



# CUENTA CON NOSOTROS

## PROTOCOLOS DE HIGIENE Y SANIDAD



**WYNDHAM GRAND®**

**Rio Mar Puerto Rico  
Golf & Beach Resort**

6000 Rio Mar Boulevard | Rio Grande, Puerto Rico 00745  
787-888-6000 | [www.wyndhamgrandriomar.com](http://www.wyndhamgrandriomar.com)



# CUENTA CON NOSOTROS

En **Wyndham Grand Rio Mar Puerto Rico Beach & Golf Resort** seguimos las protocolos e información de seguridad proporcionadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de los EE. UU., así como el Departamento de Salud de Puerto Rico y la Compañía de Turismo de Puerto Rico, que detallan cómo identificar los síntomas de COVID-19 y mitigar su transmisión.

Hemos recibido el Sello de Salud y Seguridad, una certificación de la Compañía de Turismo de Puerto Rico que respalda negocios que cumplen con éxito los estándares obligatorios de sanidad e higiene.

Hemos implementado nuestra iniciativa 'Cuenta con Nosotros' , además de asociarnos con Ecolab y otros proveedores, para proporcionar a nuestro hotel acceso a los suministros de limpieza y desinfección más altos de la industria. Hemos capacitado a todos los miembros de nuestro equipo para lograr los más altos estándares de limpieza, desinfección e higiene.

Creamos este documento para ayudarlo a comprender los pasos que se están tomando para abordar COVID-19 y qué esperar durante su estadía. Estamos en comunicación constante con los funcionarios estatales y locales para garantizar que tengamos las directivas más actualizadas. Debido a esto, nuestros cambios operativos y medidas de seguridad pueden cambiar de vez en cuando a medida que evolucionan las circunstancias.



**WYNDHAM GRAND®**

Rio Mar Puerto Rico  
Golf & Beach Resort

# GUÍAS GENERALES Y PROCESO DE LLEGADAS

- Según lo establecido por la Orden Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, hay un toque de queda entre las 11:00 p.m. y las 5:00 a.m. Si deja el hotel durante ese período, es bajo su propio riesgo. Esto puede resultar en una multa de hasta \$5,000 o hasta 6 meses en la cárcel.
- El Gobierno de Puerto Rico exige a los huéspedes que lleguen a PR que presenten una prueba COVID-19 molecular negativa tomada no más de 72 horas antes de la llegada. Se requerirá una prueba de cumplimiento para registrarse en el hotel.
- Los pasajeros que lleguen a Puerto Rico deberán completar un formulario de declaración de viaje del Departamento de Salud de Puerto Rico, así como demostrar una prueba COVID-19 molecular negativa realizada como mínimo 72 horas antes de llegar a Puerto Rico.
- Los viajeros que lleguen a la isla sin la documentación solicitada, se les ofrecerá una prueba rápida COVID-19 en el aeropuerto. Incluso si el resultado de la prueba es negativo, será obligatorio que el viajero ponga esté en cuarentena y cubra sus propios gastos médicos y/o posible estadía extendida para cumplir con los parámetros antes descritos.
- La cuarentena es obligatoria hasta que el viajero proporcione pruebas de un resultado de prueba molecular negativa en la isla; Una lista de sitios de prueba en Puerto Rico estará disponible, ver aquí. Si no se proporciona una prueba molecular negativa, el viajero deberá ponerse en cuarentena durante 14 días o se le limitará el acceso al resort.
- Hay un punto de cernimiento obligatorio para todos los huéspedes y clientes donde se verifica la temperatura antes de ingresar al resort utilizando un termómetro infrarrojo sin contacto. Los huéspedes que tengan una temperatura de más de 100.4 ° F (según las guías de el CDC) serán dirigidos al hospital o centro médico más cercano. Si el huésped se niega a buscar atención médica, se le negará la entrada a la propiedad.
- La Compañía de Turismo de Puerto Rico requiere una declaración de viaje firmada por habitación. Esto debe completarse a la llegada si es residente de Puerto Rico.
- El huésped debe declarar si experimenta síntomas de cualquier tipo e informar si ha estado en contacto directo con alguien diagnosticado con COVID-19 en los últimos 14 días. Los huéspedes deben indicar si están obligados a completar una auto-cuarentena o aislamiento durante su estadía según las recomendaciones médicas, las pautas estatales o federales impuestas.
- Todo el equipaje de los huéspedes debe desinfectarse a la entrada. Toallitas desinfectantes estarán disponibles para los huéspedes o empleados para la desinfección del equipaje a la entrada.
- Es requisito usar mascarillas en las áreas públicas.
- La recepción, el servicio de maleteros y otras áreas de servicio al huésped tendrán gel desinfectante en el mostrador además de marcas de distanciamiento en el suelo.
- La superficie del mostrador se limpiará y desinfectará después de cada sesión con el cliente.
- El huésped recibirá una copia de estos protocolos con las medidas de higiene tomadas en la propiedad.

