



PROTOCOS DE HIGIENE POST COVID-19



VELAS WEDDINGS
A Lifetime of Love

#Together Again



MEDIDAS GENERALES



GEL ANTIBACTERIAL

Colocamos dispensadores automáticos (touchless) con gel antibacterial en diferentes puntos de contacto dentro de la propiedad, tales como el lobby principal, entrada de colaboradores y proveedores, área de piscinas, centros de consumo (esto es, restaurantes y bares), Kids' y Teens' Clubs, Spas, gimnasios y Centros de Convenciones.



TEMPERATURA CORPORAL

A todos nuestros colaboradores se les toma la temperatura al momento de subir al autobús, así como a su llegada al hotel.



DISTANCIA FÍSICA

Notificamos a nuestros huéspedes y colaboradores las medidas de distanciamiento físico; la principal recomendación es guardar al menos 2 metros de distancia con otro grupo de personas. Minimizamos el contacto con huéspedes.



TAPETES

Colocamos tapetes sanitizantes en las siguientes áreas: entrada del lobby, área de ascenso y descenso de huéspedes a la propiedad, Kids' Clubs, Teens' Clubs, Spas y restaurantes.



LAVADO DE MANOS

Una de las medidas obligatorias para todos los colaboradores es lavarse las manos cada hora (por un periodo de 20 segundos). En algunas áreas este lavado de manos se realiza también cada vez que se tenga contacto con algún grupo de personas.



#Together Again



EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

Nuestros colaboradores portan cubrebocas y mascarillas transparentes en áreas de contacto directo e indirecto con los huéspedes.



PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Seguimos cumpliendo los protocolos de limpieza e higiene que nos marca la guía de certificación Cristal. Además, utilizamos productos químicos contra el COVID-19, autorizados por EPA (United States Environmental Protection Agency).



CABINA SANITIZANTE

Todos nuestros colaboradores pasan antes y después de su jornada por una cabina con sistema de nebulización de alta eficiencia y sensor infrarrojo, eficaz en la sanitización de personas y artículos.



KIT DE PROTECCIÓN PARA EL HUÉSPED

A cada huésped le brindamos un kit de protección personal bajo solicitud (guantes, gel antibacterial, toallas húmedas y cubreboca).



REVISIÓN DIARIA

Llevamos una bitácora de todas las medidas higiénicas, así como el buen funcionamiento de puntos de limpieza y contacto.



#Together Again



TRANSPORTE Y SEGURIDAD

- Todos los vehículos de nuestras propiedades son sanitizados con nebulización después de cada uso. El viaje se realiza sin copiloto y con un máximo de 5 pasajeros, incluyendo a nuestro chofer.
- En cuanto a nuestra área de “Lost & Found” (objetos perdidos), se realiza la sanitización de todo artículo antes de su registro y almacenamiento.
- En los transportes de nuestros colaboradores instalamos equipos sanitizantes a base de peróxido de hidrógeno para garantizar un ambiente saludable.



REGISTRO

- Todo el personal del hotel utiliza el equipo de protección personal (EPP) recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) de forma obligatoria.
- A todos nuestros huéspedes, a su llegada a la propiedad, se les toma la temperatura; les pedimos que utilicen el tapete sanitizante, les invitamos a lavarse las manos y les ofrecemos gel antibacterial. Asimismo, las maletas son sanitizadas.
- Se solicita el uso del cubrebocas durante el proceso de registro masivo (mientras esperan su turno de registro en línea o en un lugar asignado en específico).
- Realizamos la sanitización de los sillones del lobby después de cada registro. Asimismo, sanitizamos las tabletas, portacheques, carpetas de registro, escáneres y bolígrafos.
- La entrega de las llaves electrónicas de la suite se hace directo a los huéspedes, las cuales están previamente sanitizadas y colocadas en el portatarjetas correspondiente.



PROTOCOLOS DE
HIGIENE POST
COVID-19



VELAS WEDDINGS
A Lifetime of Love

#Together Again



- También compartimos los protocolos de seguridad e higiene post COVID-19 dentro de la propiedad, los cuales son:
 - ▶ Sello en la puerta de la suite
 - ▶ Uso del elevador
 - ▶ Capacidad máxima para reservaciones en restaurantes
 - ▶ Distanciamiento físico
 - ▶ Protocolo de higiene para acceso a centros de consumo
 - ▶ Proceso de sanitización de la suite
- La suite cuenta con amenidades de protección, tales como un envase de gel antibacterial y toallas sanitizantes.
- Cuando los invitados salen de la propiedad por alguna actividad, a su regreso deben cumplir el protocolo de higiene de llegada del huésped; en caso de traer consigo paquetes, bolsas de compras o equipos de golf, se aplica el protocolo de sanitización de equipaje.
- Las góndolas de equipaje se sanitizan constantemente durante el turno y después de cada servicio.

