



## SANDOS HOTELS & RESORTS PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD

La salud y seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores es nuestra prioridad principal. Teniendo esto en cuenta, estamos monitoreando constantemente los comunicados oficiales de los gobiernos locales, los cambios en las políticas gubernamentales y avances mundiales en salud pública, la información constantemente transmitida 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 tema de salud, este programa ha sido desarrollado para reforzar y fortalecer nuestros protocolos y procedimientos estándar de salud y seguridad actualmente en vigor.

**SANDOS HOTELS & RESORTS**  
**DIRECTRICES DE SALUD Y SEGURIDAD**

**Programa Sandos Hotels & Resorts**

**1. Equipo de colaboradores y salud del huésped**

**Termómetros láser infrarrojos.** Los puntos de entrada para los colaboradores estarán restringidos para permitir que nuestros elementos 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 dirigido hacia la clínica de seguridad social apropiada (IMSS).

**Cuestionarios de salud.** A nuestros 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 hacia el servicio médico del sitio 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 tener al menos a dos (2) metros de distancia de otros grupos de personas que no viajan con ellos. Distancia Social Segura mientras está parado en líneas, mientras usa elevadores (cuando corresponde) o mientras se mueve en la propiedad. 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 del primer equipo de contacto llevarán máscaras protectoras obligatorias, guantes protectores y gafas protectoras para prevenir la infección por contagios. Se recordará constantemente a todos los colaboradores de no tocar sus caras y practicar la distancia social segura con al menos dos metros de distancia de los huéspedes y otros compañeros siempre que sea posible.

**Alcohol en gel.** Los dispensadores de desinfectante de manos, "sin contacto" siempre que sea posible, se colocarán en puntos clave de huéspedes y áreas de colaboradores como la barra del front desk, los lobbies, los vestíbulos de los hoteles, las entradas a los restaurantes y áreas de bienestar.

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

**Señalización en los Fronts.** Habrá recordatorios en forma de señalización - de salud e higiene en toda la propiedad para todos los huéspedes, en inglés y español, incluida la forma adecuada de usar, manipular y desechar las máscaras protectoras. Esta información también estará disponible utilizando los códigos QR disponibles en todo el hotel.

**Señalización en los Backs.** Habrá señalización en toda la propiedad recordando a los colaboradores de la forma adecuada de usar, manipular y desechar máscaras protectoras. 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.

**Colaboradores e asuntos de salud de los huéspedes.**

Los colaboradores recibirán instrucciones claras sobre cómo reaccionar con prontitud e informar a la Dirección del hotel todos los supuestos casos de COVID-19 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 teniendo síntomas conocidos de COVID-19. Los huéspedes recibirán instrucciones de llamar al número de EMERGENCIA 777 al notar a un colaborador del hotel o otro huésped con tos, falta de aliento u otro síntoma conocido de COVID-19. Mismos huéspedes que exhiben cualquiera de los síntomas de COVID-19 durante su estancia en el hotel tendrán que llamar a EMERGENCIA número 777 para asistencia inmediata.

## **2. 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), que hemos tenido 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 desinfectante cuando haya un lavabo disponible.

El lavado de manos cuando sea necesario, debe hacerse durante 40 segundos, se tienen que aplicar técnicas prequirúrgicas y hacerse 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, Departamento de Áreas Públicas y 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 al resort recibirá una máscara protectora y deberá usar la máscara mientras está en la propiedad. Se proporcionarán guantes protectores a los colaboradores de primer contacto, incluidos cocineros, meseros, empleados de limpieza, encargados del área pública y oficiales de seguridad que están en contacto directo con los huéspedes.

### **Reuniones diarias y briefings.**

Las reuniones y briefings entre 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 en el back.

El desinfectante de mano estará disponible en cada ubicación de chequeo de entrada y los colaboradores deberán desinfectar sus manos después del chequeo. Nuestro equipo de

ejecutivos proporcionará comunicación constante para garantizar los procedimientos de EPP y sanitización se sigan y actualicen de acuerdo con los últimos lineamientos.

