



Pueblo Bonito CARE: Nuestro Compromiso de Cuidado Integral

PLAN DE ACCIÓN COMPLETO



ESTÁNDARES DE LIMPIEZA

- ✓ Se realizará una desinfección integral y general por parte de un proveedor certificado antes de la reapertura, así como también periódicamente, de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades sanitarias.
- ✓ Se han implementado protocolos de limpieza y desinfección que usan productos de desinfección certificados y que se enfocan en áreas de alto contacto.
- ✓ Implementación de un equipo permanente de sanitización, para desinfectar áreas generales.



RECEPCIÓN



CABINAS
SANITIZACIÓN
DEL HUÉSPED

- ✓ A la llegada del huésped, el personal de bell boys los recibirá con careta y guantes.
- ✓ Suspensión del valet parking. Las puertas de los vehículos de huéspedes no serán abiertas por el staff. El huésped podrá estacionar su vehículo bajo indicaciones del personal.
- ✓ Al check-in se entregará a cada huésped una guía con indicaciones sobre lineamientos de higiene a manera de recordatorio.
- ✓ Se tendrán mascarillas a solicitud del huésped.
- ✓ Sanitización de maletas a base de cabina de vapor con producto sanitizante.
- ✓ Cabina de sanitización ubicada en áreas estratégicas y termómetros digitales de grado hospitalario (infrarrojos) para toma de temperatura a huéspedes por un concierge. Si la temperatura excede los 37.4°C, será revisado por un doctor y podría no permitírsele el acceso.
- ✓ Marcas en piso de sana distancia a 2 m (6.5 pies) para check in en la línea de la recepción, concierge, spa desk, áreas de hostess. Los huéspedes esperarán en un área abierta y se les llamará por medio de un concierge o gerente de tráfico, para no saturar las áreas de lobby.
- ✓ Se establecen capacidades máximas de cada lobby, para espera dentro del mismo.
- ✓ Se instalarán cristales para separar las recepciones.
- ✓ Limpieza y sanitización continua de todas las superficies de recepción, concierge. Limpieza de plumas, terminales y llaves de habitación frente al huésped.



HABITACIONES

- ✓ Sanitización general con nebulización de habitaciones por medio de un proveedor certificado.
- ✓ Limpieza diaria de habitación por la camarista con productos para sanitizar certificados (o solución de agua con cloro), con especial énfasis en las superficies de cocinas, mobiliario, controles remotos, teléfonos, contactos eléctricos, manuales y todo aquello que sea tocado por los huéspedes.
- ✓ Los blancos de habitación son lavados a temperaturas de NOM (60°C) y transportados en jaulas y camiones previamente sanitizados.
- ✓ El equipo de ama de llaves hará uso de guantes y cubre bocas.
- ✓ Limpieza y sanitización diaria de carros de servicio de ama de llaves.
- ✓ Doblado sencillo de toallas de habitación para evitar manipulación (no hacer figuras decorativas con las toallas).
- ✓ Las amenidades como plumas, block de notas y revistas serán retiradas de las habitaciones, y estarán disponibles a solicitud.

DISTANCIAMIENTO SOCIAL, HIGIENE PERSONAL Y SALUD

- ✓ Máximo 2 personas en elevadores, con excepción de miembros de una misma familia.
- ✓ Paneles informativos para el huésped, indicando las medidas preventivas para su salud (no saludar de mano, no tocarse la cara, lavarse las manos, usar gel antibacterial, cubrirse al toser, etc.).
- ✓ Tent cards con información sobre medidas preventivas en todas las habitaciones.
- ✓ Videos informativos de las medidas de higiene, sanitización y salud establecidas, así como medidas para el cuidado de la salud en pantallas de elevadores y televisiones.
- ✓ Se colocarán señalamientos de salud y seguridad para los huéspedes en todas las áreas, en inglés y español.

QUIVIRA GOLF CLUB

- ✓ Sanitización diaria de carritos de golf.
- ✓ Sanitización del equipo de golf al check-in en el resort. Será entregados a la puerta de la habitación.
- ✓ Sanitización de carritos y equipos de golf antes y después del juego.
- ✓ Capacidades máximas establecidas para las áreas de proshop y práctica, los intervalos entre los tiempos de salida aumentaron a 15 minutos.
- ✓ Un carrito de golf por persona, a menos que los familiares o amigos soliciten lo contrario.
- ✓ Nuevas reglas establecidas para limitar los puntos de contacto durante el juego (ejemplo: modificación de copas para que el jugador no tenga que tocar ni el asta bandera ni la copa, los rastrillos de los búnkers serán retirados, etc.).
- ✓ Gel desinfectante para manos en Proshop; un miembro del equipo de sanitización proporcionará gel desinfectante a los huéspedes antes de manipular la mercancía de la tienda.



