



PROTOSCOLOS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN





En Arriva Hospitality Group, ¡Estamos listos para recibirlos!

Arriva Hospitality Group y sus marcas Crown Paradise Resorts y Vista Hoteles nos esforzamos todos los días para brindar grandes experiencias a nuestros huéspedes, cuidando su comodidad y confort, estableciendo lazos de confianza y procurando su seguridad como nuestras más importantes prioridades.

Es por esto que hemos permanecido atentos a toda la información referente al coronavirus (COVID-19), las medidas preventivas que debemos tomar y los protocolos internacionales que se están siguiendo.

En virtud de la reciente declaratoria de pandemia y las recomendaciones de viaje que ha emitido la Organización Mundial de la Salud, queremos compartir con ustedes información sobre las acciones que ya hemos tomado y cambios en nuestras políticas para proteger no sólo su salud sino también la experiencia vacacional que queremos brindarle.

Seguimos los más altos protocolos de higiene y seguridad.

Mantenemos constantemente el monitoreo de las declaraciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud con respecto al coronavirus (COVID-19). Diariamente, nuestros hoteles trabajan para garantizar que cumplan con las últimas directrices sobre higiene y limpieza. Las medidas de salud y seguridad de nuestros hoteles están diseñadas para abordar un amplio espectro de virus, incluido COVID-19, e incluyen todo, desde las especificaciones de productos para la higiene y el lavado de manos hasta los procedimientos de limpieza de habitaciones y áreas comunes.

PROTOSCOLOS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Estos protocolos se aseguran a través de los siguientes procesos específicos en cada uno de nuestros hoteles:

División Cuartos

Recepción

- 1.-Asignación de zona de toma de temperatura en el área de acceso al lobby. Indicada con señalización, unifilas y utilizando termómetros.
- 2.-Distanciamiento social. Realizar señalización en área de lobby de la distancia que deberá de existir entre los huéspedes y otras personas al momento de realizar su proceso de check in.
- 3.-Limpieza de equipo de cómputo al inicio y término de turno.
- 4.-Contar con cajas de efectivo individuales para evitar para evitar el manejo del dinero por múltiples usuarios.
- 5.-Contar con gel antibacterial en su estación para uso de compañeros.
- 6.-Realizar limpieza de módulo constantemente y cuando sea necesario (si un huésped estornuda, tose o se toca la cara).
- 7.- Gel antibacterial en cada módulo para uso de huéspedes.
- 8.- Bolígrafo de habitación se entrega en recepción para uso en el check in (el bolígrafo se lo queda el huésped).
- 9.- Desinfección de llaves de habitación y tarjetas de toallas.
- 10.- Lavado de manos. Todos los compañeros deberán estar realizando cada hora el lavado de manos.

Bell Boys

- 1.- Desinfección de maletas. A la llegada del huésped deberá rociar el equipaje con solución desinfectante en aerosol o atomizador.
- 2.-Desinfección constante en el área de check room.
- 3.- Desinfectar góndolas después de cada servicio.
- 4.- Cubrir la base de alfombra de las góndolas con una superficie fácil de limpiar (no porosa).
- 5.- Desinfectar sillas de ruedas después de cada uso.

Concierge

- 1.-Contar con gel antibacterial en su estación para uso de compañeros.
- 2.-Realizar limpieza de módulo constantemente y cuando sea necesario (sí un huésped estornuda, tose o se toca la cara).
- 3.- Asignar un bolígrafo fijo sólo para el huésped, realizando desinfección constante.
- 4.- Evitar el contacto físico (saludo; mano en el corazón/ reverencia de 45°) y mantener distancia con el huésped.
- 5.- Gel antibacterial en cada módulo para uso de huéspedes.
- 6.-Limpieza de equipo de cómputo al inicio y término de turno.
- 7.-Rociar solución desinfectante para toallas de cortesía que se entregan en el proceso de check in utilizando algún químico desinfectante, hipoalergénico.
Al momento de entregarlas, tomarlas con pinza.

Áreas Públicas

1.- Limpieza en baños públicos:

- a) Limpieza. Realizar limpieza profunda al menos 3 veces/día.
- b) Desinfección. Realizar cada hora en puntos de contacto usados frecuentemente (puertas, manijas de puerta, grifos de lavabo, manijas de inodoro, manijas de dispensador de papel, dispensadores de jabón y cambiadores de bebé).
- c) Dispensadores de gel antibacterial en todos los baños públicos y de servicio.

2.-Puntos específicos de desinfección constante:

- a) Áreas de lobby (mesas, sillas, sillones, superficies de alto contacto)
- b) Salas de hospitalidad (mesas, sillas, puertas, manijas de puerta, grifos de lavabo, manijas de inodoro, manijas de dispensador de papel, dispensadores de agua, cambiadores de bebé y superficies de contacto.
- c) Elevadores (botones de elevadores, pasamanos, etc.)

