



GUÍA DE
PROTOCOLOS DE
SEGURIDAD
E HIGIENE
SARS-CoV-2
(COVID19)

ALL
GUIDAMOS
DE TODOS
CARE & FUN
INCLUSIVE



INDICE

Acceso al Hotel	2
Lobby y Check-in	3
Check-out	4
Suites	6
Áreas Públicas	8
Elevadores	8
Cocinas	9
Room Service	9
Restaurantes	11
Spa	13
Estética	13
Gym	13
Kids Club	14
Lavandería	14



1. ACCESO AL HOTEL

- A cada huésped se le entrega un kit de bienvenida con un cubrebocas y un gel antibacterial de bolsillo con 70% de base de alcohol indicándole que primero debe desinfectarse las manos, y luego colocarse el cubrebocas.
- Si el huésped toma nuestra transportación aeropuerto-hotel, el kit de bienvenida se entrega antes del abordaje y se realizan los protocolos de toma de temperatura y desinfección de calzado.
- Si el huésped llega en su vehículo, el kit de bienvenida se entrega en el lobby y se realizan los protocolos de toma de temperatura y desinfección de calzado.
- Si la lectura de temperatura es igual o superior a 38°C, nos reservamos el derecho de darle acceso a las instalaciones.
- El Equipo de Botones realiza el protocolo de desinfección de maletas en cuanto llegan al lobby.
- Si el huésped sale del hotel y hace uso de su vehículo, éste es debidamente desinfectado al volver.
- Los colaboradores deben cumplir con los protocolos equipo de protección personal (EPP) e higiene personal en todo momento.

2. LOBBY Y CHECK-IN

- La capacidad máxima del lobby es de 40 huéspedes.
- Los asientos están separados 1.5 metros entre sí.
- Contamos con pedestales automáticos de gel antibacterial con 70% de base de alcohol, los cuales están en constante monitoreo para su llenado y buen estado.
- La barra de recepción y su equipamiento (teléfono, computadoras y otros objetos de trabajo) son sanitizados cada 30 minutos.
- Hasta 4 huéspedes titulares pueden ser atendidos al mismo tiempo en la barra de recepción manteniendo el distanciamiento indicado por la señalética en el piso.
- Evitamos el intercambio de objetos entre colaborador y huésped. En caso de ser necesario, el colaborador se desinfecta las manos y exhorta al huésped a hacer lo mismo.
- Los colaboradores desinfectan los dispositivos y objetos utilizados antes, durante y después del proceso de check-in.
- El recepcionista coloca el brazalete al huésped titular, posteriormente se acercan con el resto de los huéspedes para repetir el proceso. Cada brazalete se desinfecta previamente.
- Pedimos al huésped su correo electrónico y enviamos recomendaciones para una mejor experiencia de cuidado e higiene.



3. CHECK-OUT

- El huésped recibe la carta de check-out por correo electrónico, una vía segura y express para hacer el proceso desde la comodidad de la suite.
- Si el huésped solicita el servicio de Botones, se le pide dejar el equipaje afuera de la suite, donde será desinfectado antes de su desplazamiento al lobby.
- Para maletas y bolsas de mano, se solicita al huésped colocarlas en el área designada para su desinfección.



4. SUITES

- El protocolo de limpieza y desinfección de la suite se hace todos los días de forma obligatoria. Exhortamos al huésped a que lo acepte sin interrupción.
- Las colaboradoras camaristas siguen los protocolos equipo de protección personal (EPP) e higiene personal durante este proceso.
- La desinfección de la suite es realizada con un aspersor de químicos. No se utiliza ningún producto químico que no cumpla con los requisitos de desinfección.
- Todos los químicos cuentan con acreditación ante la FDA y la EPA.



- Realizamos pruebas ATP con bioluminiscencia para evaluar el grado de limpieza.
- Se colocan pañuelos antimicrobiales, los cuales ayudan a encapsular cualquier bacteria o virus.
- Otros protocolos que se llevan a cabo son: el protocolo de hacer la cama, el protocolo de ventilación y el protocolo de verificación con luz ultravioleta, la cual asegura que no haya fluidos o señales de contaminación.
- En caso de encontrar blancos o residuos contaminados, se lleva a cabo el protocolo de seguridad sanitaria.
- Los carritos de las camaristas cuentan con un dispensador manual de gel antibacterial con 70% de base de alcohol para uso exclusivo de la camarista. No pueden llevar objetos personales ni alimentos.