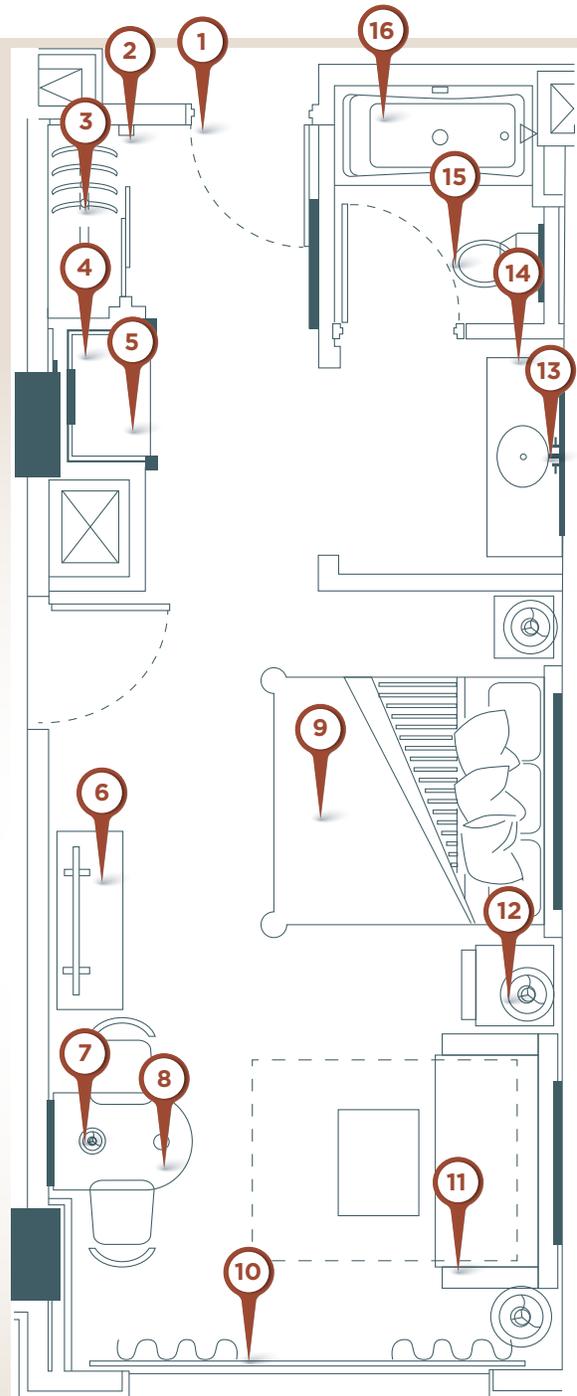
## HABITACIONES

- Todas las habitaciones se limpiarán siguiendo los protocolos COVID-19 de Ecolab, quien ha desarrollado limpiadores para múltiples superficies que son desinfectantes de grado hospitalario y brindan niveles consistentes de limpieza.
- Áreas de alto contacto, como cafetera, cubiteras, interruptores de luces, manijas de puertas, manijas de cajones, cajas fuertes, controles remotos, reloj, teléfonos, interruptores de lámparas, controles de temperatura, manijas de grifos, inodoros y manijas de inodoros y todas las demás superficies se limpiarán y desinfectarán después de cada estadía.
- Toda la ropa de cama de las habitaciones se cambiará al menos cada dos días, o cuando el huésped lo solicite, si es antes del mínimo establecido. Todas las camas se deben desvestir después de cada estadía de huéspedes, incluso si no se usa una cama.
- Material impreso reusable se eliminará de todas las habitaciones.
- Material impreso desechable se cambiará después de cada estadía.
- En previsión de inquietudes individuales de los huéspedes, el servicio de limpieza no ingresará a una habitación durante una estadía a menos que el huésped lo solicite o apruebe específicamente, o para cumplir con los protocolos de seguridad establecidos.
- El servicio de limpieza mantendrá la práctica de limpiar las habitaciones a fondo después de la salida.
- Se colocará un sello de certificación de limpieza y desinfección en la habitación una vez finalizado el servicio de limpieza.
- Todas las habitaciones están completamente desinfectadas entre las estadías de los huéspedes.

# HABITACIONES

## HACEMOS LIMPIEZA PROFUNDA Y SANITIZACIÓN EN 16 ÁREAS DE ALTO CONTACTO PARA GARANTIZAR SU SEGURIDAD

- 1 Todas las manijas de las puertas
- 2 Interruptores de luz y termostato
- 3 Área del armario que incluye perchas, estantes de hierro y equipaje
- 4 Cafetera y cubitera
- 5 Caja fuerte y refrigerador
- 6 Control remoto
- 7 Teléfono
- 8 Superficies duras, incluidas todas las mesas, mesitas de noche y escritorios
- 9 Camas que incluyen ropa de cama, sábanas y almohadas
- 10 Mesas de balcón, sillas y tirador de puerta (si aplica)
- 11 Sofás y sillas (si aplica)
- 12 Despertador
- 13 Grifo
