

# PROCOLOS INTERNACIONALES DE BIOSEGURIDAD GLOBAL RG



## Contenido

Nuestro Compromiso de Bioseguridad Global RG.....	3
Nuestra Familia RG.....	3
Protocolos para la Familia RG .....	4
Nuestra Logística RG dentro del Grand Casino Escazú.....	8
Comunicación .....	9
Protocolos para los Clientes RG.....	10
Protocolos Específicos de Covid-19 .....	12
Mejores Prácticas RG.....	13

## **Nuestro Compromiso de Bioseguridad Global RG**

La salud y la seguridad de los miembros de nuestro equipo, nuestros clientes y nuestra comunidad es nuestra principal prioridad. Al monitorear de cerca la orientación de la industria y el gobierno con respecto al virus COVID-19, incluyendo la información proporcionada por el Ministerio de Salud de Costa Rica, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), hemos diseñado procedimientos adicionales de higienización y limpieza, con énfasis en la prevención de la transmisión de virus.

*Nuestro compromiso de Bioseguridad Global RG* fue diseñado para mejorar la seguridad y minimizar el riesgo para nuestros visitantes y miembros del equipo. Hemos diseñado un protocolo fundamentado en el programa *Safe Guard™ de seguridad y excelencia en higiene, creado por Bureau Veritas*, líder mundial en pruebas, inspección y certificación.

Garantizando la comodidad y seguridad en nuestro casino.

## **Nuestra Familia RG**

Iniciamos operaciones con aproximadamente 60 colaboradores, hoy somos una familia de 230 colaboradores, entre 139 hombres y 91 mujeres; además de 150 proveedores.

Nuestra Gestión de Recursos Humanos, nos ha permitido crear un vínculo cercano y afectivo con cada uno de nuestros colaboradores, hombres y mujeres dedicadas y responsables de llevar el sustento a sus familias; quienes sin duda son nuestro principal activo.

Disposiciones para personal administrativo (Front):

- Velar por el cumplimiento de los Protocolos Internacionales de Bioseguridad Global RG, por parte de los visitantes y colaboradores.
- Establecer un control diario del estado de salud de los trabajadores y documentarlo.
- Informar a los visitantes los servicios que se continuarán brindando por parte del personal operativo.
- Restringir el número de personas a la hora de utilizar el ascensor y transporte interno.
- Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia.
- Colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo en los idiomas más comunes de atención a los visitantes. (Ver Anexos)
- Garantizar el acceso a papel higiénico, jabón antibacterial, toallas desechables para secado de manos y alcohol en gel en los baños de uso público y que estén debidamente desinfectados.

- Garantizar equipo de protección personal (guantes no quirúrgicos, mascarilla/careta acrílica, gafas) al personal de cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza y seguridad, así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores.
- Mantener informado a su personal sobre la situación nacional por COVID-19 de fuentes oficiales como Ministerio de Salud y Caja Costarricense del Seguro Social.
- Establecer un canal de comunicación verbal y por escrito (en los idiomas más comunes de atención) con los visitantes, en caso de que alguno presente algún síntoma relacionado con una enfermedad respiratoria o ha estado cerca de un contacto sospechoso, para coordinar con las instancias de salud correspondientes y comunicarse con la línea 1322.

Disposiciones generales para personal no administrativo (Back):

- Notificar a sus jefaturas, o a quien estos designen en caso de presentar síntomas relacionados con el COVID-19.
- Identificar, analizar y modificar, aquellos servicios que faciliten la interacción entre el colaborador y el visitante para reducirlos al mínimo, sin disminuir la calidad de la atención.
- Hacer uso obligatorio del equipo de protección personal que les facilite la administración.
- Intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia en el desarrollo de sus labores.
- Aplicar los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar. (Ver anexos)

## **Protocolos para la Familia RG**

Previo a la reapertura, nuestros colaboradores serán capacitados en la implementación de los Protocolos Internacionales de Bioseguridad Global RG.

Es importante considerar que, la seguridad de nuestros clientes depende de nuestra Familia RG. Si nuestros colaboradores se encuentran bien y en óptimas condiciones, nuestros clientes y sus familias se sentirán seguros. Por lo tanto, se han establecido las siguientes medidas:

Disposiciones sobre el uso de espacios comunes:

- Se intensificarán las normas de limpieza e higiene en estos espacios, con mayor rigurosidad en las superficies de apoyo con una solución a base de alcohol de al menos 70°y/o con desinfectantes.
- Se mantendrá un nivel de ocupación igual o menor al 50% de la capacidad de personas que compartan en estos espacios en seguimiento al distanciamiento físico.