3.- Asignación de colores de escobas, jaladores y guantes:

- Escoba y jalador: Amarilla - Áreas Públicas.
- Guantes: Rojo

Con ello se evitan posibles focos de infección de un lugar a otro.

4.-Desinfección de carros y herramientas de limpieza. Tras su uso diario deberá realizarse esta actividad.

5.- Elevadores. Reducción de personas por ascensor (no más de 4), debiendo existir señalización e información de refuerzos.

6.- Cambio de forros y blancos de camas balinesas de forma diaria, para reducir focos de infección.

Sala de Hospitalidad

1.-Desinfección de puntos de mayor contacto y equipos. Al menos cada hora se deberá dar un refuerzo en mesas, sillas, puertas, manijas de puerta, grifos de lavabo, manijas de inodoro, manijas de dispensador de papel, dispensadores de agua y cambiadores de bebé).

2.- Eliminación de material de lectura y decorativos. Retirar y mantener limpios los espacios evitando elementos que puedan inducir al contagio al tocarlo.

Ama de llaves - Habitaciones

- 1.- Asignación de colores para limpiadores. Cada área de limpieza deberá estar asignada con un limpiador específico para cada superficie:
 - Blanco - WC
 - Verde - Espejos (cuerpo entero/lavabo)
 - Rojo - Muebles
 - Azul - Cristales
 - Amarillo - Televisión
- 2.-Asignación de fibras para cada área:
 - Blanca con jícara roja. - baño y regadera.
 - Blanca con jícara verde.- cristales y espejos, lavabos.

1/4 de fibra blanca (con detergente axión en pasta para colocar fibra dentro) (vasos, tazas, cafetera, hielera, pinzas p/hielera).
- 3.- Asignación de colores de escobas, jaladores y guantes:
 - Escoba y jalador. -Rojo para terrazas
 - Escoba y jalador. -Verde para habitación
 - Guantes. - Verdes para camarista.

Con ello se evitan posibles focos de infección de un lugar a otro.
- 4.-Desinfección. Reforzar en puntos de contacto usados frecuentemente (puertas, manijas de puerta, grifos de lavabo, manijas de inodoro y contactos, secadoras de cabello, plancha, tabla de planchar, maleteros y control tv).
- 5.- Al término de la limpieza reforzar con producto desinfectante en todas las superficies.
- 6.- Eliminar papelería:
 - Block de notas
 - Bolígrafos
 - Biblias
 - Directorios de servicio
- 7.-Desinfección de carros y herramientas de limpieza. Tras su uso diario deberá realizarse esta actividad.

Lavandería

- 1-Uso de guantes y cubre bocas. Compañeros que manipulen blancos sucios.

Alimentos y Bebidas

Cocina

- 1.-Equipo de protección: Uso de cubrebocas, guantes en áreas de cocinas.
- 2.-Reforzar auditorías internas semanales de manejo higiénico de alimentos: Realizar recorridos de aseguramiento.
- 3.- Lavado de manos. - Reforzar lavado de manos en cada cambio de actividad.

Bares

- 1.-En barras de servicio: Realizar la limpieza constante y desinfectar con químico.
- 2.-Desinfección en vasos. - Realizar proceso de desinfección de vasos con químico autorizado por la EPA.
- 3.- Dispensadores de gel antibacterial.- Contar con gel antibacterial para los huéspedes en las barras de servicio.
- 4.-Reforzar auditorías internas semanales de manejo higiénico de alimentos: Realizar recorridos de aseguramiento.
- 5.- Lavado de manos. - Reforzar lavado de manos en cada cambio de actividad.
- 6.- Distanciamiento social. - Sin dejar de ser amables, evitar saludos con huéspedes teniendo un contacto físico.

Servicio

- 1.-Distribución de mobiliario en restaurantes de especialidades, buffet, etc. para un mayor distanciamiento.
- 2.- Distribución de personas por mesa, no más de 6.
- 3.- Limpieza y desinfección. Reforzar limpieza profunda en áreas de servicio de restaurantes.
- 4.-Reforzar auditorías internas semanales de manejo higiénico de alimentos: Realizar recorridos de aseguramiento.
- 5.- Áreas de autoservicio. - En alimentos como helados retirar autoservicio, el personal de servicio proporcionará el producto.

Para hoteles que cuenten con área de Deli verificar cancelar estación para minimizar focos de infección, de lo contrario colocar personal para atender al huésped.

