

DIRECTRICES DE SALUD Y SEGURIDAD

Salud del huésped y del equipo de colaboradores Responsabilidades de los colaboradores

La experiencia del huésped Servicio de valet, taxi o transportación compartida para huéspedes

Protocolos y productos de limpieza. Distancia social segura Equipos de Protección Personal (EPP)

Políticas de Sanitización Departamentales Operaciones en piscinas, Recepción, Pisos

Alimentos & Bebidas Servicio de habitaciones (RS)

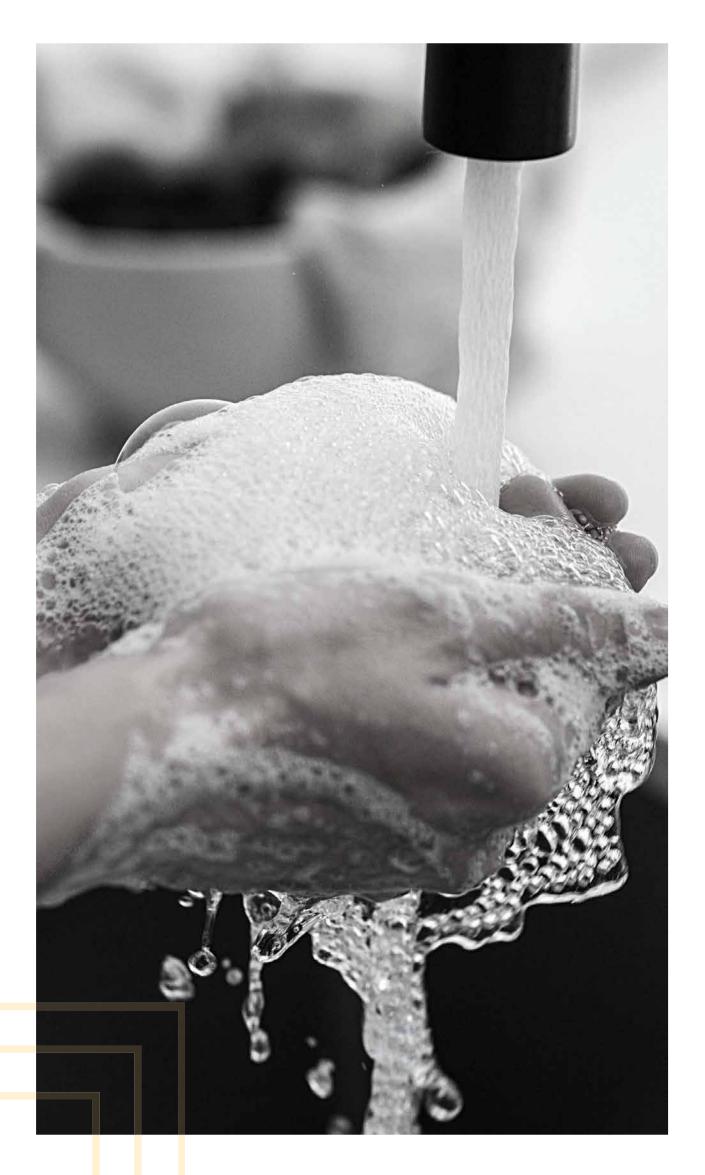
Catering para Grupos & Bodas

Spa, Salón & Gym Entretenimiento

PROGRAMA DE SALUDY SEGURIDAD

La salud y seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores es nuestra principal prioridad. Teniendo esto en cuenta, monitoreamos constantemente los comunicados oficiales de los gobiernos locales, los cambios en las políticas gubernamentales y avances mundiales en salud pública, así como la información constantemente trasmitida por parte de la OMS, a partir de los cuales creamos nuestros protocolos y procedimientos para la gestión de riesgos a lo largo de esta contingencia.

En conjunto con nuestros asesores en temas de salud, este programa ha sido desarrollado para reforzar y fortalecer nuestros protocolos y procedimientos estándar de salud y seguridad actualmente en vigor.