## Disposiciones generales para la limpieza y desinfección:

- Utilizar el protocolo del lavado de manos antes y después de realizar la limpieza y desinfección.
- No tocarse la cara a la hora de realizar las labores de limpieza y desinfección.
- Evitar que las personas con factores de riesgo realicen las labores de limpieza y desinfección.
- Utilizar siempre equipo de protección personal según el tipo de limpieza y desinfección que se realice.
- Se deben seguir las instrucciones del fabricante para asegurarse que los desinfectantes estén preparados y se manejen de forma segura y adecuada, usando el equipo de protección personal (EPP) adecuado para evitar la exposición a sustancias químicas.
- Desinfectar las superficies que se tocan con frecuencia, con una solución a base de alcohol de al menos entre 60° o 70° y desinfectantes o cualquier otro producto de limpieza que demuestre su eficacia ante el virus.
- Para la limpieza de aparatos electrónicos, se utilizará una toalla limpia y desinfectante según recomendaciones de los fabricantes.
- Usar implementos desechables al realizar la limpieza y desinfección.

## Uso del Equipo de Protección Personal

Equipo de protección personal necesario, utilizado para llevar a cabo las actividades propias del servicio que se brinda:

- El personal, que por sus funciones está en contacto cercano con el cliente deberían usar equipo de protección personal (mascarillas o caretas faciales), cuando no pueda mantener el distanciamiento físico.
- En el caso de usar mascarilla debería:
  - Las mascarillas deben colocarse de manera que haya un ajuste a la nariz y boca, de manera que no permita la transmisión de fluidos
  - El personal se debe lavar las manos antes y después de ponerse o quitarse la mascarilla.
- En todo momento, nuestros colaboradores deberán:
  - El personal de juego que tenga contacto con dinero o fichas, utilizará careta facial o mascarilla y guantes de nitrilo.
  - El personal de limpieza, empleará careta facial, guantes de nitrilo y respirador para el manejo de sustancias químicas.
  - El personal de seguridad, supervisores y personal administrativo, hará uso de careta facial.

## Aires Acondicionados y Sistemas de Ventilación

El control operacional y de mantenimiento de los diferentes sistemas y equipos de ventilación general, aire acondicionado y las tuberías interiores relacionadas con dichos sistemas, en edificios, deberá realizarse de acuerdo con lo establecido en el documento LS-S I-014.

## Procedimiento de limpieza y desinfección

Las actividades para realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo son las indicadas a continuación:

- Actividades para el lavado de manos
  - Se seguirá los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (Anexos)
  - Se mantendrá de forma permanente el equipamiento necesaria en los servicios sanitarios (papel higiénico, jabón líquido, toallas desechables y alcohol en gel)
- Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus
  - Se deben de intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se manipulan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, mostradores, vitrinas, estantes, sillas, mesas, equipo de cómputo, datafonos, entre otros.
  - Se debe intensificar el uso de alcohol en gel por parte de nuestros colaboradores y visitantes, al momento de interactuar entre ellos.

## Frecuencia de Limpieza

- Para garantizar la limpieza de las instalaciones, las superficies comunes serán desinfectadas constantemente y esto será evidenciado a través de un registro. La limpieza se realizará de la siguiente manera:

<b>Equipo</b>	<b>Frecuencia de Desinfección</b>
Agarraderas	Cada 2 horas
Consolas, equipos y cajeros automáticos	Cada 2 horas
Máquinas y Áreas de Juego	Después del cambio de cada jugador
Servicios Sanitarios	Cada 3 horas
Escritorios	Al menos 2 veces al día
Dinero	Antes y después de la jornada
Teclados, mouse, y teléfono	3 veces al día
Fotocopiadora e impresora compartida	4 veces al día
Máquinas de café y dispensador de agua	4 veces al día
Controles inalámbricos de proyectores, aires acondicionados u otros dispositivos	3 veces al día
Sillas y mesas de recepción, sala de reuniones	3 veces al día
Divisiones de cubículos y entre jugadores	2 veces al día
Comedor: sillas, mesas y microondas	Antes y después de las comidas

## Manejo de Residuos

Es importante contar con un manejo adecuado de los desechos, precautelando la seguridad de nuestros colaboradores y clientes

