



# PROTOCOS GENERALES DE HIGIENE POST COVID-19



VELAS RESORTS.  
MÉXICO

GRAND VELAS · CASA VELAS · VELAS VALLARTA · MAR DEL CABO

ACTUALIZACIÓN: 20/JUL/20

# GENERALES - POLÍTICAS Y PROTOCOLOS



## GEL ANTIBACTERIAL

Colocaremos dispensadores automáticos (touchless) con gel antibacterial en diferentes puntos de contacto dentro de la propiedad, tales como el lobby principal, entrada de colaboradores y proveedores, área de piscinas, centros de consumo (esto es, restaurantes y bares), Kids' y Teens' Clubs, Spas, gimnasios y Centros de Convenciones.



## TEMPERATURA CORPORAL

A todos nuestros colaboradores se les tomará la temperatura al momento de subir al autobús, así como a su llegada al hotel.



## DISTANCIA FÍSICA

Notificaremos a nuestros huéspedes y colaboradores las medidas de distanciamiento físico; la principal recomendación es guardar al menos 2 metros de distancia con otro grupo de personas. Minimizaremos el contacto con huéspedes.



## TAPETES

Colocaremos tapetes sanitizantes en las siguientes áreas: entrada del lobby, área de ascenso y descenso de huéspedes a la propiedad, Kids' Clubs, Teens' Clubs, Spas y restaurantes.



## LAVADO DE MANOS

Una de las medidas obligatorias para todos los colaboradores es lavarse las manos cada hora (por un periodo de 20 segundos). En algunas áreas este lavado de manos se realizará también cada vez que se tenga contacto con algún grupo de personas.



# GENERALES - POLÍTICAS Y PROTOCOLOS



## EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

Nuestros colaboradores portarán cubrebocas y mascarillas transparentes en áreas de contacto directo e indirecto con los huéspedes.



## PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Seguiremos cumpliendo los protocolos de limpieza e higiene que nos marca la guía de certificación Cristal. Además, utilizaremos productos químicos contra el COVID-19, autorizados por EPA (United States Environmental Protection Agency).



## CABINA SANITIZANTE

Todos nuestros colaboradores pasarán antes y después de su jornada por una cabina con sistema de nebulización de alta eficiencia y sensor infrarrojo, eficaz en la sanitización de personas y artículos.



## KIT DE PROTECCIÓN PARA EL HUÉSPED

A cada huésped le brindaremos un kit de protección personal bajo solicitud (guantes, gel antibacterial, toallas húmedas y cubreboca).



# ÁREAS PÚBLICAS - BACK OF THE HOUSE



## TRANSPORTE Y SEGURIDAD

Todos los vehículos de nuestras propiedades serán sanitizados con nebulización después de cada uso. El viaje se realiza sin copiloto y con un máximo de 5 pasajeros, incluyendo a nuestro chofer.

En cuanto a nuestra área de “Lost & Found” (objetos perdidos), se realizará la sanitización de todo artículo antes de su registro y almacenamiento.

En los transportes de nuestros colaboradores instalaremos equipos sanitizantes a base de peróxido de hidrógeno para garantizar un ambiente saludable.



## CAPACITACIÓN

*Entrenamiento en COVID-19:* esta capacitación para todos nuestros colaboradores se enfocará en aprender y practicar los protocolos de seguridad e higiene con respecto al COVID-19. Se hará más énfasis en departamentos que tienen contacto directo con nuestros huéspedes, como Ama de Llaves, Alimentos y Bebidas, Áreas Públicas, Servicio al Huésped y Concierge, Recepción, Actividades, Bell Boys, Teléfonos y Seguridad.



## ÁREAS DE OPERACIÓN

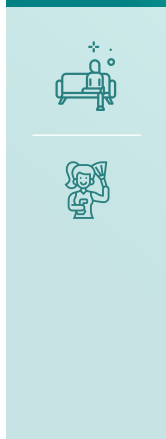
### Áreas Públicas

Incrementaremos la frecuencia de la limpieza en las áreas comunes, con especial atención en superficies con más contacto, como puertas de entrada al área de juegos, credenzas, pasamanos de escaleras eléctricas, mesas de colaboradores y escritorios, bancas, sillones y/o sala de espera, contenedores de basura y elevadores de huéspedes.

### Ama de Llaves

Todo el equipo de trabajo se sanitizará al inicio y término de las jornadas, incluyendo carritos de camaristas, mesas de Suite Service, bandejas de servicio, etc.

Todas nuestras roperías contarán con cortinillas para resguardar equipo de trabajo y blancos.