### **3. La experiencia del huésped**

#### **Llegada del huésped**

Un colaborador recibirá a cada visitante del resort y les pedirá que usen desinfectante para manos a su llegada.

La señalización adecuada también se exhibirá de manera evidente con los protocolos delineados y las sugerencias sobre el correcto Safe Social Distancing 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 Quats (compuestos de amonio cuaternario) en toda la superficie.

#### **Ascensores para huéspedes del hotel**

a) La señalización se pondrá de forma clara afuera de los elevadores para explicar los procedimientos actuales, informar acerca de los códigos QR

b) No se permitirán más de tres (3) huéspedes por ascensor.

### **4. Productos de limpieza y protocolos**

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, socios de distribución y proveedores para garantizar un suministro ininterrumpido de estos productos de limpieza y el EPP necesario.

#### **Espacios públicos y zonas comunes.**

La frecuencia de limpieza y desinfección se ha incrementado en todos los espacios públicos.

Enfoque estricto en las superficies de contacto frecuente que incluyen, entre otras, la recepción, los mostradores de servicio, los mostradores de portería de 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.**

Los protocolos de limpieza y desinfección reconocidos en la industria se utilizan para limpiar las habitaciones. Una atención específica se centrará en elementos de alto contacto, incluidos los controles remotos de televisión, muebles y puertas

manijas, manijas de 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 la comunicación eficiente.

#### **Back del hotel.**

La frecuencia de limpieza y desinfección también aumentará en las áreas del back donde haya más tráfico, con énfasis en los comedores de colaboradores, entradas de colaboradores, salas de control de uniformes (cuando aplica) que incluyen: 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 ingeniería, limpieza de equipos, llaves, relojes y todos los demás elementos de contacto directo utilizados en todo el complejo.

#### **Filtro de aire y limpieza de AA.**

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

### **5. 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

### **6. Distancia social segura**

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

#### **Hacer colas.**

Cualquier área donde los huéspedes y los colaboradores hagan cola estarán marcados claramente para que se respete la distancia.

#### **Distanciamiento social.**

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 conserje.**

Los agentes utilizarán todas las estaciones de trabajo 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 cada grupo / grupo de invitados sentados.

#### **Espacios comerciales.**

En coordinación con nuestros socios minoristas, se aplicarán los límites de ocupación de los 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 metros de distancia social segura entre huéspedes y grupos de huéspedes

**Back del hotel.**

Se utilizarán protocolos de distancia social segura en los comedores de colaboradores, aulas de capacitación, espacios de oficina compartidos, la ventanillas de servicios para colaboradores (a través de una ventanilla de estilo cajero) 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).

**POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE SANITIZACIÓN DEPARTAMENTALES****7. Operaciones de piscina**

Protocolo de limpieza y desinfección

- a) Los camastros se deben desinfectar a diario y los huéspedes también pueden desinfectar sus sillas con botellas QUATS disponibles.
- b) Las superficies de contacto de las camas Balinesas deben desinfectarse diariamente y los huéspedes también pueden desinfectar sus camas con botellas QUATS disponibles.
- 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**

Camastros dispuestos con distancia social segura adecuada

**8. Oficinas del front****Protocolo de limpieza y desinfección**

- a) Desinfectar 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, escritorios de registro se limpiarán y desinfectarán en cada cambio de turno.

**Protocolo de distancia social segura**

- a) Marcas de distancia en el piso para proporcionar intervalos apropiados de dos (2) metros.
- b) Personal en todas las estaciones de trabajo.
- c) Implementar procedimientos de colas de períodos pico.

**9. Limpieza****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 deben quitar todos los teléfonos en las áreas no supervisadas / controladas.

**Protocolo de distancia social segura**

- a) Minimice el contacto con los Huéspedes mientras limpia las habitaciones del hotel; los asistentes de la habitación ofrecerán regresaren un horario alternativo para las habitaciones ocupadas.
- b) Se requerirá que los miembros del equipo de limpieza usen máscaras y guantes protectores, que se eliminarán después de la limpieza de cada habitación.