SALUD DEL HUÉSPED & DEL EQUIPO DE COLABORADORES

- Termómetros láser infrarrojos. Los puntos de entrada de colaboradores estarán preparados para permitir que nuestro personal de seguridad realice controles de temperatura corporal no invasivos utilizando termómetros láser infrarrojos sin contacto. A cualquier persona que muestre una temperatura corporal superior a 37.5 °C no se le permitirá la entrada a la propiedad y será direccionado a la clínica de seguridad social apropiada (IMSS).
- Cuestionarios de salud. A los huéspedes se les pedirá que completen un cuestionario de salud al momento del registro, para anticipar e identificar todas las posibles condiciones de riesgo. Los casos sospechosos serán dirigidos al servicio médico del hotel y, si es necesario, al hospital privado más cercano en la zona.
- Distancia social segura. Se solicitará a todos los invitados que practiquen la distancia social segura. Cuando estén sentados las mesas deberán distar al menos dos (2) metros de de otros grupos de personas que no viajen con ellos. Se observará esa distancia en las filas de espera, durante el uso de elevadores o en los movimientos dentro de la propiedad.

SALUD DEL HUÉSPED & DEL EQUIPO DE COLABORADORES

Las mesas de los restaurantes y centros de consumo, los muebles y otros aspectos de las instalaciones se organizarán para garantizar la distancia social segura.

Los colaboradores que se encuentren cara al público llevarán cubre bocas y gafas protectoras para prevenir la infección por contagios.

Se recordará constantemente a todos los colaboradores la importancia de no tocarse la cara y practicar la distancia social segura manteniendo al menos dos metros de distancia de los huéspedes y otros compañeros siempre que sea posible.

• Alcohol en gel. Los dispensadores de gel desinfectante de manos, de accionamiento automático siempre que sea posible, se colocarán en puntos clave de áreas de huéspedes y de colaboradores como el mostrador de recepción, los vestíbulos, las entradas a los restaurantes y las áreas de salud (spa).

Además, se proporcionarán dispensadores de gel desinfectante de manos en todas las áreas de operación para los colaboradores.

• Señalización en las áreas de huéspedes. Habrá recordatorios en forma de señalización de salud e higiene en toda la propiedad, en idioma inglés y español, incluida la forma adecuada de usar, manipular y desechar los cubre bocas.

Esta información también estará disponible a través de la lectura de los **códigos QR** expuestos en todo el hotel.



SALUD DEL HUÉSPED & DEL EQUIPO DE COLABORADORES

• Señalización en las áreas de colaboradores. Habrá señalización en toda la propiedad recordando a los colaboradores la forma adecuada de usar, manipular y desechar cubre bocas.

Esta señalización también mostrará el uso adecuado de guantes, el lavado adecuado de manos, la forma correcta de estornudar en el codo y la importancia de no tocarse la cara.

Además, los colaboradores recibirán capacitación para desarrollar esta nueva cultura en todas las áreas de la operación del hotel.

 Comunicación de posibles casos de contagio de huéspedes y colaboradores. Los colaboradores recibirán instrucciones claras sobre cómo reaccionar con prontitud e informar a la dirección del hotel de todos los supuestos casos de COVID-19 detectados en la propiedad.

Estaremos listos para brindar apoyo a nuestros huéspedes, como se mencionó anteriormente. Los colaboradores tienen instrucciones de quedarse en casa e informar a sus gerentes de área si no se sienten bien o si están mostrando síntomas conocidos de COVID-19.

Los huéspedes recibirán instrucciones de llamar al número de **EMERGENCIA 777** en el caso de notar a un colaborador del hotel u otro huésped con tos, dificultad respiratoria u otro síntoma conocido de COVID-19.