- 6.-Reservaciones de restaurantes de especialidades. Realizar vía telefónica para evitar aglomeraciones en filas de espera.
- 7.- Área de snacks. Ofrecer servicio asistido en snacks, o bien asignar a un compañero bufetero/a para limpieza constante de barras y cambio de utensilios.
- 8.- Buffet asistido, emplatado individual o monodosis tapados, de lo contrario asignar a un compañero bufetero/a exclusivo para limpieza de barras y cambio de utensilios de manera constante.
- 9.- Complementos en buffet. - Reducir el número de complementos: guarniciones secas, vinagres, aceites y salsa individuales en presentación individual solo dejar los de mayor demanda (cuando aplique), los demás ofrecerlos a petición del huésped.
- 10.- Estaciones de gel: Colocar estaciones de gel en entrada a centros de consumo.
- 11.- Máquinas de hielo: Suspender las máquinas de hielo de autoservicio y colocar señalización indicando el servicio de hielo está disponible a través de Room Service, en caso contrario colocar dispensador de gel antibacterial con señalética invitando al huésped al uso de gel y pala.
- 12.- Limpieza y desinfección de minibares. Contar con un programa y reforzar la desinfección.
- 13.- Contar con aplicación web para la eliminación de porta menús reduciendo así focos de infección.

Room Service

- 1.- Equipo de higiene: Uso de guantes y cubrebocas en servicio de room service (solo para servicios en habitación).
- 2.-Desinfección de equipos: Reforzar la desinfección de carritos, charolas, campanas y utensilios de servicio.

Animación y Deportes

Áreas de Entretenimiento

- 1.- Dispensador de gel antibacterial. Colocar en áreas de servicio de entretenimiento (módulo de servicio de animación, áreas familiares y de niños, teatros, discoteca, etc.), fomentar el uso del mismo antes de brindar algún equipo de préstamo o de entretenimiento.
- 2.- Limpieza y desinfección. Antes de iniciar actividades, después de cada uso y al término del turno (juegos de mesa, futbolito, billar, pingpong, áreas de juegos, áreas de juguetes, pelotas, balones, raquetas, etc.).
- 3.- Desinfección de equipos de video juegos (Xbox y realidad virtual, etc..). Con alcohol isopropílico.
- 4.- Material didáctico. Evitar la reutilización de papelería en actividades de entretenimiento, ejemplo: tarjetas de bingo, dibujos para colorear, etc.
- 5.- Desinfección de equipo de tirolesa. Reforzar desinfección con spray sanitizante marca Lysol antes de cada uso (guantes, casco y arnés), realizar limpieza y desinfección después al finalizar el turno.
- 6.- Separación de mobiliario. Organizar la distribución de mesas, sillas respetando el distanciamiento social (áreas de cine, teatros, discotecas, áreas de niños, etc.).
- 7.- Restructuración de actividades. Dirigidas a mantener el distanciamiento social evitar el contacto físico entre huéspedes y compañeros.
- 8.- Áreas de bebés: Reforzar protocolos de limpieza y desinfección tanto en infraestructura como juguetes, la limpieza deberá ser una vez que el bebé haya abandonado el lugar.
- 9.- Limpiezas profundas. Contar con calendario de limpiezas de cada una de las áreas de servicio (teatro, disco, áreas de juegos, áreas de niños, cine, etc.)

Gimnasio

1.-Equipo desinfectante:

- a) Estación de toallitas desinfectantes para limpieza de equipo. Señalizar área y colocar letreros de concientización de desinfección de equipo después de su uso.
- b) Atomizador con desinfectante. Para uso de refuerzo en equipos.
- c) Colocar dispensador de gel antibacterial.

2.- Limpieza y desinfección. Realizar limpiezas profundas 3 veces al día y desinfectar cada hora equipamiento (aparatos, tapetes de yoga, bancos step para ejercicio y pelotas) y puntos de mayor contacto: puertas (incluyendo manijas), dispensador de agua, espejos, báscula, teléfono, toallero, cesto de toallas y termostatos de AA.

3.-Distanciamiento social:

- a) Distribución de equipos de gimnasio.
- b) Establecer el aforo de capacidad máxima.

4.- Cubículos de toallas. Deberán estar de acuerdo al número de aforo establecido.

5.- Fruta de mano. - Retirar cualquier alimento expuesto.

6.- Zona de hidratación. Con dispensador de agua y conos.

Mantenimiento

- 1.-Equipo de higiene. Uso de gel antibacterial y cubrebocas antes de ingresar a las habitaciones (habitación ocupada).
- 2.-Lavado de manos. Realizar lavado de manos constante, al menos cada hora.
- 3.-Filtros de aire. Contar con un check list de revisión y cambio de filtros de aire de manera constante en todas las áreas.
- 4.-Rejillas aire acondicionado. Contar con un programa de limpieza y sanitización de rejillas de aire acondicionado por área.
- 5.-Herramientas de trabajo. Realizar limpieza y desinfección de herramientas de uso frecuente en cada cambio de turno.
- 6.- Limpieza y desinfección de albercas. Llevar a cabo un estricto control de limpieza y químicos de albercas. Revisar constantemente y reforzar el monitoreo de pH y niveles de cloro reforzando el uso de bitácoras.
- 7.-Infraestructura de albercas. Revisión de pisos, venecianos, etc. para evitar focos de infección.
- 8.-Estaciones de lavado de manos. Crear un programa de cambio de manuales por pedal, reduciendo consumo de agua y contaminación en superficie.