ÁREAS PÚBLICAS

- ✓ Sanitización general de áreas y superficies duras, con productos desinfectantes avalados por proveedor certificado y/o solución con cloro.
- ✓ Lavado y sanitización diaria de camastros con productos desinfectantes autorizados o solución de agua con cloro, después de su uso.
- ✓ Sanitización constante de los espacios públicos (lobby, escritorios, podiums, elevadores, manijas de puertas de habitaciones, llaves de habitación, equipos de gym, bancas y sillas públicas, etc.).
- ✓ Dispensadores de gel antibacterial en todas las áreas del hotel (albercas, afuera de elevadores, lobby, spas, sanitarios, entrada de restaurantes, etc.).
- ✓ Sanitización de manijas de puertas de áreas públicas. En algunos casos se instalarán puertas eléctricas en los accesos para huéspedes.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

- ✓ Las mesas se reacomodarán para respetar la sana distancia de 2 m (6.5 pies) y se establecerán capacidades máximas por restaurant.
- ✓ Avisos de distanciamiento social serán colocados en las mesas.
- ✓ El staff hará uso de guantes y mascarilla.
- ✓ Se dispondrá de la opción de servicio de alimentos a la habitación sin contacto.
- ✓ Los menús estarán disponibles en dispositivos móviles y se eliminarán los menús físicos.
- ✓ Para disminuir el contacto, la firma de cuentas para huéspedes de Todo Incluido no será requerida hasta nuevo aviso. Los huéspedes de Plan Europeo sí deberán hacerlo, pero se les proveerá de gel antibacterial y se limpiarán las plumas y porta cheques frente al huésped.
- ✓ Sanitización de continúa de cocinas con un producto especializado.
- ✓ Manipulación mínima de servilletas y mantelería.
- ✓ Sanitización constante de mesas con producto de proveedor certificado.
- ✓ Se retirará de las mesas objetos como flores, saleros, pimenteros, entre otros, para evitar su manipulación o contacto.
- ✓ Se incrementarán el nivel de temperatura de las máquinas lavalozas.
- ✓ Reforzamiento de medidas de Preverisk y Distintivo H.
- ✓ Se preservarán los alimentos conservados y protegidos físicamente en todo momento mediante recipientes.



- ✓ Se extremarán medidas de distanciamiento entre huéspedes y colaboradores de servicio.
- ✓ Sanitización constante de piso, paredes y toda superficie sólida. Capacitación al personal sobre el protocolo higiénico, los productos químicos empleados y la frecuencia con la que estos deben ser usados.
- ✓ Reforzamiento con colaboradores de cocina y servicio sobre el proceso de lavado de manos (al menos 40 segundos y realizarse con jabón bacterial y agua caliente). Así como, las medidas para estornudar o toser.
- ✓ Reforzamiento de estándares de presentación de colaboradores en materia de higiene personal.
- ✓ Reglas de higiene exhibidas en las cocinas para todo el personal de cocina y meseros.

ALBERCA, SPA & GIMNASIOS

- ✓ Los camastros en áreas de alberca se colocarán a distancias de 2 m (6.5 pies) por cada 2 ó 4 camastros, dependiendo de la familia.
- ✓ Sanitización de equipos de gimnasio y áreas húmedas después de su uso.
- ✓ Sanitización profunda diaria de todos los equipos de gimnasio.
- ✓ Se establecerán las capacidades máximas de uso de gimnasio y áreas húmedas.
- ✓ Uso de caretas de acrílico por los recepcionistas de spa.
- ✓ Uso de mascarillas por terapeutas y otro personal del área.
- ✓ Sanitización diaria de cabinas y áreas húmedas.
- ✓ Desinfección de cabinas después de cada uso.
- ✓ Manipulación mínima de la toalla de alberca. El huésped será quien la tome directamente del booth del toallero.



MANTENIMIENTO

- ✓ Incremento en la frecuencia de limpieza y sanitización de las ventilas de aires acondicionados, ventiladores y bobinas en habitaciones y áreas públicas.
- ✓ Seguimiento a todas las medidas de control e higiene por parte de Preverisk (temperaturas de refrigeradores, cámaras, temperaturas de lavalozas, temperatura de agua caliente de habitaciones, chillers, albercas, entre otros).
- ✓ Clorificación y retro lavado de albercas de acuerdo a NOM y reglamentación de PREVERISK (empresa certificada).
- ✓ Colocación de pastillas sanitizantes en todas las ventilas de aire acondicionado en las habitaciones, áreas de lobby, spa, restaurantes, delis y todas las áreas aire acondicionado.