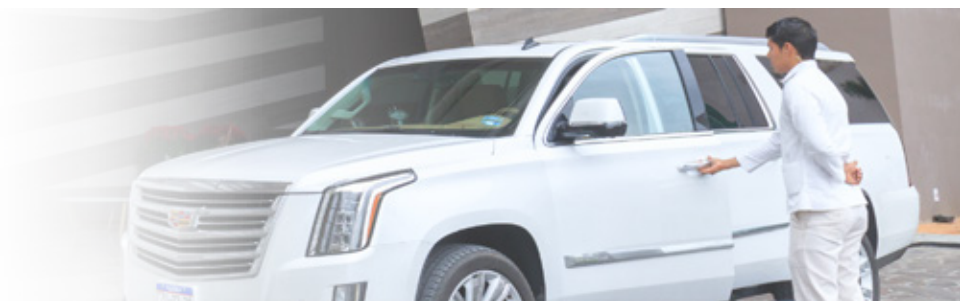


REGISTRO PARA INVITADOS EXTERNOS

- El personal de Bell Boys recibirá a las personas externas. El personal de Seguridad estará revisando, como primer filtro, que las personas externas sean invitados confirmados por los novios a través de un listado.
- Los invitados externos pasarán por el mismo protocolo de higiene a la bienvenida que un huésped del hotel; adicional a esto, deberán traer consigo siempre un cubreboca para poder ingresar.
- Posteriormente el equipo de Bell Boys escoltará a los invitados a la recepción del lobby para el registro y el segundo filtro de verificación de asistencia.
- Se realizará el protocolo de cobro correspondiente a una tarjeta de crédito de los invitados o, en su defecto, se omitirá en caso de que este haya sido cubierto por los novios previamente.
- Se les compartirán los protocolos de higiene y sanitización del hotel anteriormente mencionados.



#Together Again



- El personal de Bell Boys escoltará a los invitados hacia el área del evento de acuerdo a la agenda correspondiente.
- En distintos puntos del hotel, así como dentro del evento, tendrán a su alcance pañuelos desechables, gel antibacterial y tapetes sanitizantes. Se recomienda que sea de uso constante durante el evento, previo y posterior a los alimentos, manteniendo siempre en mente el distanciamiento social entre personas (2 metros).
- Aquellos invitados que no cumplan con las especificaciones anteriores y/o tengan su temperatura corporal mayor a 37.5 °C no podrán acceder a las instalaciones.



VALET PARKING

- Se le invita al huésped, como primera opción, estacionar personalmente su vehículo en un espacio cercano al lugar a donde se dirige, para reducir al máximo el contacto cercano con el personal del hotel.
- En los casos donde, por algún impedimento físico, sea necesario proporcionar este servicio, se realizará cuidando las medidas de prevención y protocolos de sanitización.



AMENIDADES DE BODA (ENTREGA DE REGALOS)

- Se permite la entrega de regalos una vez que se encuentre el huésped en el hotel, conforme al protocolo de sanitización del departamento de Bell Boys.
- Se recomienda no realizar entrega de regalos una vez colocado el sello de "suite 100% sanitizada".
- Se recomienda evitar cualquier entrega de cortesía o amenidad que requiera contacto físico cercano entre participantes.



#Together Again



MONTAJE DE LOCACIONES

- Se sanitizan los espacios antes de iniciar operaciones y permanentemente.
- Se divide el área por zonas: crítica, semicrítica y de bajo riesgo.
- Los montajes se hacen en sistema considerando las necesidades del huésped.
- Todos los montajes se revisan y autorizan previamente por la dirección de acuerdo a las leyes del estado en materia de distanciamiento físico.
- Se personalizan los requerimientos de manera individual para evaluar las necesidades y opciones en particular de cada evento.



Protocolo de limpieza y sanitización

- Todo equipo y amenidades se sanitizan antes y después de cada uso.
- Toda la mantelería se sanitiza y se reemplaza después de cada uso.
- Durante el montaje y desmontaje se aplica el distanciamiento mínimo de 2 metros en actividades que lo permitan.
- En caso de que el personal deba comer en el transcurso del montaje, se encargará de sanitizar los empaques de comida, cubiertos, vasos y botellas que se utilicen.