SPA

Recepción

- 1.- Limpieza de equipo de cómputo al inicio y término de turno.
- 2.- Contar con gel antibacterial en su estación para uso de compañeros.
- 3.- Realizar limpieza de módulo constantemente y cuando sea necesario (si un huésped estornuda, tosa o se toca la cara).
- 4.- Gel antibacterial en el módulo de recepción para uso de huésped.
- 5.- Desinfección de pluma y tablas de apoyo después de cada uso.
- 6.- Desinfección de llaves de lockers en esterilizador de luz UV.
- 7.- Limpieza y desinfección de puntos de alto contacto: cada hora se deberá dar un refuerzo en mesas, sillas, puertas, manijas de puerta, grifos de lavabo, manijas de inodoro, manijas de dispensador de papel.

Servicio


- 1.- Uso de cubrebocas por parte de terapeutas durante el servicio.
- 2.- Reforzar el lavado de manos: Antes o después del servicio aplicado para terapeutas y huéspedes.
- 3.- Ofrecer al huésped gel antibacterial antes de comenzar con su servicio

Sala de relajación

- 1.- Reorganizar mobiliario. Con el objetivo de disponer de más espacio entre los huéspedes y fomentar la distancia social.
- 2.- Material de lectura: Retirar y mantener limpios los espacios evitando elementos que puedan inducir al contagio al tocarlo.

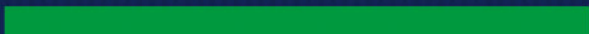
Limpieza y Desinfección

- 1.- Después de cada servicio realizar limpieza y desinfección de los puntos con mayor contacto, material y equipo.
 - a) Cabinas.-Manijas de puertas, contactos, apagadores, termostato de AA, mesas de tratamiento, carritos, equipo de calentamiento, estaciones de trabajo y sillas; adicional a realizar cambio de blancos (sábanas y toallas)
 - b) Herramientas de corte de cabello, manicure y pedicura, lavar y desinfectar en esterilizador de rayos UV o solución desinfectante.
 - c) Salón de Belleza. - Estaciones de trabajo, carritos, sillas, fregaderos, taburetes, mobiliarios, etc.
 - d) Saunas. - Realizar limpieza con jabón y desinfectar con peróxido de hidrogeno.
 - e) Renovar el aire de saunas de 7 a 10 veces por hora.
 - f) Salas de Vapor. - Realizar limpieza con jabón y desinfectar con producto químico autorizado o alcohol isopropílico al 80%.
- 2.- Renovar el aire de salas de vapor cada 6 horas.
- 3.-Jacuzzi. - Aumentar la frecuencia de las pruebas de pH y nivel de desinfectante en los jacuzzis para garantizar los niveles adecuados.
- 4.-Realizar limpieza profunda de camastros y desinfectar cada hora (según flujo de huéspedes).
- 5.- Vestidores, Baños y Regaderas.
 - a) Colocar en cada locker bata, pantuflas, toalla de baño y tapete de felpa, se recomienda no se coloquen blancos que estén a la mano del huésped, evitando así los riesgos de contaminación.
 - b) Realizar limpieza profunda de vestidores, regaderas y baños 3 veces al día; y desinfectar cada hora los puntos de mayor contacto: manijas de puerta, apagadores, grifos de lavabo, manijas de inodoro, manijas de dispensador de papel, dispensadores de jabón, manuales de regadera, bancos de descanso, lockers.
 - c) Contar con dispensadores de gel antibacterial en todos los baños.
 - d) Vaciar constantemente el cesto de blancos sucios, las toallas y batas usadas para evitar la acumulación de ropa.



Finalmente, como parte de nuestro compromiso, seguiremos atentos al desarrollo de los acontecimientos y los anuncios que se hagan desde las distintas instancias gubernamentales y de salud, para ajustar nuestras acciones y políticas de forma dinámica, siempre pensando en nuestros huéspedes y en todos nuestros compañeros.

En Arriva Hospitality Group estamos seguros de que cumpliendo con todos estos protocolos, aseguramos que nuestros huéspedes seguirán disfrutando de experiencias memorables en cada uno de nuestros hoteles, así como la completa satisfacción de nuestros socios comerciales.



Arriva

Hospitality Group

www.arrivahotels.com