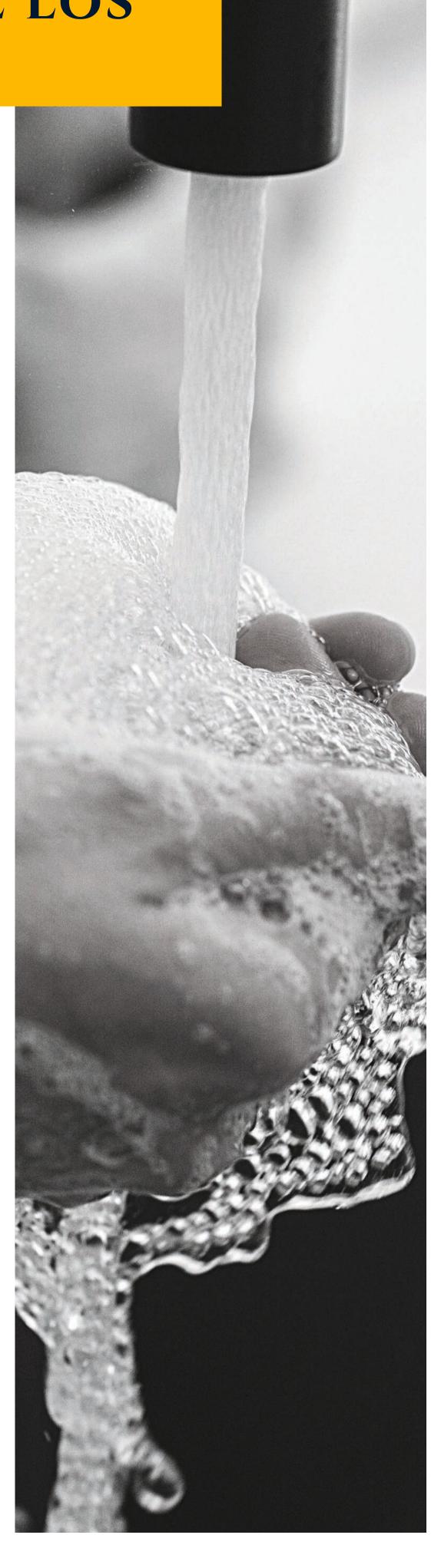
Los huéspedes que exhiban cualquiera de los síntomas de COVID-19 durante su estancia en el hotel tendrán que llamar al número de EMERGENCIA 777 para asistencia inmediata.



RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES

La participación de todos los miembros del equipo de Sandos es vital para un cumplimiento efectivo del programa de salud y seguridad de acuerdo con los estándares de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), en vigor desde hace muchos años.

- Lavado de las manos. La higiene correcta y el lavado frecuente de manos con jabón es vital para ayudar a combatir la propagación del virus. Todos los miembros del equipo Sandos tienen instrucciones de lavarse las manos o usar gel desinfectante cuando no haya un lavabo disponible.
 - El lavado de manos, cuando sea necesario, deberá realizarse durante 40 segundos, se tienen que aplicar técnicas pre quirúrgicas y hacerlo después de cualquiera de las siguientes actividades: usar el baño, estornudar, tocarse la cara, sonarse la nariz, limpiar, barrer, trapear, fumar, comer, beber, tomar un descanso y antes o después de comenzar un turno.
- Entrenamiento COVID-19. Todos los miembros del equipo recibirán capacitación sobre los protocolos de seguridad y saneamiento de COVID-19 con una capacitación más integral para nuestros equipos con contacto frecuente con los huéspedes, incluido el servicio de limpieza, alimentos y bebidas, el departamento de áreas públicas y el de seguridad.
- Equipo de protección personal (EPP). Todos los colaboradores usarán el EPP adecuado según sus funciones y responsabilidades. La capacitación sobre cómo usar y desechar adecuadamente todos los EPP será obligatoria. Cada miembro del equipo que ingrese a la propiedad recibirá cubre bocas y deberá usarlos mientras esté en la propiedad. Se proporcionarán lentes protectores a los colaboradores de primer contacto, incluidos cocineros, meseros, empleados de limpieza, encargados de áreas públicas y personal de seguridad en contacto directo con los huéspedes.
- Reuniones diarias y briefings. Las reuniones y briefings de colaboradores se llevarán a cabo en áreas que permitan una adecuada distancia social segura entre ellos. Los departamentos más grandes escalonarán los tiempos de llegada de los miembros del equipo para minimizar el volumen de tráfico en los pasillos y ascensores de las áreas de colaboradores. El gel desinfectante de manos estará disponible en cada punto de control de entrada y los colaboradores deberán desinfectar sus manos después del control. de ejecutivos Nuestro equipo proporcionará comunicación constante para garantizar que los procedimientos de uso de equipo de protección personal y sanitización se sigan y actualicen de acuerdo a los lineamientos más recientes.