#Together Again



Protocolo de distancia física

- Todos los banquetes se distribuirán con un espacio de mínimo 2 metros de distancia entre mesas y sillas.
- La capacidad máxima del evento depende de la distancia física, de la ocupación en el hotel y también de las normas vigentes, las cuales señalan capacidades máximas de 50 personas en áreas cerradas. En espacios abiertos se refuerza la logística con menú emplatado o servicio de buffet asistido.
- La presentación de los alimentos y bebidas es de forma individual.
- Las solicitudes de cualquier tipo de cubierto, loza o cristalería son asistidas por nuestro personal.
- La cubertería se envuelve con servilleta de tela en caso de ser necesario y/o requerido.
- En caso de requerirse condimentos, estos se sirven en presentaciones individuales (sal, pimienta, etc.).



CONSIDERACIONES PARA EL HUÉSPED

En los eventos, el uso del cubreboca será a criterio del huésped. Para eventos de bodas masivos donde haya mayor aglomeración de invitados, se establecerán, en distintos puntos, pequeñas estaciones con: cubrebocas desechables, toallitas sanitizantes desechables, gel antibacterial con alcohol al 70%, guantes estériles y botes de basura especiales para desechos delicados.

Se recomienda no facilitar elementos que puedan ser manipulados por varias personas, tales como artículos de decoración.

Se ofrecen botellas de agua individuales a cargo del personal de esta estación.

Se realizan menús desechables para este tipo de eventos.

Durante los cocteles, los alimentos y bebidas son servidos directamente por nuestro personal.

El equipo de Bodas siempre traerá consigo una bolsa de emergencia en todo momento, el cual contendrá: dos cubrebocas adicionales, gel antibacterial de 250 ml., un paquete de 15 toallitas sanitizantes desechables, spray Lysol, guantes desechables y/o bolsas de plástico para guardar objetos.



#Together Again



RESTAURANTES

- Las mesas y sillas dentro de los centros de consumo mantienen una distancia de 2 metros entre sí.
- El aforo de los centros de consumo permite únicamente la presencia de 50 comensales de forma simultánea y no más de 6 personas por mesa, de acuerdo al protocolo federal de la Secretaría de Salud.



CENAS Y EVENTOS GRUPALES

- Los buffets se asisten por el personal del hotel.
- Se colocan pantallas protectoras transparentes en las barras calientes. Los alimentos fríos y postres se montan de forma individual y en pequeñas porciones, y son servidos por nuestro personal.
- Se promoverá la modalidad del *show cooking* en los eventos.
- La Coordinadora de Bodas estará a cargo del control y supervisión de las áreas designadas del evento, teniendo constante comunicación con los departamentos internos involucrados (en especial con Ama de Llaves para sanitizar las áreas de los eventos al menos 1 hora antes de llevarse a cabo).



CONSIDERACIONES ESPECIALES

En caso de que se solicite realizar el "buyout" del hotel, la operación y montajes se adaptarán de acuerdo a las necesidades de los huéspedes.

Se permiten actividades de integración en áreas como jardines o playa, teniendo siempre especial cuidado en cumplir con las normas de distancia e higiene.



#Together Again



PROCEDIMIENTO EN SALUD DE HUÉSPEDES Y COLABORADORES

Nuestros colaboradores estarán entrenados para notificar cualquier presunto caso de COVID-19. Tanto ellos como huéspedes que presenten síntomas dentro de la propiedad estarán instruidos de notificar inmediatamente, ya sea a su jefe directo en el caso del personal, o a las áreas de Servicio a Huéspedes y Seguridad en el caso de nuestros huéspedes.



NOTIFICACIÓN DE CASOS

En caso de alerta de notificación de huéspedes y/o colaboradores con COVID-19 en la propiedad, se informará al doctor en casa para una valoración médica. Si se cumplen los síntomas o el criterio de caso sospechoso "COVID-19" se remitirá al hospital y se procederá con sanitización de suite y seguimiento del paciente. En la propiedad seguiremos los pasos de sanitización de áreas y la suite se bloqueará para dicho proceso.



PROTOCOLO DE RECUPERACIÓN DE SUITES

Si se contara con un caso de huésped con COVID-19, la suite se pondrá fuera de servicio por 72 horas. Esta suite NO estará en operación hasta que el caso presunto haya sido aclarado o confirmado. En la situación de que se confirme, la suite se abrirá para operar hasta que una compañía externa autorizada proporcione el servicio y protocolo de sanitización y liberación de la misma.