- Se deberá realizar la gestión de Residuos de acuerdo con los lineamientos establecidos en Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR) 2016-2021, del Ministerio de Salud.
- Se deberá disponer de un recipiente único preferiblemente con tapa y pedal de apertura para la disposición de los residuos producto de la limpieza y desinfección, así como del equipo de protección personal desechable. La bolsa de plástico debe ser cerrada antes de disponerse en el contenedor de Residuos no valorizables, cuando la misma haya alcanzado un 80% de su capacidad.
- Los contenedores de basura deberán ser lavados y desinfectados diariamente con productos higiénicos y químicos registrados ante el Ministerio de Salud, que garanticen su desinfección y limpieza.
- Se deberá adoptar todas las medidas higiénicas y de protección necesaria en las actividades de prevención, reducción y separación de residuos, tanto en la fuente generadora, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y disposición final de desechos o residuos peligrosos.
- Se deberá establecer un horario de limpieza de los contenedores de los desechos, y deberá quedar registrado en una bitácora de control.
- Al finalizar el proceso de recolección y manejo de los desechos, la persona encargada de esta tarea deberá realizar el lavado de manos según el protocolo establecido por el Ministerio de Salud.

## Nuestra Logística RG dentro del Grand Casino Escazú

Respetando nuestro compromiso de Bioseguridad Global RG, nuestro plan operativo contiene estrategias alternativas y las actividades necesarias para la continuidad de nuestros servicios y la protección de nuestra comunidad.

### Nuestros Colaboradores

- El personal que por su tipo de función puede desempeñar su trabajo desde el hogar, será enviado a teletrabajo, siempre y cuando su función lo permita
- Al momento de iniciar la jornada laboral y entrar al Casino, se deberá seguir las siguientes indicaciones:
  - Se capacitará al personal en la implementación de los Protocolos de Bioseguridad Global RG
  - Al momento de ingresar a las instalaciones, el personal de seguridad o supervisores evaluarán a los colaboradores sobre posibles riesgos de contagio. Se realizará el monitoreo de temperatura con un termómetro infrarrojo. Cualquiera que presente sintomatología de gripe o temperatura mayor a 37°C, no podrá ingresar y será redirigido al centro de atención médica correspondiente.
  - Se dispondrá una estación de lavado de manos y desinfección en la parte externa de la caseta de control.
  - Se les facilitará mascarillas o caretas faciales, según la función lo amerite.
  - Se disminuirá las situaciones de contacto físico, únicamente a lo estrictamente necesario.

### Nuestros proveedores

- El proveedor debe lavarse las manos o desinfectarse con alcohol gel con una composición entre de 60% y 70% al ingresar al Casino, como se establece en lineamiento del Ministerio de Salud.
- Se deberá coordinar los horarios de entrega e indicar mediante rotulación el proceso de recepción de productos.
- Se dispondrá de dispensadores de alcohol gel con una composición entre de 60% y 70%, debidamente rotulado para su identificación.
- Al ingresar al establecimiento el proveedor debe asegurarse que la ropa esté limpia y portar el mínimo de artículos personales (lapiceros, calculadoras, tablas, etc) que puedan facilitar la infección por contacto.
- Se debe mantener un distanciamiento físico procurando cumplir con la distancia mínima de 1.8 metros, siga el protocolo de saludo del Ministerio de Salud.
- El Proveedor deberá permanecer solo el tiempo necesario para su gestión en el establecimiento y las entregas de los productos deben realizarse en el área asignada.
- Los proveedores deben limpiar y desinfectar con frecuencia todos los contenedores utilizados para el transporte.



- El personal del Casino debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos con frecuencia. Debe utilizar productos autorizados por el Ministerio de Salud.
- Los proveedores no tendrán autorización al acceso a las áreas de atención al cliente o de manipulación de alimentos, en caso de que deba acceder a estas áreas, no pueden estar al mismo tiempo que los clientes y deberán llevar EPP tales como mascarillas o caretas faciales.

#### Buenas Prácticas

- Mantener una buena higiene personal diaria
- Utilizar Ropa limpia
- Se debería que en lo posible se realice el cambio de prendas de vestir por el uniforme de trabajo o ropa de trabajo en el establecimiento, siempre observando el lavado y desinfección de manos, así como lavado de prendas.
- Mantener distancia entre las personas de al menos 1.8 metros de distancia.
- No tocar su rostro u otras partes del cuerpo durante la trayectoria a su lugar de trabajo.
- En caso de presentar sintomatología relacionada con la COVID-19, abstenerse de salir de la casa, notificar inmediatamente al jefe superior inmediato y no ir al lugar de trabajo.
- Lavado y desinfección de manos al llegar al lugar de trabajo como al regresar al domicilio
- Entre cada colaborador se debe procurar mantener una distancia mínima de 1.8 metros para disminuir el riesgo de infectarse

## Comunicación

El funcionamiento efectivo del Grand Casino Escazú depende de la comunicación eficaz entre nuestra comunidad.