Llegada del huésped

Un colaborador recibirá a cada visitante del resort y le pedirá que use gel desinfectante para manos a su llegada. La señalización adecuada también se exhibirá de manera evidente con los protocolos delineados y las sugerencias sobre el distanciamiento social seguro en uso en todo el hotel.

Servicio de valet, taxi o transportación compartida para huéspedes.

- a) Los huéspedes ingresarán al resort a través de puertas que están abiertas, automatizadas u operadas manualmente por los mismos huéspedes.
- b) Los colaboradores no abrirán las puertas de automóviles o taxis.
- c) Los huéspedes que soliciten el servicio de botones recibirán asistencia y el equipaje de los huéspedes se desinfectará a la llegada rociando con compuestos de amonio cuaternario toda la superficie.

Ascensores de huéspedes

- a) La señalización se ubicará de forma clara con códigos QR y carteles fuera y dentro de los elevadores, explicando los procedimientos actuales.
- b) No se permitirán más de tres (3) huéspedes por ascensor.





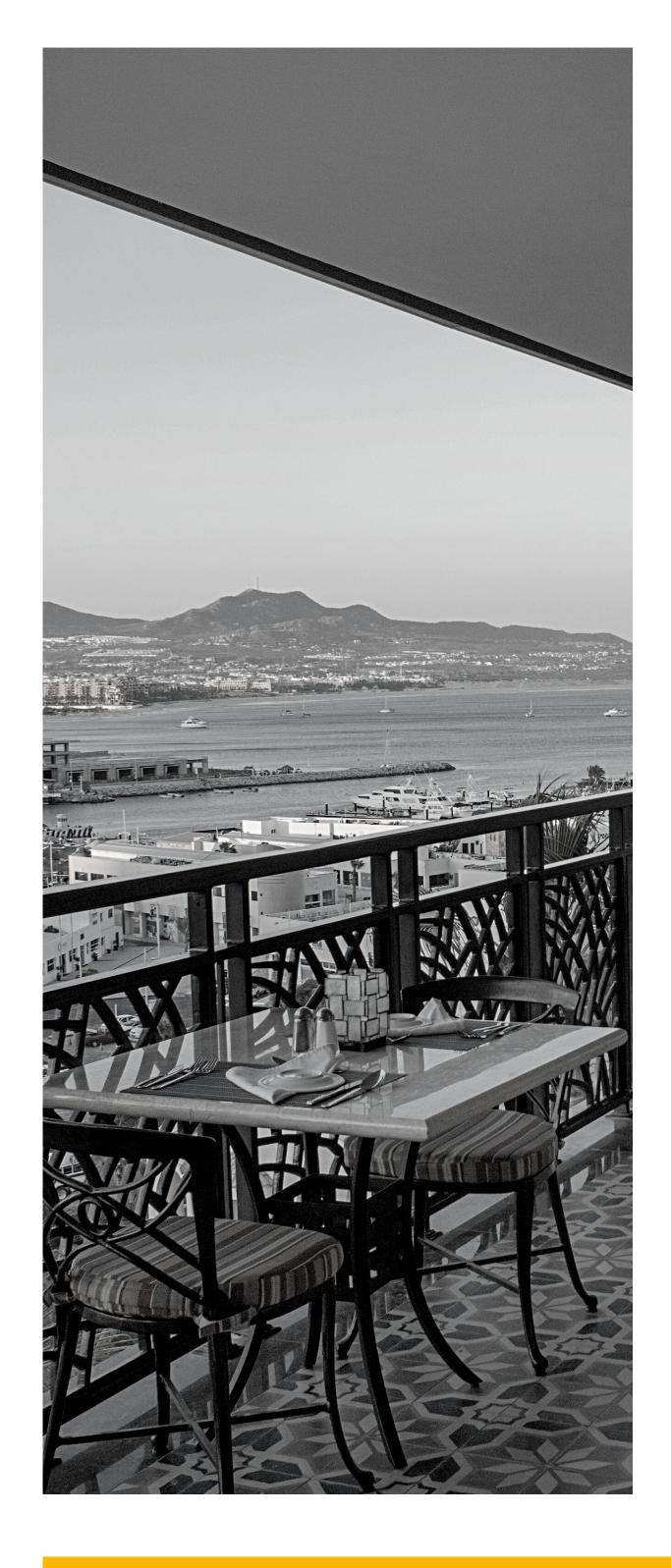
Nuestros hoteles utilizan productos y protocolos de limpieza que cumplen con los criterios de la EPA. Han sido aprobados para el uso efectivo contra virus, bacterias y otros patógenos en el aire y en la sangre. Estamos trabajando con nuestros proveedores y socios de distribución para garantizar un suministro ininterrumpido de estos productos de limpieza y el equipo de protección personal necesario.