5. ÁREAS PÚBLICAS

- Los camastros y muebles se encuentran a una distancia de 1.5 metros entre sí.
- La capacidad de las albercas se redujo al 50%. Cada 2 horas, los colaboradores mantienen la concentración de cloro dentro de los niveles recomendados.
- Las toallas son proporcionadas al huésped por el pool concierge y el staff de alberca para su comodidad y seguridad.
- En los pasillos se aplica el protocolo de limpieza 2 veces al día y el protocolo de desinfección de baños 4 veces al día con químicos acreditados por la FDA y la EPA.



6. ELEVADORES

- Contamos con un pedestal de gel antibacterial con 70% de base de alcohol afuera de cada elevador. La desinfección de manos es obligatoria antes de apretar los botones externos e internos.
- La capacidad permitida se redujo a 2 huéspedes o a 1 huésped con carriola.
- En las pantallas se transmite un mensaje de buenas prácticas higiénicas.



7. COCINAS

- En todas las cocinas se implementan los protocolos desinfección y limpieza, higiene personal y equipo de protección personal (EPP).
- El staff se lava y desinfecta las manos cada 30 minutos o antes si así se requiere.
- Es obligatorio el uso de guantes negros y cubrebocas en todo momento.
- Los alimentos se cocinan por encima de los 70°C y se mantiene adecuadamente la cadena de frío.
- Para cada preparación de alimentos se aplican altos protocolos y estándares.

8. ROOM SERVICE

- Los alimentos se trasladan cubiertos con vitafilar y campana.
- Los meseros siguen el protocolo higiene personal antes de colocar los alimentos en el lugar indicado por el huésped. En todo momento, conservan su equipo de protección personal (EPP).
- Los condimentos solicitados son enviados en bolsitas separadas y desinfectadas.





9. RESTAURANTES

- Contamos con un pedestal de gel antibacterial con 70% de base de alcohol en la entrada de cada restaurante.
- Se redujo el aforo de los restaurantes y bares al 50%.
- 1.5 metros es la distancia mínima entre el respaldo de las sillas de una mesa y el respaldo de las sillas de otra mesa.
- Se retiraron los manteles para evitar bacterias en ellos.
- La superficie de mesas y sillas se desinfectan después de cada servicio.
- El menú es desinfectado antes de entregarlo al huésped. Se repite el proceso de desinfección al cierre del restaurante.
- Los meseros entregan servilletas, así como cubiertos limpios y desinfectados a cada huésped.
- El staff de cocina sirve la comida a los huéspedes en todos los restaurantes que no sean a la carta incluido el Brunch Dominical. Los utensilios se cambian cada 10 minutos.



10. SPA

- La capacidad máxima de la recepción es de 2 huéspedes y 2 recepcionistas.
- La capacidad máxima de la zona de relajación es de 5 huéspedes garantizando el distanciamiento social.
- Cada cabina cuenta con un dispensador automático de gel antibacterial con 70% de base de alcohol y jabón para manos.
- La cabina se desinfecta con un aspersor de químicos antes y después de un servicio.
- Contamos únicamente con snacks empaquetados y agua embotellada desechable.
- Todos los blancos se cambian diario, incluso los que no se usaron.

11. ESTÉTICA

- Se implementan los protocolos de limpieza, desinfección equipo de protección e higiene personal (EPP) en cada servicio.

12. GYM

- La capacidad máxima es de 10 huéspedes.
- El huésped debe seguir el protocolo de acceso para poder entrar.
- Todos los equipos se limpian y desinfectan cada 30 minutos.



13. KIDS CLUB

- La capacidad máxima es de 10 niños.
- Antes del ingreso del niño, le tomamos la temperatura y registramos su entrada.
- Los juegos se limpian y desinfectan cada 30 minutos.
- Todas las áreas se limpian y desinfectan antes y después de ser usadas.
- Las sillas del teatrillo están separadas 1.5 metros entre sí.

14. LAVANDERÍA

- El lavado y secado de la ropa se realiza de acuerdo con los estándares y procedimientos de rutina del centro de salud.
- Los equipos de lavado se limpian y desinfectan antes y después de cada carga de ropa.
- Seguimos un protocolo para la recolección, manejo y lavado de la ropa que puede estar contaminada.
- La ropa se seca durante las 2 horas posteriores al lavado para evitar el crecimiento de hongos y bacterias.
- La ropa se plancha entre 105 y 110°C. Se empaqueta inmediatamente para reducir la posibilidad de contaminación durante el almacenamiento, transporte y entrega. Se almacena en un lugar seco y ventilado en estantes de acero inoxidable o plástico para reducir el crecimiento de microorganismos.