- Se establecerá un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial.
- Se proporcionará al personal, proveedores y clientes la información necesaria relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció para la emergencia del COVID-19.
- Se colocará en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones de riesgo, en los idiomas más comunes de atención a los turistas. (ver anexos).
- Se proporcionará información de los servicios, así como las disposiciones sobre el acceso, uso de instalaciones y los horarios, en caso de ser necesario, así como los protocolos relacionados con el COVID-19

## **Protocolos para los Clientes RG**

Con el apoyo de nuestros colaboradores, lograremos implementar correctamente nuestros Protocolos Internacionales de Bioseguridad Global RG, el cual se encuentra detallado a continuación:

### **Nuestros Protocolos de Limpieza**

El Grand Casino Escazú se encuentra abierto, con protocolos y planes de seguridad rigurosos, operando bajo nuestro Compromiso de Bioseguridad Global RG.

Gran Casino Escazú cuenta con instalaciones amplias de más de 2500 m<sup>2</sup> por lo que contamos con infraestructura y recursos necesarios, para mantener las medidas planteadas en el protocolo y operar bajo un aforo reducido del 50% y correspondiente a 13m<sup>2</sup>por persona.

Las medidas implementadas se detallan a continuación:

Limpieza:

- Hemos aumentado la frecuencia de la limpieza de rutina en los espacios públicos y hemos ajustado los protocolos cumpliendo las pautas de los CDC y la OMS.
- Se realizará la desinfección y limpieza de las instalaciones en periodos de tiempo, a través de un Nebulizador Vector Fog C100+, el cual genera una neblina formada por gotas de Ultra Bajo Volumen (ULV) para combatir patógenos como virus y bacterias.
- Se utilizará productos de limpieza con una composición química de amplio espectro como; ALPHA-HP, CREW RESTROOM FLOOR & SURFACE, SPITFIRE y GLANCE HC J-Flex.
- Se dispone de 5 baterías sanitarias (2 para hombres, 2 para mujeres y 1 para personas con discapacidad) equipadas; los cuales cuentan con señalética correspondiente a la técnica de lavado de manos. Los servicios sanitarios tendrán una capacidad máxima de 5 personas a la vez.

Equipo de Protección Personal

- Se requiere que los clientes usen mascarillas personales mientras visitan las instalaciones. En caso de no tener una, se le proporcionará.
- Todos los miembros del equipo usarán máscaras faciales, proporcionadas junto con el equipo de protección personal según el rol y las responsabilidades.

Examen

- Se realizarán procedimientos de evaluación en cada entrada del Casino, que proporcionen controles de temperatura no invasivos a través de termómetros infrarrojos. El propósito del control es detectar temperaturas elevadas en quienes ingresan a nuestras instalaciones. Cualquier persona

que haya escaneado una temperatura de 37 ° C o superior no podrá ingresar y será dirigida a la atención médica adecuada. *Tenga en cuenta: nuestro examen no es un diagnóstico médico ni garantiza que cualquiera que ingrese al casino tenga fiebre o no tenga fiebre. Si prefiere no ingresar, respetamos su decisión.*

#### Calidad del Aire

- Se ha aumentado la frecuencia de reemplazo del filtro de aire y la limpieza y desinfección del Sistema HVAC, incrementando la entrada de aire fresco para aumentar el flujo de aire externo al edificio.

#### Seguridad

- Un equipo de Oficiales de Seguridad certificados garantizará el bienestar de los clientes dentro y fuera de las instalaciones.
- Contamos con la infraestructura óptima para realizar controles de seguridad, incluyendo un detector de metales.
- Un equipo de Técnicos de Emergencias (EMT) se encontrará a disposición de los clientes ante cualquier situación inesperada.

#### Desinfección

- Se ubicarán tapetes desinfectantes en cada ingreso al casino.
- Se dispondrá de 25 dispensadores de solución alcohólica al 70%, ubicados estratégicamente en varios puntos de las instalaciones.

#### Capacitación y Pruebas

- Se realizan pruebas continuas a los miembros del equipo para cuidar su integridad y la de nuestros clientes.

