavarse las manos con frecuencia y usar gel antibacteriano de manera constante entre el servicio a cada huésped o según sea necesario.

Todos los clientes serán acompañados por un mesero a su mesa. Todos los clientes deben usar máscara al entrar y salir del restaurante y pueden quitársela una vez sentados a la mesa.

Solo el personal del hotel puede mover mesas y sillas para acomodar la cantidad de personas en su grupo. Queremos que solo una familia esté sentada por mesa.

El servicio de restaurante y bar estará disponible para cenas al aire libre y bajo techo, siempre con respecto al distanciamiento social.

El servicio de habitaciones también se proporciona para su comodidad con las siguientes instrucciones paso a paso:

1. Miembro del equipo de servicio de habitaciones para lavarse y desinfectarse las manos antes de llegar a la estación de servicio de habitaciones.



2. Los pedidos de servicio a la habitación se servirán con tapas de chapa de acero inoxidable.
3. El pedido del servicio de habitaciones se servirá en una bandeja limpia.
4. Todos los alimentos y bebidas deben cubrirse adecuadamente.
5. El empleado del servicio de habitaciones debe lavarse las manos antes de entregar el pedido de comida y usar mascarilla y guantes en todo momento.
6. Al llegar a la habitación, coloque la bandeja del servicio a la habitación frente a la puerta, toque la puerta para alertar al huésped de su llegada y retroceda.
7. En el momento de la entrega -cuando el huésped abre la puerta de la habitación, pedirle que verifique que todo está preparado a su gusto.
8. Después, el miembro del equipo del servicio de habitaciones debe desechar los guantes, lavarse y desinfectarse las manos.
9. Las superficies del mostrador del servicio de habitaciones, las bandejas, los caddies y todas las demás herramientas y equipos deben limpiarse y desinfectarse al final de cada turno.
10. Las habitaciones deben revisarse cada media hora para traer platos vacíos.

#### Instrucciones paso a paso del camarero y del camarero para desinfectar durante su turno:

1. Los taburetes de bar se colocarán a una distancia de 6 pies entre sí.
2. Desinfectante de manos para colocar en las barras de la barra para uso de los huéspedes.
3. Se requiere que los camareros desinfecten las encimeras del bar cada 30 minutos.
4. Los camareros deben lavarse las manos cada 30 minutos.
5. Se deben usar guantes para realizar las siguientes tareas: preparar la guarnición, quitar las tazas y servilletas sucias, quitar la basura y desinfectar las encimeras.
6. Todos los titulares de cheques y bolígrafos se desinfectarán después de cada uso.
7. Todo el equipo de bebidas incluido; Las cocteleras de martini, cucharas de hielo, licuadoras, abrebottellas, cuchillos, caddies de guarnición, caddies de hielo y servilleteros / pajillas deben limpiarse y desinfectarse al final de cada turno.
8. Los cubos de hielo deben desinfectarse antes y después de su uso.

#### Instrucciones paso a paso para personal de cocina y lavaplatos:

1. Todos los miembros del equipo de cocina deben usar uniforme limpio y completo, incluido; chaquetas, pantalones, calzado cerrado, sombreros, delantales y mascarilla.
2. Los miembros del equipo de cocina deben lavarse y desinfectarse las manos al comienzo de sus turnos o cada vez que vuelven a entrar a la cocina.
3. Los miembros del equipo de cocina deben lavarse las manos cada 30 minutos.
4. Los lavamanos ubicados en el área de la cocina deben usarse SOLAMENTE para lavarse las manos.
5. El lavamanos de la cocina debe incluir jabón antibacteriano, desinfectante para manos y toalla de papel. Cada uno debe reponerse según sea necesario.
6. El área de lavado de ollas incluye lavabos de 3 compartimentos (lavar, enjuagar y desinfectar).
7. Los productos químicos y las botellas de spray deben estar claramente etiquetados.
8. Mantenimiento para realizar comprobaciones diarias en todas las máquinas lavavajillas (vidrio 140-160 ° F, China 155 ° F). Se debe mantener un registro de temperatura para fines de mantenimiento de registros.
9. Todos los cocineros deben usar guantes de látex al manipular alimentos crudos, mariscos o carne. Los guantes deben cambiarse antes y después de ejecutar cada función.
10. Deberían utilizarse tablas de cortar adecuadas para evitar la contaminación cruzada.
11. Los miembros del equipo que manipulen el lavavajillas deben lavarse las manos antes de empacar vajilla limpia para secar al aire.
12. Todas las estaciones de preparación de alimentos deben esterilizarse y desinfectarse cada 30 minutos.