#### **Consideraciones para los huéspedes**

- a) Todos objetos reutilizables se retirarán de las habitaciones; la información importante general del hotel se entregará a través de códigos QR o será publicada electrónicamente (en coordinación con RS).
- b) Según nuestro protocolo estándar, si se usaran las almohadas y las mantas adicionales almacenadas en los armarios de las habitaciones, estas serán reemplazadas a la salida del huésped.
- c) Una atención específica de limpieza y sanitización sera 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
  - Accesorios de baño y hardware
  - Ventanas, espejos y marcos.
  - Luces e interruptores de iluminación.
  - Armarios, perchas y otros servicios.

#### **SPA, SALÓN Y GYM**

##### **10. gimnasio**

Pendiente de recibir instruccines y orientacion de las autoridades locales y expertos médicos (COFEPRIS).  
Opciones de gimnasio alternativas que se proporcionarán a los huéspedes a medida que se desarrollen, incluida la programación de gym en la habitación y al aire libre.

#### **ALIMENTOS Y BEBIDAS**

##### **11. Restaurantes, bares y salones**

###### **Protocolo de limpieza y desinfección**

- a) Podios de hostess y todo el equipo asociado se desinfectará al menos una vez por hora utilizando Quats (compuestos de amonio cuaternario).
- b) Estaciones de servicio, carros de servicio, estaciones de bebidas, mostradores, pasamanos y bandejas se desinfectaran al menos una vez por hora y la operacion sera' registrada y reportada por un gerente.
- c) Las mesas de comedor, las barras superiores, los taburetes y las sillas se desinfectarán después de cada uso con Quats (compuestos de amonio cuaternario).
- d) Condimentos para servir en envases de un solo uso.
- e) Menús que deben desinfectarse después de cada uso utilizando Quats (compuestos de amonio cuaternario).
- f) Mantel individuales porosos (incluido el estilo Chilewich) se eliminarán
- g) Desinfecte las bandejas (todos los tipos) después de cada uso

- h) Contenedores de almacenamiento a desinfectar antes y después de cada uso.
- i) Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse al menos una vez por hora.
- j) Las cocinas deben limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día.
- k) Los alimentos y bebidas que se preparan para ser transferidos a otros colaboradores utilizando métodos sin contactos (dejar en tablas de aceleración, etc.)

## **12. Servicio de habitaciones (RS)**

### **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 colocaran los alimentos en las mesas (cuando corresponda, las tapas de los platos permanecen) o entréguelos a los huéspedes en el pasillo: los huéspedes los pondrán en su propia mesa.
- b) Se solicitara que los huéspedes notifiquen a RS cuando terminen de comer y coloquen su carrito en el pasillo fuera de su cuarto.

### **Consideraciones para los huéspedes**

- a) Menús RS impresos serán eliminados de las habitaciones.
  - Explore las opciones de entrega del menú: Código QR en la habitación para acceder a una versión en PDF, desplazarse por un canal de televisión interno, etc.
- b) Los minibares seguiran en las habitaciones, las latas serán desinfectadas por el proveedor antes de colocarlas en el minibar.
  - Esta información se colocará en el código QR.

## **13. Catering para bodas**

### **Protocolo de limpieza y desinfección**

- a) Todos los equipos compartidos se desinfectará antes y después de cada uso o deberá ser de un solo uso si no puede ser desinfectado
- b) Todas las sábanas, incluidas las capas subyacentes, se reemplazarán después de cada uso.
- c) Ropa de cama limpia y sucia sera' 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 deben ser emplatados y servidos individualmente.
- c) Café y otros artículos de coffe break serán atendidos y servidos por un mesero.
- d) Cubiertos seran servidos como un roll-up.
- e) Condimentos seran servidos en PC individuales o contenedores individuales previamente desinfectados.

## **ENTRETENIMIENTO**

- 14. Shows nocturnos, Club de niños y Club de adolescentes



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

\* última revisión 28 de abril de 2020