- Espacios públicos y zonas comunes. La frecuencia de limpieza y desinfección se incrementará en todos los espacios públicos. Con un enfoque especialmente estricto en las superficies de contacto frecuente que incluyen, entre otros, la recepción, los mostradores del hotel, ascensores y botones de ascensores, manijas de puertas, baños públicos, cerraduras de habitaciones, cajeros automáticos, pasamanos de piscina y escaleras, equipos de gimnasia, equipos de spa, equipos de salón, restaurantes, superficies y zonas de descanso.
- Habitaciones de huéspedes. Para limpiar las habitaciones seguimos protocolos de limpieza y desinfección reconocidos en la industria. Se presta atención específica a elementos de alto contacto, incluidos los controles remotos de televisión, manijas de muebles y puertas, llaves de agua, asientos de inodoros y manijas de descarga, mesitas de noche, teléfonos, interruptores de luz, paneles de control de temperatura, despertadores, portaequipajes y pisos.

Toda la información del hotel, los procedimientos de higiene y el menú del servicio de habitaciones se proporcionarán a través del código QR para maximizar una comunicación eficiente.

- Áreas back del hotel. La frecuencia de limpieza y desinfección también aumentará en las áreas back donde haya más tráfico, con énfasis en los comedores de colaboradores, entradas de colaboradores, salas de control de uniformes, baños de colaboradores, muelles de carga, almacenes, oficinas, cocinas, podios de escaneo de seguridad, mesas de servicio y aulas de capacitación para miembros del equipo.
- Equipo compartido. Las herramientas y equipos compartidos serán desinfectados antes, durante y después de cada turno o cada vez que el equipo se pase a un nuevo colaborador. Esto incluye teléfonos, radios, computadoras y otros dispositivos de comunicación, terminales de pago, utensilios de cocina, herramientas de mantenimiento, equipos de limpieza, llaves, relojes y todos los demás elementos de contacto directo utilizados en todo el complejo.
- Filtros de aire y limpieza de aires acondicionados.

 La mayoría de nuestras habitaciones están equipadas con unidades mini-split y muy pocas con sistemas de ventiladores y bobinas. De todos modos, las pastillas de compuestos de amonio cuaternario se usan como práctica estándar.



DISTANCIA SOCIAL SEGURA

En todo el complejo cumpliremos o superaremos los criterios de las autoridades sanitarias locales y globales sobre la distancia social segura.