- 14 Secador de pelo
- 15 Inodoro, asiento de inodoro y manija
- 16 Manijas de ducha y dispensadores de jabón



## SERVICIO DE LAVANDERÍA

La ropa de cama, las toallas y la ropa se lavarán de acuerdo con las medidas del CDC, incluido el lavado de artículos según corresponda de acuerdo con las instrucciones del fabricante. La ropa de cama sucia será envuelta dentro de la habitación para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta a la instalación de lavandería.

## PROTOCOLOS DE LIMPIEZA

Se presta especial atención a los objetos no porosos, de alto contacto como los controles remotos de televisores, los inodoros y manijas, manijas de puertas y muebles, manijas de grifos de agua, mesas de noche, teléfonos, paneles de control en la habitación, interruptores de luz, paneles de control de temperatura, despertadores, portaequipajes y suelos.

# ÁREAS COMUNES



- Los ascensores estarán limitados a una persona o una familia a la vez.
- Superficies de alto contacto y no porosas que incluyen mostradores de recepción, conserjería, maleteros, muebles, baños públicos, máquinas de hielo, llaves y cerraduras, cajeros automáticos, ascensores, botones de elevadores y pasamanos de escaleras y equipos de gimnasia, se desinfectarán cada hora.
- Las estaciones de desinfección estarán ubicadas en todas las áreas de alto tráfico, tales como ascensores, recepción y restaurantes.
- Los escudos de plexiglás se instalarán en la recepción, tienda de regalos, y según sea necesario para proteger a los huéspedes y asociados de la contaminación cruzada.
- La piscina está disponible y se requiere una reservación previa.
- Rio Mar Casino está abierto todos los días de 9 a.m. - 10 p.m. y operando a un 30% de capacidad.
- Mandara Spa está abierto todos los días de 9am a 6pm y operando a un 30% de capacidad. Recomendamos que haga una cita previa.

## Distanciamiento Físico

Según la recomendación de distanciamiento social del CDC, se aconsejará a los huéspedes que practiquen distanciamiento físico al pararse al menos a seis pies de distancia de otros grupos de personas que no viajan con ellos, incluida cualquier área donde los invitados. Tales áreas serán claramente marcadas para distanciamiento físico apropiado, y donde sea posible.



