



Garantizar la seguridad de nuestros clientes y colaboradores es de suma importancia para nosotros. A la luz de los riesgos potenciales asociados con COVID-19, estamos implementando una serie de medidas de protección para que todos los que crucen nuestras puertas puedan hacerlo con absoluta seguridad y tranquilidad.

Continuaremos actualizando nuestras políticas y protocolos en esta página a medida que evolucione la situación.

### **Salud y Seguridad**

Basándonos en nuestros acostumbrados altos estándares de higiene, hemos creado protocolos mejorados para todas las áreas del hotel y restaurante.

Cumplimos con la certificación Stay Safe del World Travel & Tourism Council.

Hemos trabajado con Ecolab durante muchos años y seguimos usando sus productos, que están certificados por la EPA para la desinfección y saneamiento de COVID-19, en todas las áreas del hotel y restaurante.

Todas las áreas públicas y de los colaboradores se limpian y desinfectan con regularidad en el transcurso de cada día.

### **Protocolos de los colaboradores**

Se requiere que todos los colaboradores utilicen su mascarilla en todo momento.

A su llegada, todos los colaboradores deben tomarse la temperatura antes de ingresar al hotel. No se permitirá la entrada a ningún colaborador que muestre síntomas de cualquier tipo y se le enviará de inmediato para que le realicen una prueba de COVID-19.

Los colaboradores están obligados a lavarse las manos cada 30 minutos, según lo estipulado por el Ministerio de Salud.

Los colaboradores deben cambiarse de ropa y ponerse el uniforme inmediatamente después de su llegada al hotel.

Se requiere distanciamiento social entre todos los colaboradores durante los descansos y durante los períodos prolongados de contacto.

Si algún colaborador experimenta algún síntoma o tiene un familiar con síntomas, debe informarlo de inmediato. No se le permitirá ingresar a las instalaciones del hotel y será enviado para ser examinado.

Se designará una habitación en el hotel con el propósito de aislar adecuadamente a cualquier colaborador del que se haga evidente cualquier sospecha de contagio del virus mientras el colaborador está en el trabajo. Dicho colaborador permanecerá aislado hasta que se pueda notificar al Departamento de Salud y se tomen las medidas adecuadas.

Los colaboradores están capacitados y actualizados continuamente sobre cualquier cambio en el protocolo y están bajo supervisión constante.



El desinfectante de manos está disponible en muchos lugares de la propiedad para uso de los clientes y colaboradores.

**Recepción:** qué esperar cuando llegue.

Se han instalado pantallas protectoras de acrílico en el mostrador de recepción para la seguridad de nuestros clientes y colaboradores.

Se requiere que todos los clientes cubran su boca y nariz con mascarilla, a menos que estén en su habitación o sentados a la mesa en el restaurante.

Hay una estación de lavado de manos en la puerta principal del hotel para que todos los clientes y colaboradores se laven las manos antes de ingresar.

Nuestros recepcionistas y botones deben usar mascarillas y mantener una distancia de 1,8 m en todo momento.

La temperatura de todos los clientes se tomará a la llegada.

El equipaje de los clientes se desinfectará antes de llevarlos a su habitación.

Los puntos de contacto físico y el intercambio de artículos entre los clientes y colaboradores se reducirán al mínimo.

Todos los artículos que se pasen de un recepcionista a un cliente serán desinfectados antes de entregárselos al cliente y al regresar.

Todos los elementos detrás del mostrador de recepción (teclados, teléfonos, etc.) serán desinfectados al inicio, a la mitad y al final de cada turno.

El mostrador de recepción, el teléfono del vestíbulo, las sillas y las mesas se desinfectarán después de cada uso.

El desinfectante de manos está disponible en muchos lugares de la propiedad para uso de los clientes y colaboradores.

### **Limpieza y mantenimiento de habitaciones**

Más allá de nuestros procedimientos regulares, detallados y rigurosos de limpieza, hemos implementado lo siguiente:

Se encontrará un sello de seguridad en la puerta de cada habitación lista para registrarse indicando que la habitación y todas las comodidades se han limpiado profundamente para el uso de los huéspedes y que nadie ha entrado en la habitación desde la limpieza.

Durante el registro de entrada, se les preguntará a los huéspedes si desean o no recibir el servicio de limpieza durante su estancia. En caso de que cambie de opinión, podrá comunicarlo a recepción en cualquier momento de su estancia.

Todos los colaboradores de limpieza y mantenimiento deben usar mascarilla en todo momento.

Se requiere que los colaboradores se desinfecten las manos y los zapatos antes de ingresar a cualquier habitación.



Siempre que sea posible, los colaboradores no deben ingresar a una habitación mientras haya un huésped en ella. En situaciones en las que esto sea inevitable, tanto los colaboradores como los huéspedes deben usar mascarilla.

Las áreas de alto contacto en las habitaciones (interruptores de luz, manijas de puertas, controles remotos, mesas y mostradores, sillas, teléfonos y pisos, etc.) recibirán desinfección adicional con regularidad.

Los minibares se desinfectarán entre cada estancia y los productos se reemplazarán por otros nuevos.

La ropa de cama se cambiará cada dos días, a menos que el huésped especifique lo contrario. Las toallas se cambian a diario.

El directorio para huéspedes estará en formato digital.

El lavado a alta temperatura y el detergente Ecolab se utilizan para todas las sábanas y toallas, de acuerdo con las pautas de los CDC.

### **Restaurante**

Para mejorar nuestro excepcional alto estándar de servicio e higiene con el que contamos siempre, hemos implementado los siguientes cambios para mantener seguros a nuestros clientes y colaboradores:

Se requiere que los colaboradores utilicen mascarillas en todo momento.

Los colaboradores deben lavarse las manos cada 30 minutos según lo indica el Ministerio de Salud. La capacidad del restaurante se ha reducido al 50% en cumplimiento de las medidas señaladas por el Ministerio de Salud.

Las mesas están distanciadas para acomodar un mínimo de 1,8 m entre comensales.

Todos los clientes del restaurante deben usar mascarilla en todo momento mientras no estén sentados a la mesa.

La temperatura de los clientes se tomará a la llegada.

Se ofrecen menús digitales mediante código QR.

El montaje de la mesa se completará una vez que los comensales hayan ordenado para evitar la exposición y contaminación de los utensilios.

Los cubiertos se calientan antes de llevarlos a la mesa para la seguridad de los comensales.

Se realiza una limpieza completa de mesas y sillas entre cada uso.

El lavado a alta temperatura y el detergente Ecolab se utilizan para toda la mantelería y servilletas, de acuerdo con las pautas de los CDC.

El servicio a habitaciones está disponible sin cargo adicional.

Todos los colaboradores del restaurante están al día con su certificación de manipulación de alimentos.