- Haciendo cola. Cualquier área donde los huéspedes y los colaboradores tengan que hacer cola estará marcada claramente para que se respete la distancia. Esto incluye check-in, check-out, vestíbulos de ascensores, comedores y cualquier otra área donde corresponda.
- Recepción del hotel, mostradores de hospitalidad, agencias de viajes y alquiler de automóviles y concierge. Los agentes ocuparán de forma alterna los sitios de trabajo disponibles para garantizar la separación entre los miembros del equipo, siempre que sea posible.
- Restaurantes y bares. Los restaurantes y bares reducirán la capacidad de asientos para permitir un mínimo de dos (2) metros de distancia social segura entre huéspedes y grupos de invitados sentados.
- Espacios comerciales. En coordinación con nuestros socios minoristas, se aplicarán los límites de afluencia de huéspedes para permitir una adecuada distancia social segura en las tiendas del hotel.
- **Piscinas**. Los camastros de la piscina se configurarán para permitir al menos dos (2) metros de distancia social segura entre huéspedes y grupos de huéspedes.
- Back del hotel. Se implementarán protocolos de distancia social segura en los comedores de colaboradores, aulas de capacitación, espacios de oficina compartidos, ventanillas de servicios para colaboradores y otras áreas de alta densidad para garantizar un distanciamiento apropiado entre los colaboradores.

• Transporte en carrito de golf. Pendiente de recibir instrucciones de las autoridades locales y expertos médicos (COFEPRIS).

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

Lugares para la distribución de equipos de protección personal (EPP)

- Back del hotel
- Entradas de colaboradores
- Ubicaciones específicas del departamento
- Incluyendo cocinas, podios de seguridad, ama de llaves y armarios PAD





OPERACIONES EN PISCINAS

Protocolo de limpieza y desinfección

- a) Los camastros se desinfectarán a diario y los huéspedes también podrán desinfectar sus sillas con atomizadores a su disposición.
- b) Las superficies de contacto de las camas balinesas deberán desinfectarse diariamente y los huéspedes también podrán desinfectar sus camas con atomizadores a su disposición.
- c) Toalleros, quioscos de entrada y todos los demás escritorios y mostradores se desinfectarán al menos una vez por hora.
- d) Los salvavidas harán rondas de desinfección.

Protocolo de distancia social segura

• Los camastros se dispondrán respetando la distancia social segura adecuada.

RECEPCIÓN

Protocolo de limpieza y desinfección

- a) Se desinfectarán todos los "puntos de contacto" de los huéspedes después de cada transacción, incluidos los dispositivos de tarjeta de crédito EMV, bolígrafos y equipos.
- b) Oficinas, centros de llamadas y escritorios de registro se limpiarán y desinfectarán en cada cambio de turno.

Protocolo de distancia social segura

- a) Marcas de distancia en el piso garantizarán las separaciones apropiadas de dos (2) metros.
- b) Se ubicará personal en las estaciones de trabajo de forma alterna.
- c) Se implementarán procedimientos de colas para períodos pico.



PISOS

Protocolo de limpieza y desinfección

- a) Carros y equipos se desinfectarán al comienzo y al final de cada turno.
- b) Los baños del back se desinfectarán al menos una vez cada cuatro (4) horas.
- c) Se eliminarán todos los teléfonos de las áreas no supervisadas / controladas.

Protocolo de distancia social segura

- a) Se minimizará el contacto con los huéspedes durante la limpieza de las habitaciones del hotel; los camaristas ofrecerán regresar en un horario alternativo para las habitaciones ocupadas.
- b) Se requerirá que los miembros del equipo de limpieza usen máscaras y lentes protectores.

CONSIDERACIONES PARA LOS HUÉSPEDES

- a) Todos los objetos reutilizables se retirarán de las habitaciones; la información importante general del hotel se entregará a través de códigos QR o será publicada electrónicamente (incluido el servicio de habitaciones).
- b) Según nuestro protocolo estándar, si se usan las almohadas y las mantas adicionales guardadas en los armarios de las habitaciones, éstas serán reemplazadas a la salida del huésped.
- c) Una atención específica de limpieza y sanitización será aplicada en las siguientes áreas de las habitaciones:
- Escritorios, mesas y sillas.
- Teléfonos, tabletas y controles remotos.
- Termostatos.
- Gabinetes, tiradores y herrajes.
- Puertas y picaportes.
- Tocadores de baño y accesorios.
- Ventanas, espejos y marcos.
- Luces e interruptores de iluminación.
- Armarios, perchas y otros servicios.