#Together Again



PROTOCOLO PARA CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

- Compartimos con anticipación nuestro reglamento y protocolos a todos los proveedores para que tomen las precauciones necesarias. Los proveedores deben cumplir y acatar los lineamientos generales de seguridad del hotel.
- Se solicita una carta compromiso en la que se manifieste haber realizado los protocolos de seguridad e higiene con su equipo de colaboradores y herramientas de trabajo, así como asegurar que cuentan con todos los medios y dispositivos recomendados por la Secretaría de Salud.
- Evitar cualquier dinámica que implique aglomeraciones en espacios cerrados y en donde no se cumplan los protocolos de distanciamiento y uso de cubreboca.
- Los proveedores de animación deben evitar actividades que impliquen el lanzamiento de papelería, bazucas o cualquier elemento que expida objetos y que pudiesen ser agentes de contagio.



Apariencia personal

- Todos los contratistas o proveedores deben presentarse debidamente uniformados a laborar, vistiendo playera con mangas, pantalón largo (no short), calzado cerrado (no sandalias), chaleco distintivo con el logotipo de la empresa en donde laboran y equipo de protección correspondiente al trabajo que realizarán.
- Deben usar cubreboca en todo momento.
- En caso necesario, se deben utilizar guantes para el manejo de los equipos.



#Together Again



Ingreso a la propiedad

- Todos los contratistas o proveedores deben presentar una identificación con fotografía para que sean registrados en la caseta de seguridad, misma que será canjeada momentáneamente por un gafete de propiedad del hotel que deben portar en todo momento en un área visible.
- Todo equipo, mobiliario o material que ingrese a las instalaciones para montaje en salones o áreas libres, debe pasar por el protocolo de sanitización en el área de descarga. El agente de Seguridad hará un pase de entrada de todos los materiales, en donde se anotarán las cantidades y descripciones de estos. El pase debe presentarse cada vez que se retiren los materiales de la propiedad.
- El equipo que venga en cajas debe venir previamente sanitizado desde antes del empaque; las empresas deberán de colocar un sello el cual certifique esto.
- Al ingresar al área de salones, el calzado debe sanitizarse en los tapetes que se usarán para tal fin.



Durante la jornada de trabajo

- Las áreas de montaje y decoración deberán estar segmentadas por equipos de montaje.
- Se deberá asignar a un responsable que vigile que se cumplan las recomendaciones de higiene y seguridad.
- Se asignará una área para tomar alimentos, ya sea catering del hotel o un proveedor externo; esta área se determina con base en los protocolos de distanciamiento entre comensales y capacidad máxima.
- Los horarios de montaje y desmontaje entre proveedores externos y el personal del hotel debe ser distinto.
- El departamento de mantenimiento debe tener conocimiento de las áreas donde se encuentren laborando los contratistas, ya que debe estar perfectamente señalizada y acordonada (sobre todo si es área de huéspedes).



#Together Again



- El área de trabajo del contratista deberá estar en perfecto orden en todo momento. No se permite dejar escombros, herramientas o equipo fuera del área de trabajo (esto es en pasillos o a la vista de los huéspedes).
- Si el área de trabajo va a quedar sola por espacios prolongados (más de 1 hora) las herramientas o equipos de trabajo deberán ser acomodados y retirados de la vista o paso de huéspedes. Si el equipo o herramientas son difíciles de trasladar, las mismas podrán permanecer en el área siempre y cuando queden perfectamente ordenadas.
- El hotel no se hará responsable por extravío de herramientas y/o material de trabajo de los contratistas, ya que estos deberán permanecer bajo observación y/o en resguardo.
- Si los trabajos a realizar son en alturas, el proveedor deberá contar con el equipo de seguridad necesario (arnés, cuerdas, cascos, etc.) y señalar la parte inferior del área de trabajo para evitar accidentes por caída de objetos.



Seguro médico

- El proveedor debe presentar a Seguridad y Mantenimiento el listado de alta en el seguro médico del personal que se presenta a laborar (todos deben estar dados de alta).
- Es importante que cualquier trabajador informe a su encargado sobre las condiciones de salud que padece o presenta, ya que en caso de sufrir algún evento durante su periodo de trabajo, se le podrá asistir adecuadamente.

IMPORTANTE: estos protocolos pueden variar dependiendo de la propiedad. Están sujetos a cambios sin previo aviso de acuerdo a las indicaciones de las autoridades nacionales e internacionales.





Resorts 100% sanitizados

*#Together
Again*

staysafe.velasresorts.com



VELAS WEDDINGS
A Lifetime of Love