

A continuación presentamos las acciones de **SANITIZACIÓN, LIMPIEZA E HIGIENE** que realizamos en todos nuestros hoteles, para brindar a nuestros huéspedes y visitantes un esmerado servicio respaldado por altos estándares de calidad e higiene, con productos certificados por la **COFEPRIS**, la **FDA** (US Food and Drug Administration) y la **NSF** (National Sanitation Foundation) (1).

### ***A la llegada contamos con “Filtros de Prevención”...***

- Tapetes desinfectantes en los accesos al hotel.
- Verificación de uso de cubrebocas.
- Toma de temperatura para la seguridad del huésped.
- Se ofrece gel antibacterial previo al registro.
- Se solicita al huésped la autorización para sanitizar su equipaje.
- Se hacen preguntas de prevención.
- Se le invita a estacionar su auto para mayor seguridad.

***Disfrute su estancia, nosotros nos encargamos de hacerla placentera y segura.***

### ***En recepción***

- Se han colocado acrílicos de protección entre huéspedes y recepcionistas.
- Las llaves magnéticas se sanitizan siempre antes de entregarse.
- Las tarjetas de crédito o débito de los huéspedes son insertadas directamente por ellos en las terminales electrónicas, evitando la manipulación de terceros.
- Servicio de botones, la góndola o carrito para el equipaje es sanitizado antes y después de cada uso.
- En caso de asistir con su equipaje al huésped hacia la habitación, se mantiene la distancia física recomendada. Antes de abrir la puerta se sanitiza la manija de la chapa, se permite el acceso al huésped y deposita el equipaje en la entrada de la habitación sin ingresar y se les comenta acerca de las medidas de prevención COVID-19.
- La capacidad de elevadores se ha reducido al 50% y se han colocado indicadores en el piso de sana distancia (1.5 m) afuera de los mismos.
- La recepción y atención de grupos se realiza en un área especial, a fin de garantizar una sana distancia entre los participantes y la aplicación de medidas de prevención.

***Limpiamos y desinfectamos cuidadosamente nuestras habitaciones para brindarle toda la comodidad en un ambiente completamente seguro.***

#### ***Habitaciones***

- Habitaciones totalmente sanitizadas a la llegada del huésped con productos certificados.
- Todas las amenidades se higienizan y se cambian con cada huésped.
- Se ha reducido el número de habitaciones disponibles y se maneja una ocupación controlada.
- Se cuenta con una sección del hotel/área de aislamiento exclusiva para huéspedes que presenten síntomas de COVID-19.

***En nuestros restaurantes y bares aplicamos las más estrictas medidas de control e higiene de los espacios.***

#### ***Restaurantes y Bares***

- Las mesas se encuentran a 1.5 metros de separación entre ellas.
- El personal de servicio usa en todo momento cubrebocas y caretas.
- Se proporciona gel antibacterial a todos los comensales a su ingreso.
- Cada cliente o huésped puede visualizar el menú en su celular o tablet a través de un código QR.
- Los menús físicos son higienizados cada que se usan.
- Después de cada servicio, el personal de restaurante limpia y desinfecta mesas y sillas con productos certificados.

***Sigue el deleite con todo el sabor de nuestros platillos, aplicamos minuciosos cuidados de higiene en su preparación.***

### ***Alimentos y bebidas***

- En todos los hoteles se aplican estrictos procedimientos para el manejo adecuado de alimentos y bebidas, mismos que se han reforzado con medidas adicionales de higiene en su preparación.  
Nuestros hoteles **Geneve Mexico City, Racquet Cuernavaca, Veracruz Centro Histórico, Viva Villahermosa y Yes Inn Nuevo Veracruz** cuentan ya por varios años con el Distintivo H, que certifica las buenas prácticas de higiene y sanidad en el manejo de alimentos y bebidas.
- Se ofrece servicio de buffet, éste es atendido por personal del restaurante o se sirve emplatado, siguiendo todas las recomendaciones de seguridad e higiene.
- El servicio de coffee break se protege con tapas especiales y vitafilm para evitar contaminación y se sirve por parte de un colaborador.
- El servicio de room service se maneja con estrictas medidas de higiene en los alimentos y son entregados en la puerta de la habitación respetando la distancia física recomendada. Los alimentos se entregan con tapa y los cubiertos envueltos en vitafilm.

***Nos hemos capacitado para cumplir estrictas medidas de prevención para salvaguardar su salud.***

### ***Áreas públicas***

- En áreas de concentración se han colocado indicadores en el piso para marcar la sana distancia entre huéspedes y colaboradores.
- Para la comodidad de los huéspedes encontrarán gel antibacterial en diferentes áreas del hotel, sabemos que prevención es salud.
- Áreas totalmente limpias y sanitizadas, se desinfectan al menos cada dos horas.
- En las áreas públicas hay material informativo acerca de medidas de prevención de contagios COVID-19.
- Se colocarán contenedores especiales para depositar desechos sanitarios (pañuelos, cubrebocas, guantes, etc.)
- En las áreas infantiles, debido a la constante manipulación de objetos, la consideración es que a la apertura de los hoteles se encuentren cerradas temporalmente. En cuanto el semáforo cambie de color se tomarán acciones como en otras áreas tales como sanitización de manos y toma de temperatura al ingreso, limpieza constante y disminución de capacidad de personas por ejemplo en Club kids de Acapulco.