# ÁREAS PÚBLICAS - BACK OF THE HOUSE



## Protocolo de limpieza y sanitización

- 1** Reemplazaremos las revistas en cada llegada. La papelería de la suite será de material lavable para su sanitización.
- 2** Las almohadas y cobertores extra en los clósets serán presentados exclusivamente en bolsa con cierres.
- 3** Retiraremos todas las amenidades después de la salida de un huésped, sin importar si se utilizaron o no.
- 4** Se realizará una detallada sanitización de los siguientes puntos de contacto:



- Escritorios, muebles de TV, mesas y sillas
- Control remoto de TV
- Termostato
- Accesorio de baños (amenidades)
- Muebles de baño (regadera, jacuzzi y WC)
- Canceles, espejos y marcos
- Puertas y manijas
- Apagadores de luces
- Cajones y estanterías
- Puertas de clósets y ganchos
- Puertas del minibar
- Teléfonos (suites y baño)
- Pisos en general



# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## A LA LLEGADA DEL HUÉSPED (Bell Boys, Front y Concierge)

### Recibimiento

A todos nuestros huéspedes, a su llegada a la propiedad, se les tomará la temperatura; les pediremos que utilicen el tapete sanitizante, les invitaremos a lavarse las manos y les ofreceremos gel antibacterial. Asimismo, las maletas serán sanitizadas.

También compartiremos los protocolos de seguridad e higiene post COVID-19 dentro de la propiedad, los cuales son:

- 1 Sello en la puerta de su suite
- 2 Uso del elevador
- 3 Capacidad máxima para reservaciones en restaurantes
- 4 Distanciamiento físico
- 5 Protocolo de higiene para acceso a centros de consumo
- 6 Proceso de sanitización de la suite

### Protocolo de limpieza y sanitización

Realizaremos la sanitización de los sillones del lobby después de cada registro.

Asimismo, sanitizaremos las tabletas, portacheques, carpetas de registro, escáneres y bolígrafos.

### Elevadores de huéspedes

Colocaremos dispensadores automáticos con gel antibacterial afuera de cada torre de elevadores. La capacidad máxima de huéspedes dentro de ellos será de 4 personas; el elevador siempre será solicitado por un agente de servicio.

El tablero, pisos y puertas de elevadores se sanitizarán cada 60 minutos.

Realizaremos micronebulizaciones cada 8 horas en los departamentos de Áreas Públicas, Bell Boys, Servicio al Huésped y Concierge.



# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## SUITES

### Protocolo de limpieza y sanitización

Sanitizaremos superficies con inyección a vapor en pisos, paredes, cortinas, alfombras, sillones, puertas, etc.



Todos los productos del minibar se reemplazarán en su totalidad por productos sanitizados al término de la estancia de cada huésped.



El aire acondicionado de la suite también será sanitizado con luz ultravioleta.



Sellaremos la puerta principal con etiqueta al finalizar la nebulización, esto es para garantizar a nuestros huéspedes que nadie ha accedido a su suite después de que ha sido sanitizada.



Cada persona que deba acceder por motivos de servicio, portará el equipo de protección personal en el que se incluyen cubrezapatos.



## PISCINAS

### Protocolo de limpieza y sanitización

Diariamente lavaremos las piscinas y las limpiaremos profundamente al finalizar el día.



Sanitizaremos la colchoneta de los camastros después del uso de cada huésped, así como cambiaremos los forros de los camastros.



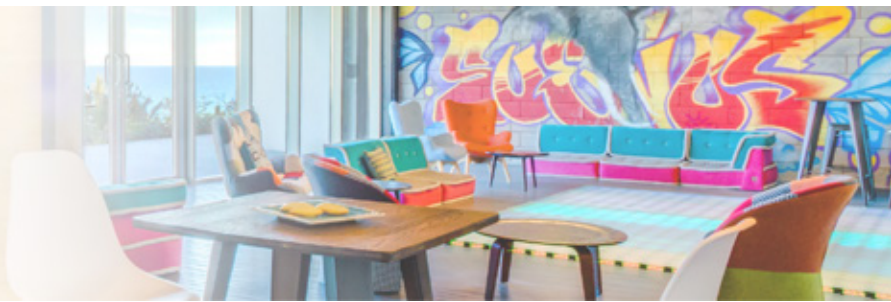
Sanitizaremos también el área de contacto en cabañas después del uso de cada huésped.

### Protocolo de distancia física

Colocaremos cada par de camastros, mesa de servicio y sombrilla a 2 metros de distancia.



# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## KIDS' Y TEENS' CLUBS

### Protocolo de limpieza y sanitización

Además de colocar el tapete sanitizante a la entrada de nuestros Kids' y Teens' Clubs, promoveremos que los niños y jóvenes usen nuestro aparato medidor de limpieza interactivo, el cual les recuerda el lavado de manos cada cierto tiempo.

Sanitizaremos los controles de las consolas, televisores, tacos, bolas de billar, pads de air hockey y juegos para compartir; serán plastificados y resguardados por nuestro equipo de Actividades.

El procedimiento de sanitización aplicará también para cada estación de juego después del uso de cada huésped, y los artículos de recreación y/o objetos que se utilicen se colocarán en charola con tapa por separado para sanitizarlos también. Notificaremos al huésped que los artículos utilizados dentro de la instalación deben ser depositados en esta charola especial.

Armaremos paquetes individuales para actividades; esto quiere decir que todo lo que se entregue a los menores estará en presentación plastificada y/o protegida, con una indicación de que han sido sanitizados (por ejemplo: colores, muñecos, bisutería, hilos, etc.).

Lavaremos y sanitizaremos los sombreros, pelucas y trajes de disfraz después de cada uso; estos se resguardarán en portatrajes transparentes, marcados con la última sanitización.

Una máquina de purificación de aire será instalada.

### Protocolo de distancia física

Notificaremos el número máximo de menores permitidos dentro de los clubs al mismo tiempo.

En el área de billar y air hockey solo permitiremos a las personas que jueguen (los observadores deberán mantenerse a 2 metros de distancia).





# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## GIMNASIOS

### Protocolo de limpieza y sanitización

Sanitizaremos todo el equipo de gimnasio después del uso de cada huésped, esto incluye máquinas, puertas, descansabrazos, escritorios, tapetes y plumas. El procedimiento lo realizaremos cada hora y/o después de cada uso.

Contamos con un purificador de aire instalado para la apropiada ventilación.

### Protocolo de distancia física

Activaremos un equipo para cada huésped, y entre ellos se mantendrá una distancia de 2 metros. No se permitirán más de 6 personas a la vez, para ello tomaremos reservaciones para el ingreso.

Las clases de pilates y yoga se llevarán a cabo en áreas abiertas y tendrán un cupo máximo de 6 personas, incluyendo al maestro o instructor.



## BOUTIQUE

### Protocolo de limpieza y sanitización

Sanitizaremos todas las superficies del área.

Habrà una cajera personalizada para cada cliente, para evitar que el huésped tenga contacto directo con los productos.

Suspenderemos el servicio de probador de prendas.

### Protocolo de distancia física

Atenderemos a un huésped a la vez; en caso de que haya más huéspedes, les pediremos cordialmente que esperen a 2 metros de distancia.



# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## CENTROS DE CONSUMO

### Protocolo de limpieza y sanitización

Sanitizaremos las mesas antes y después de cada servicio; el montaje de cada mesa se realizará a la llegada.

Todos nuestros colaboradores de los diferentes centros de consumo mantendrán una higiene estricta y su lavado de manos será registrado con bitácora cada 20 minutos.

Toda la vajilla utilizada entrará a un proceso de lavado y sanitización con productos químicos aprobados y agua a una temperatura de 82 °C.

### Protocolo de distancia física

Las mesas de los centros de consumo mantendrán una separación de 2 metros.

El aforo de los centros de consumo permitirá únicamente la presencia de 50 comensales y no más de 6 personas por mesa.

Nuestros colaboradores dentro del centro de consumo portarán cubreboca durante el servicio.

Las cuentas se entregarán en portachequeras previamente sanitizadas por la cajera y proporcionaremos a los huéspedes una pluma en presentación individual dentro de una bolsa de papel celofán.



# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## BARES

### Protocolo de limpieza y sanitización

Sanitizaremos diariamente todas las superficies de los bares con productos químicos avalados por las dependencias gubernamentales, así como las charolas, vajillas, equipos, anaqueles, tarjas, carritos de hielo, utensilios y botellas del mostrador. Esto se hará al comenzar y finalizar turnos.

Las barras de servicio llevarán un registro de sanitización cada 30 minutos.

Todos nuestros colaboradores portarán equipo de protección personal de seguridad e higiene.

### Protocolo de distancia física

Se mantendrá una separación de sana distancia entre el mobiliario del bar.

En el servicio de bebidas en barra, permitiremos únicamente la presencia de 4 personas a la vez.