PROTOCOLO DE LIMPIEZA YDESINFECCIÓN

- a) Podios de hostess y todo el equipo asociado se desinfectarán al menos una vez por hora utilizando compuestos de amonio cuaternario.
- b) Estaciones de servicio, carros de servicio, estaciones de bebidas, mostradores, pasamanos y bandejas se desinfectarán al menos una vez por hora y la operación será registrada y reportada por un gerente.
- c) Las mesas de comedor, las barras, los taburetes y las sillas se desinfectarán después de cada uso con compuestos de amonio cuaternario.
- d) Condimentos se servirán en envases de un solo uso.
- e) Menús se desinfectarán después de cada uso utilizando compuestos de amonio cuaternario.

- f) Se eliminarán manteles individuales porosos (incluido el estilo Chilewich).
- g) Se desinfectarán las bandejas (todos los tipos) después de cada uso.
- h) Contenedores de almacenamiento se desinfectarán antes y después de cada uso.
- i) Las estaciones de preparación de alimentos se desinfectarán al menos una vez por hora.
- j) Las cocinas deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día.
- k) Los alimentos y bebidas que se preparen para ser transferidos a otros colaboradores utilizarán métodos sin contacto (dejar en mesas "de agilización", etc.)



Protocolo de limpieza y desinfección

- a) Todo el equipo será desinfectado antes de la asignación para el turno.
- b) Los colaboradores asignados a estaciones individuales desinfectarán sus estaciones y todo el equipo al menos una vez por hora y en cada cambio de turno.
- c) Los meseros desinfectarán todas las puertas, manijas y superficies de alto contacto al menos una vez por hora.

Protocolo de distancia social segura

- a) Se colocarán los alimentos en las mesas de las habitaciones (cuando corresponda, las campanas permanecerán) o si el huésped lo prefiere se le entregarán en el pasillo y él mismo los colocará en su propia mesa.
- b) Se solicitará al huésped que notifique cuando termine de comer y coloque su bandeja en el pasillo, fuera de su cuarto.

Consideraciones para los huéspedes

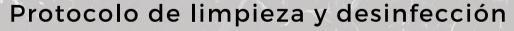
- a) Los menús de servicio a habitaciones impresos serán eliminados de las habitaciones. Se substituirán por otras opciones de entrega del menú: código QR en la habitación para acceder a una versión en PDF, desplazamiento por un canal de televisión interno, etc.
- b) Los minibares seguirán en las habitaciones, las latas serán desinfectadas por el proveedor antes de colocarlas en el minibar.

Esta información se facilitará en el código QR.









- a) Todos los equipos compartidos se desinfectarán antes y después de cada uso o deberán ser de un solo uso si no pueden ser desinfectados.
- b) Todas las sábanas, incluidas las capas subyacentes, se reemplazarán después de cada uso.
- c) Ropa de cama limpia y sucia será transportada en bolsas de plástico selladas de un solo uso dentro y fuera de los lugares.

Protocolo de distancia social segura

- a) Todos los eventos tipo buffet y autoservicio se suspenderán hasta nuevo aviso.
- b) Todos los artículos de alimentos y bebidas serán emplatados y servidos individualmente.
- c) Café y otros artículos de coffee break serán atendidos y servidos por un mesero.
- d) Cubiertos serán servidos como un roll-up.
- e)Condimentos serán servidos en contenedores personales individuales o contenedores individuales previamente desinfectados.



Gimnasio

- Pendiente de recibir instrucciones y orientación de las autoridades locales y expertos médicos (COFEPRIS).
- Se proporcionarán opciones de gimnasio alternativas a los huéspedes a medida que se desarrollen, incluida las programaciones en la habitación y al aire libre.

ENTRETENIMIENTO

Shows nocturnos, club de niños y club de adolescentes

Pendiente de recibir instrucciones y orientación de las autoridades locales y expertos médicos (COFEPRIS).

* Última revisión 28 de abril de 2020



PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD

2020