PROVEEDORES

- ✓ Los proveedores deberán utilizar mascarillas y guantes.
- ✓ Verificación de certificados en higiene de proveedores, así como de las condiciones de higiene de plantas y bodegas de proveedores. Controles estrictos de temperaturas y limpieza de las mismas en los almacenes (de acuerdo a reglamentación de Preverisk).
- ✓ Todos los proveedores externos (de mercancías, servicios, fotografías, artesanos) deben sujetarse a uso de mascarilla y guantes, tener su propio gel antibacterial en el área donde expenden. Los proveedores de mercancías, deberán sanitizar las cajas donde entregan sus productos.

LAVANDERÍA

- ✓ Procedimiento especial para recepción y entrega de blancos.
- ✓ Todos los blancos del hotel son lavados a una temperatura estándar por norma de 60°C.
- ✓ Todo el personal de HYDROP (lavandería) utilizará mascarilla y guantes.
- ✓ Los blancos serán entregados en sus jaulas previamente sanitizadas.

SEGURIDAD

- ✓ Cuadrilla de sanitización permanente, con presencia relevante para sanitizar las áreas generales.
- ✓ Túnel de desinfección para colaboradores en todos los accesos.
- ✓ Toma de temperatura a todos los colaboradores.
- ✓ Verificación del uso de cubre bocas y en algunos casos guantes para colaboradores de ciertas áreas de servicio.
- ✓ Seguridad verificará que se cumplan los lineamientos para proveedores para la entrega de productos y/o servicios. Todos los proveedores deberán portar guantes y mascarilla desde su acceso al hotel.

RECURSOS HUMANOS

- ✓ Campaña permanente de lavado de manos, desinfección y sana distancia.

- ✓ Implementación y capacitación de un saludo de colaboradores hacia los huéspedes.

Informar y capacitar a los colaboradores del plan de prevención e higiene pre-apertura y a posteriori, para reforzar estos temas al 100%.

- ✓ Arco o túnel de Sanitización para colaboradores.

- ✓ Toma de temperatura dos veces por turno (a la llegada y una persona tomando temperatura al azar en áreas).

- ✓ Todo el personal con mascarilla y algunos casos guantes para colaboradores de ciertas áreas durante un tiempo determinado.

- ✓ Verificar todos aquellos procesos de interacción directa con el huésped (ejemplo, valet parkings, recepción, concierge, Alimentos y bebidas), para evitar en la medida de lo posible el contacto directo o guardando la "Sana Distancia" y se corrija en los manuales de procesos.

- ✓ Colocación de gel antibacterial en todos los baños de colaboradores, Comedor de Colaboradores, transporte de colaboradores y Áreas en General.

- ✓ Señalización en todas las áreas de Back of the House, para colaboradores, mensajes relacionadas con la sanitización e higiene.

- ✓ Desinfección de camiones de colaboradores cada ruta.

- ✓ Sana Distancia en camiones de colaboradores.

- ✓ Señalética reglamentaria en todas las áreas.

- ✓ Manual sobre qué hacer en caso de detectar a algún colaborador o huésped con síntomas.

- ✓ Protocolo de sanitización de equipo compartido como Radio, Teléfono, computadoras, terminales, equipo de cocina, microondas, etc, deben ser sanitizadas a la llegada y cambio de turno.

- ✓ Recomendaciones a colaboradores para aplicar medidas de higiene en sus casas.

- ✓ Indicar en salones, Restaurantes Flamingos, reglas de Sana Distancia, a observar en el interior.



TRANSPORTACIÓN DE HUÉSPEDES

- ✓ Shuttle de huéspedes se sujetará a la sana distancia, considerando un huésped por línea de asientos.
- ✓ Vans de transportación interna se sujetarán a 6 huéspedes.
- ✓ Carros de servicio a huéspedes se sujetarán a 4 huéspedes.
- ✓ Ningún huésped será permitido en el asiento frontal junto al chofer.
- ✓ Shuttle al aeropuerto se sujetará a 4 huéspedes o familia completa.
- ✓ Uso de caretas de acrílico por choferes y bell boys.
- ✓ Los choferes de carros/bell boys no darán la mano para bajarse a los huéspedes de los carros de servicio, se les sugerirá que lo hagan de manera cuidadosa. Se invitará a hacer uso de gel antibacterial.





SI SE DETECTA UN **CASO COVID-19**

Si se detecta o sospecha de un caso dentro del hotel, el huésped será enviado a su habitación para recibir atención del médico de guardia. El huésped estará aislado en la habitación hasta que las autoridades sanitarias puedan controlarlo. La habitación no se devolverá al inventario hasta que esté completamente desinfectada con productos certificados.