## Playa, Piscinas y Recreación

Las siguientes facilidades estarán limitadas según la Orden Ejecutiva que será efectiva desde el 8 de enero de 2021 al 7 de febrero de 2021 con las siguientes restricciones:

- El acceso a la playa está disponible con sillas de playa y sombrillas para uso exclusivo de los huéspedes.
- Las piscinas están abiertas todos los días cumpliendo una capacidad de 30% desde las 8 a.m. - 8 p.m y se requiere una cita previa.
- Rio Mar Casino estará abierto desde las 9 a.m. - 10 p.m. diariamente limitado a la capacidad de 30%.
- Los campos de golf y las canchas de tenis están abiertas diariamente.

# ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Los asientos dentro y en el exterior del restaurante están limitados al 30% de la capacidad y los asientos de los restaurantes que con espacios al exterior podrán operar sin límite de capacidad cumpliendo con los protocolos de distanciamiento físico.
- Se recomienda lavarse o desinfectarse las manos antes de sentarse.
- Se mantendrá la separación de al menos 6 pies entre las configuraciones de mesa y silla en los restaurantes y bares.
- No se permiten comidas estilo buffet, "salad bars" y autoservicio. Solo se permite servir a la carta.
- El servicio en áreas de alimentos y bebidas reducirá el contacto personal con los huéspedes.
- Los podios en las entradas se desinfectarán cada hora, incorporan un estándar mínimo de distancia social de 6 pies.
- Las estaciones de servicio, los carros de servicio, las estaciones de bebidas, los mostradores, los pasamanos y las bandejas se desinfectan continuamente durante todo el día.
- Terminales de POS se desinfectará entre cada usuario y asociados se desinfectarán sus manos después de cada uso.
- Las mesas, topes de barras, taburetes y las sillas se desinfectarán después de cada uso.
- Los condimentos se servirán en envases de un solo uso.
- Verifique que las velas, los bolígrafos y todos los demás artículos de contacto reutilizables sean desinfectados después de cada uso.
- La lista de menú, cócteles y vinos debe ser de un solo uso y/o desechable.
- Se manejará el flujo en la fila para garantizar que las áreas de recolección alimentos estén distanciadas adecuadamente.
- Los condimentos y utensilios estarán disponibles con los cajeros o meseros.
- Todos los sorbetos estarán en su envoltura.
- Todos los alimentos y bebidas se colocarán en la mesa, mostrador u otra superficie en lugar de entregarse directamente a un invitado.
- El uso de mesas comunitarias está restringido a menos que se aplique un distanciamiento seguro de 6 pies entre los invitados, sin embargo, los comensales relacionados (es decir, miembros de la familia, parejas) pueden sentarse juntos en una mesa.
- Los camareros, corredores, anfitriones, y cajeros que están frente al cliente deben usar máscaras protectoras durante los turnos. Se requieren guantes para aquellos empleados que sirven o entregan artículos a los clientes.
- Todos equipo previamente ubicado en la mesa, como cubiertos, vasos, servilleta, y decoración como velas y flores, deben ser llevados a la mesa por el personal después de que el cliente esté sentado.
- No se permiten condimentos en la mesa. Debe llevarse al ser solicitado y debe desinfectarse después de cada uso.
- Todos los restaurantes que ofrecen servicio dentro del establecimiento se ha establecido el 75% de capacidad.
- Congregaciones en el área del bar no están permitidas.
- Sentarse en la barra solo se permite cuando se aplica el distanciamiento seguro de 6 pies. Los invitados deben estar a 6 pies de distancia de cada grupo y a 6 pies de alcanzar artículos como servilletas, sorbetos, vasos, condimentos y hielo.
- Las superficies deben desinfectarse después de cada huésped (barra superior, sillas y barandas, por ejemplo).