***Sin importar el motivo de su viaje, siempre hay tiempo para usted... disfrútelo tranquilamente.***

***Alberca, Playa, SPA y Gimnasio***

- En la zona de alberca los camastros cuentan con una separación de 1.5 metros entre ellos.
- Los huéspedes tienen que utilizar gel antibacterial antes de ingresar al gimnasio y todo el equipo mantiene la distancia obligada y se limpian constantemente para seguridad de los huéspedes.
- Se ha restringido la capacidad máxima de usuarios.
- En playas se sanitiza el mobiliario con mayor frecuencia y se respeta la distancia recomendada.

***Para que nuestros golfistas disfruten del juego, nosotros nos encargamos de cumplir con estrictas medidas de higiene.***

***Campo de Golf***

- Los carritos de golf y pool cars se desinfectan antes y después de cada ronda.
- Se realiza el saneamiento de las pelotas de préstamo antes y después de cada ronda.
- Las rondas se programan con espacio de 20 minutos entre ellas.

**(1) Organismos certificadores de productos de sanitización:**

**FDA (US Food and Drug Administration)**

La Agencia de Medicamentos y Alimentos de E.U.A. es la responsable de la protección de la salud pública mediante la regulación de alimentos, medicamentos, cosméticos, aparatos médicos (tanto para humanos como para animales) productos biológicos y derivados sanguíneos en Estados Unidos.

**COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios)**

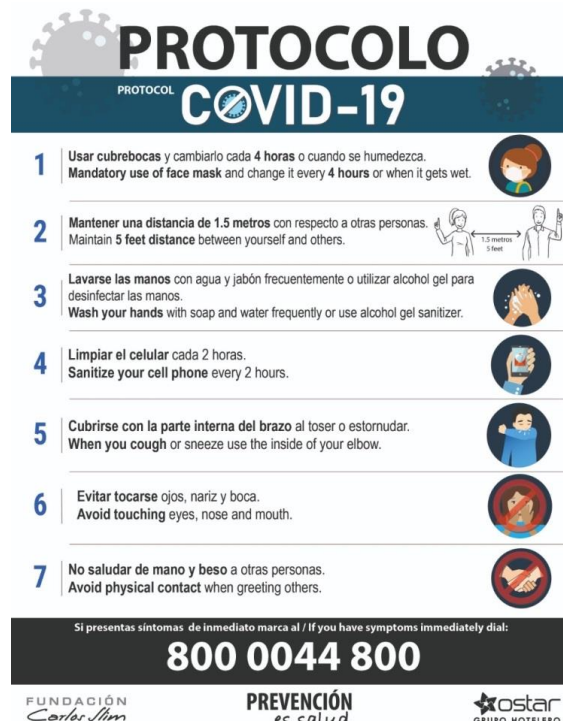
Esta comisión se encarga de proteger a la población contra riesgos a la salud provocados por el uso y consumo de bienes y servicios, insumos para la salud, así como por su exposición a factores ambientales y laborales, la ocurrencia de emergencias sanitarias y la prestación de servicios de salud mediante la regulación, control y prevención de riesgos sanitarios.

**NSF (National Sanitation Foundation)**

La Organización para la Salud y Seguridad Pública se encarga de proteger y mejorar la salud humana en todo el mundo. Elabora estándares y certificaciones de salud pública que ayudan a proteger los alimentos, el agua, productos de consumo y el medioambiente.

**Recomendaciones generales para prevención del COVID-19:**

- Mantener una distancia de 1.5 metros entre persona y persona y en las áreas principales del Hotel y en donde se acostumbra a hacer filas, se coloca señalización para respetar esta distancia.
- Lavarse las manos por lo menos cada 60 minutos o cada vez que sea necesario después de sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, manipular dinero o alimentos, tocar perillas, puertas o equipo.
- Portar cubrebocas en todo momento, al igual que los colaboradores lo están haciendo.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tirar el pañuelo inmediatamente en los contenedores especiales de desechos sanitarios y lavarse las manos.
- Cualquier duda sobre seguridad e higiene, el huésped puede marcar 0 desde cualquier teléfono del Hotel y con gusto el equipo de operadores le apoyará.
- Los Hoteles cuentan con personal capacitado, quienes vigilan en todo momento el cumplimiento de las medidas antes señaladas.
- En caso de haber un huésped con síntomas de COVID-19, el Gerente General y su equipo lo apoyarán en todo momento.



**PROTOCOLO COVID-19**

- 1 Usar cubrebocas y cambiarlo cada 4 horas o cuando se humedezca.  
Mandatory use of face mask and change it every 4 hours or when it gets wet.
- 2 Mantener una distancia de 1.5 metros con respecto a otras personas.  
Maintain 5 feet distance between yourself and others.
- 3 Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente o utilizar alcohol gel para desinfectar las manos.  
Wash your hands with soap and water frequently or use alcohol gel sanitizer.
- 4 Limpiar el celular cada 2 horas.  
Sanitize your cell phone every 2 hours.
- 5 Cubrirse con la parte interna del brazo al toser o estornudar.  
When you cough or sneeze use the inside of your elbow.
- 6 Evitar tocarse ojos, nariz y boca.  
Avoid touching eyes, nose and mouth.
- 7 No saludar de mano y beso a otras personas.  
Avoid physical contact when greeting others.

Si presentas síntomas de inmediato marca al / If you have symptoms immediately dial:  
**800 0044 800**

FUNDACIÓN *Carlos Slim*      PREVENCIÓN *es salud.*      ostar GRUPO HOTELERO