#### **Distanciamiento Físico**

Se requiere que los visitantes y los miembros del equipo practiquen el distanciamiento físico dentro de las instalaciones. Se han implementado adecuaciones para garantizar el distanciamiento apropiado.

Las implementaciones se detallan a continuación:

#### Área de Máquinas, Mesas y Cajas para Jugadores:

- Los visitantes mantendrán una separación en las máquinas y mesas de juego de 1,8m; a través de señalización y la instalación de barreras de acrílico.
- Las máquinas tragamonedas y las sillas están dispuestas para permitir una distancia adecuada, por lo que tienen un número máximo de 4 personas por mesa.
- Las fichas e implementos necesarios, serán desinfectados constantemente y sustituidos por implementos limpios.

- Es importante priorizar el uso del dinero electrónico sobre el efectivo, evitando el riesgo de exposición al virus.
- El servicio de ingesta de bebidas alcohólicas se encontrará limitado a las máquinas o mesas de juego.

#### Restaurante

- El uso del área de restaurante estará restringido al aforo permitido por el Ministerio de Salud, de acuerdo a los lineamientos oficiales con relación a la distribución de mesas.

#### Cola de Invitados

- Las áreas establecidas para hacer fila, estarán marcadas para indicar la distancia adecuada de 1,8m; incluidos los mostradores, vestíbulos de ascensores, lugares de entretenimiento, otros.

#### Uso de Ascensores

- Se colocarán letreros y gráficas para recordar a los visitantes el límite sugerido de 3 visitantes por ascensor.

## **Protocolos Específicos de Covid-19**

Contamos con procedimientos específicos en caso de alguna situación de emergencia o casos de Covid-19 en nuestras instalaciones.

Notificación de caso y Procedimiento.

Los síntomas comunes del Covid-19 incluyen fiebre, tos seca, dificultades respiratorias leves, problemas estomacales, diarrea y dolores corporales generales, según los CDC.

- Todos los visitantes deberán llenar un formulario sobre síntomas y lugares visitados, poniendo en conocimiento del personal cualquier situación.

Si presenta síntomas durante su estadía o tiene alguna inquietud sobre casos sospechosos de Covid-19 mientras se encuentra en la propiedad, notifique a nuestro personal de seguridad. Si se siente mal, le pedimos que permanezca en su lugar.

El Grand Casino Escazú cuenta con un equipo de Técnicos Médicos de Emergencia (EMT) certificados, disponibles las 24 horas del día. Se indica a todos los miembros del equipo que se comuniquen con Seguridad, para que los técnicos de emergencias médicas puedan responder a todos los eventos médicos, incluidos los posibles casos de Covid-19. De existir un caso sospechoso de Covid-19, dirigiremos al visitante hacia la atención médica adecuada a través de nuestros técnicos de emergencias médicas, quienes siguen las instrucciones de las autoridades de salud locales.

## Mejores Prácticas RG

Estas prácticas han sido identificadas pensando en optimizar la experiencia de trabajo de todos los miembros del equipo.

### *VIVIR ES GANAR... UN ENCUENTRO SEGURO*

Diríjase a las personas con un saludo, asentimiento de cabeza o reverencia en lugar de un apretón de manos. *Sugerimos una mano sobre el corazón.*

Lávese las manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 30 segundos. *Algunas personas cronometran esto cantando.*

Al toser o estornudar, cúbrase la boca y la nariz con la parte interna del codo o con un pañuelo de papel. *Salud.*

Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca con las manos sin lavar. *Y, francamente, tampoco debes tocarlos con las manos lavadas.*

Use una mascarilla facial. *No estarás solo. Todos los invitados y miembros del equipo de Grand Casino Escazú deben usar una máscara.*

Antes de tocar o ajustar su máscara, lávese bien las manos con agua y jabón durante al menos 30 segundos. *Si no dispone de agua y jabón, utilice un desinfectante para manos. Contamos con varios dispensadores en todo el casino.*

Valore el espacio personal. Mantenga una distancia de 1,8m. *Para ayudar con esto, hemos marcado los pisos en muchas áreas del Grand Casino Escazú. De nada.*

**POR FAVOR NO VENGA AL GRAND CASINO ESCAZÚ SI tiene fiebre, tos, dificultad para respirar u otros síntomas de resfriado o gripe, y busque atención médica de inmediato para obtener más orientación y pruebas. *Priorizamos su salud e integridad.***