## ÁREA DE REUNIONES Y EVENTOS

- Las estaciones de desinfección se ubicarán en las áreas del vestíbulo del espacio para reuniones.
- Se establecerán entradas y salidas designadas para ayudar con el flujo del tráfico.
- Todo el equipo compartido y las instalaciones para reuniones serán de un solo uso o se desinfectarán antes y después de cada uso.
- Todas la mantelería se reemplazarán después de cada uso.
- La mantelería se transportará en bolsas de plástico selladas de un solo uso al entrar y salir de las salas de reuniones.
- Todos los eventos tipo buffet y autoservicio se suspenderán.
- Todos los artículos de comida y bebida deben ser cubiertos y servidos por un empleado.
- Habrá barreras / pantallas en todas las exhibiciones de alimentos.
- Café y otras bebidas y comidas de los *coffee breaks* serán servidos por un mesero.
- Los cubiertos estarán envueltos.
- Los condimentos estarán en contenedores individuales o en contenedores desinfectados.
- Se proporcionará agua embotellada individual en lugar de jarras de agua en las mesas de reunión y estaciones de agua.
- Las puertas, mesas, sillas, interruptores de luz y otros equipos de la sala de conferencias se desinfectará después de cada uso.
- Habrá una limpieza profunda de las salas de reuniones todas las noches.
- Se revisaron las capacidades de asientos y los planos de salones para garantizar el distanciamiento físico. Comuníquese con su representante de ventas para obtener detalles y diagramas.
- Se recomienda a los grupos que tengan asientos asignados durante la duración de su evento.



# ASOCIADOS DE WYNDHAM



- Cada miembro del equipo de Wyndham pasa por nuevas y extensas medidas de capacitación en limpieza y seguridad para garantizar el bienestar de nuestros huéspedes y de los demás.
- Todos los miembros del equipo deberán usar mascarillas faciales, guantes (si aplica) y otro equipo de seguridad.
- Cada miembro del equipo recibirá capacitación sobre las medidas de limpieza y saneamiento de COVID-19 antes de comenzar a trabajar.
- Procedimientos de lavado de manos revisados y reforzados con los miembros del equipo.
- El equipo de protección personal (PPE) será usado por todos los empleados basado en su función y de acuerdo con las normas locales y estatales.
- Wyndham Grand Rio Mar verificará que los asociados al reintegrarse a su trabajo, no tengan síntomas de COVID-19. Cualquier persona con síntomas será enviado a recibir tratamiento médico inmediatamente y permanecerán en cuarentena por 14 días.
- Reuniones diarias: celebraremos reuniones y comunicar diariamente para que los miembros de nuestro equipo estén informados sobre lo que está sucediendo. Estas reuniones se llevarán a cabo virtualmente o con pequeños grupos que están distanciando socialmente.
- Todas las áreas de *Back of House* tendrán una limpieza y desinfección mejoradas junto con la señalización de COVID-19, recordando el distanciamiento social y otras medidas para mantener a todos seguros.
- Las herramientas y equipos compartidos serán desinfectados después de cada turno o transferidos a un nuevo empleado.



# ES COMPROMISO DE TODOS



**Además, durante su estadía, pedimos a todos los huéspedes que observen medidas adecuadas de higiene y distanciamiento social, que incluyen:**

- Estornudar y toser en el codo.
- Abstenerse de estrechar la mano o participar en cualquier contacto físico innecesario con otros invitados o miembros del equipo.
- Lavarse las manos con frecuencia con agua tibia y jabón y usar desinfectante para manos cuando no haya agua y jabón disponibles.
- Todos los huéspedes deben mantener al menos 6 pies de distancia social de otras personas mientras se encuentren en la propiedad, incluida los restaurantes y todas las demás áreas públicas.
- Si en algún momento las áreas públicas, alcanzan una capacidad a la que no se pueden mantener estas medidas, la ocupación se limitará según sea necesario para garantizar un distanciamiento social adecuado.
- Los grupos no deben congregarse en ninguna área pública del hotel, y se les pedirá que se dispersen de ser necesario.
- Los ascensores están limitados a ocupación individual o 1 grupo de familia a la vez.



**Finalmente, tenga en cuenta las siguientes políticas generales:**

- Solo se permiten huéspedes registrados en el resort y en las habitaciones.
- Todos los huéspedes deben seguir las instrucciones de la gerencia del hotel y los miembros del equipo referente a higiene y seguridad.

**El bienestar de nuestros *Huéspedes* y *Asociados* como prioridad en nuestra planificación, estamos ansiosos de recibirlos y darle la bienvenida a el Wyndham Grand Rio Mar Puerto Rico Golf & Beach Resort**