13. Mantenga los trapos de limpieza almacenados en un balde con solución desinfectante cuando no los utilice.
14. No se permite el ingreso de personal no de cocina y no autorizado que ingrese a la cocina.
15. Después de cada turno, las mesas de preparación, los refrigeradores, los utensilios de cocina y las estaciones de trabajo deben desinfectarse completamente y dejarse secar al aire.

## MANTENIMIENTO Y JARDINERÍAS

Todo el personal de mantenimiento y jardinería usará mascarilla y guantes en todo momento durante su turno, además de lavarse las manos con frecuencia y usar gel antibacteriano de manera constante entre el servicio de diferentes áreas o habitaciones de los huéspedes.

### Instrucciones del asociado de mantenimiento paso a paso:

1. Antes de ingresar a una habitación, el empleado debe lavarse las manos.
2. Cuando esté en la habitación, desinfecte cualquier superficie antes y después de tocar.
3. Después de salir de una habitación, el empleado debe lavarse las manos.
4. Evite el contacto innecesario con paredes, puertas y otras superficies.
5. No más de 1 técnico por habitación.
6. Use gafas protectoras cuando reemplace los filtros del Aire Acondicionado además de su máscara.
7. Use pañuelos de papel para abrir puertas, válvulas, etc. para evitar el contacto directo con la superficie y evitar tener que volver a desinfectar cada vez. Aún se deben usar guantes cuando se usan pañuelos de papel.
8. Desinfecte todas las herramientas antes y después de su uso con productos químicos no corrosivos.
9. Se programará el servicio regular de los conductos de ventilación de Aire Acondicionado para garantizar una ventilación adecuada.

## PROCEDIMIENTOS PARA REPORTAR CASOS SOSPECHADOS

Reportar casos sospechosos o contacto con personas positivas a COVID-19 en tiempo real al representante local de la Secretaría de Salud Honduras, incluyendo la fecha y hora, signos y síntomas observados, edad y sexo de la (s) persona (s) que muestran síntomas y las actividades que realizaron.

Es un requisito reportar la enfermedad a la Secretaría de Salud de Honduras según la Ley de Salud Pública - Sección 5 - Instalaciones médicas y de primeros auxilios. La denuncia debe ocurrir dentro de las 2-3 horas posteriores a la identificación de un caso sospechoso y la persona debe estar aislada del contacto con otras personas.

Recopile un informe completo en la propiedad como mínimo una vez por semana para revisar el contacto sospechoso y las acciones tomadas por el equipo de administración. Reporte la información a la Secretaría de Salud Honduras.

Solicite que la persona se aisle en un área desocupada de su unidad o de sus instalaciones hasta que la administración directa de la autoridad o la persona sospechosa de COVID-19 positiva hagan lo contrario.

Asegúrese de que todos los empleados estén familiarizados y sepan cómo informar casos sospechosos o ponerse en contacto con personas positivas a COVID-19 a las siguientes personas: Llame al (+504 8820-2444) para el contacto local en Roatán.

Contactos de salud de emergencia para COVID - 19:

Oficina de Salud Internacional French Harbour, Dr. Erick Hernandez, Tel: 9767.0305

Centro de salud de French Harbour, Dr. Charles Welcome, Tel: 9565.7775