### CONSIDERACIONES PARA EL HUÉSPED

*Invitaremos a los huéspedes a realizar un lavado de manos antes de ingresar al centro de consumo, mismo que se reforzará con gel antibacterial.*

*Reduciremos la entrega de menús físicos; en su lugar proporcionaremos un código QR para lectura y uso de menús en línea en el dispositivo móvil de cada huésped. Los menús físicos disponibles serán sanitizados antes y después de cada uso.*



# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## SUITE SERVICE

### Protocolo de limpieza y sanitización

Sanitizaremos todas las amenidades del minibar dentro de las suites antes de colocarlas, y antes de ingresar a la suite para otorgar este servicio, nuestros colaboradores sanitizarán las suelas de sus zapatos con un atomizador individual portátil que llevarán consigo.

Entregaremos los cubiertos protegidos en un portacubiertos, con una cinta de seguridad que garantizará que no han sido manipulados después de su sanitización.

Todos nuestros meseros, al realizar un servicio, deberán portar cubreboca.

### Protocolo de distancia física

Entregaremos cada servicio en la puerta de la suite; nuestros colaboradores no tendrán contacto con nuestros huéspedes, únicamente anunciarán que el servicio ha llegado. Después de esta notificación y entrega por el mesero de Suite Service, se dejará la mesa y todos los insumos para que sean ingresados a la suite por el mismo huésped.

### CONSIDERACIONES PARA EL HUÉSPED

*Todos los alimentos que salgan de nuestras cocinas estarán cubiertos con película plástica o campana.*

*Ofreceremos únicamente bebidas envasadas (refrescos, jugos, cervezas y vino por botella).*



# ÁREAS PÚBLICAS DE HUÉSPEDES - SERVICIO



## BANQUETES

### Protocolo de limpieza y sanitización

Todos nuestros montajes de mesa se llevarán a cabo bajo las más estrictas medidas de sanitización.

Nuestros colaboradores deberán usar guantes para dicho montaje.

### Protocolo de distancia física

De esta manera organizaremos el acceso y los espacios para los comensales:

- Un máximo de 8 personas por mesa en banquetes, con 2 metros de distancia entre mesas.
- 2 huéspedes por mesa (tablón) en montajes tipo escuela, U, rusa, etc.
- 2 metros de distancia entre sillas para montajes tipo auditorio.

### CONSIDERACIONES PARA EL HUÉSPED

*En todos los eventos/banquetes contaremos con estación con gel antibacterial.*

*Servicio de coffee break: realizaremos montajes con porciones individuales de los alimentos solicitados, así como servicio de bebidas embotelladas y pan o galletas en porciones individuales, en bolsas de papel celofán.*

*Servicios emplatados: haremos la entrega de alimentos directamente en la mesa, empleando una charola de servicio y cabrilla. Todos los platos estarán cubiertos con campana hasta llegar a la mesa.*



# PROCOLO DE SEGURIDAD EN CASO DE COVID-19



## PROCEDIMIENTO EN SALUD DE HUÉSPEDES Y COLABORADORES

Nuestros colaboradores estarán entrenados para notificar cualquier presunto caso de COVID-19. Tanto ellos como huéspedes que presenten síntomas dentro de la propiedad estarán instruidos de notificar inmediatamente, ya sea a su jefe directo en el caso del personal, o a las áreas de Servicio a Huéspedes y Seguridad en el caso de nuestros huéspedes.

## NOTIFICACIÓN DE CASOS

En caso de alerta de notificación de huéspedes y/o colaboradores con COVID-19 en la propiedad, se informará al doctor en casa para una valoración médica. Si se cumplen los síntomas o el criterio de caso sospechoso "COVID-19" se remitirá al hospital y se procederá con sanitización de suite y seguimiento del paciente. En la propiedad seguiremos los pasos de sanitización de áreas y la suite se bloqueará para dicho proceso.

## PROCOLO DE RECUPERACIÓN DE SUITES

Si se contara con un caso de huésped con COVID-19, la suite se pondrá fuera de servicio por 72 horas. Esta suite NO estará en operación hasta que el caso presunto haya sido aclarado o confirmado. En la situación de que se confirme, la suite se abrirá para operar hasta que una compañía externa autorizada proporcione el servicio y protocolo de sanitización y liberación de la misma.





# Resorts 100% sanitizados

*#Together  
Again*

[staysafe.velasresorts.com](https://staysafe.velasresorts.com)

 **VELAS RESORTS.**  
MÉXICO

GRAND VELAS · CASA VELAS · VELAS VALLARTA · MAR DEL CABO