

PURELY
PALACE





GENERAL

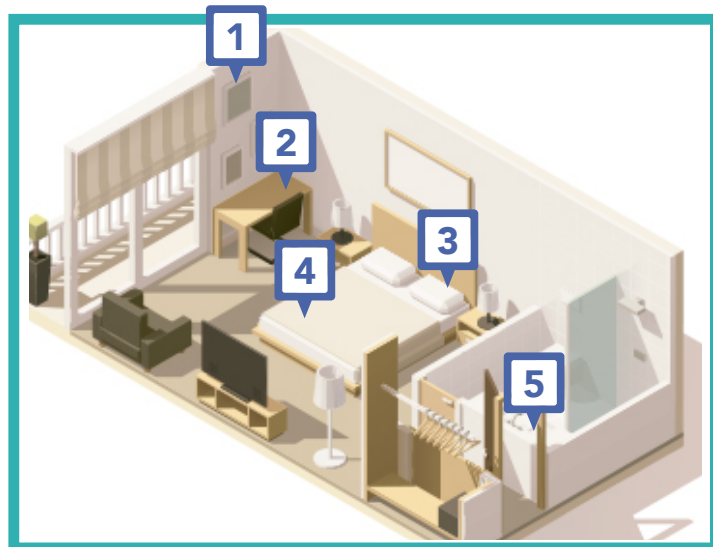
- 1** Es obligatorio mantener una distancia de 1.5 metros entre persona y persona.
- 2** Lavarse las manos por lo menos cada **30 minutos** o cada vez que sea necesario después de sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos, tocar perillas, puertas o equipo, etc.
- 3** Evitar llevarse las manos a la cara y tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- 4** Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tirar el pañuelo inmediatamente y lavarse las manos.
- 5** Bañarse y usar ropa limpia diariamente.
- 6** Se prohíbe el saludo de mano, beso o abrazo.
- 7** Los teléfonos celulares tendrán que desinfectarse con una toalla húmeda desinfectante mínimo cada **60 minutos** o cada vez que sea necesario.
- 8** Ante cualquier pregunta sobre la contingencia epidemiológica, evitar comentarios u opiniones personales e informar que se están implementando medidas preventivas para resguardar la seguridad de todos.
- 9** El piso se marcará con viniles para indicar la distancia que debe haber entre persona y persona en los lugares donde se acostumbra a hacer filas.
- 10** Áreas Públicas limpiará oficinas internas y externas únicamente al cierre utilizando **Bactericide**: superficies, equipos u objetos que se manipulen frecuentemente como chapas de puertas, manijas, apagadores, barandales, teléfonos, equipo de cómputo, escritorios, brazos de sillas, etc. Cada departamento es responsable de la sanitización de oficinas durante el turno.
- 11** Implementar el uso de guantes para acciones específicas como: doblar toallas, doblar servilletas, limpiar plaqué y cristalería, entrega de petit four. Asegurarse de no interrumpir la actividad para aprovechar el uso.
- 12** El uso de cubrebocas es obligatorio para todos nuestros colaboradores.
- 13** Los colaboradores deberán reportar a RRPP si notan a algún huésped con síntomas y a Capital Humano en caso de que sea un colaborador.
- 14** Asignar un salón para realizar briefing de cada departamento, asegurándose de tener espacio suficiente para respetar la sana distancia entre los participantes.
- 15** Se suspende el servicio de máquinas expendedoras de productos.
- 16** Cada hotel deberá asignar a 1 responsable dedicado a ASEGURAR la correcta implementación de todas las nuevas acciones de Sanidad.
- 17** Proveedores, concesionarios como Hotel Shops y DreamArt, personal de ventas de Palace Elite, así como cualquier persona que ingrese al hotel que no sea huésped, entrará por el acceso de personal con la debida sanitización de cuerpo completo, calzado y toma de temperatura.





AMA DE LLAVES

- 1** Limpiará y desinfectará con **Bactericide** todos los objetos de uso como: mesa desayunador, escritorio, teléfonos, chapas de puertas, mirilla, manijas de cajones, puerta de minibar o dispensador de licores, apagadores, barandales, tent cards, teléfonos, caja de seguridad, control de TV, etc.
- 2** Garantizará el cambio de todos los blancos en cada salida, incluyendo ropa decorativa - pie de cama y almohada boudoir - y protectores tanto de almohadas como colchón.
- 3** En cada limpieza de salida, se deberán desinfectar los colchones a base de vapor seco y/o **Bactericide**.
- 4** Se nebulizarán con **Bactericide** todas las habitaciones en cada salida y se cerrará la puerta con un sello de habitación sanitizada.
- 5** Es obligatorio el uso de careta plástica; la cual deberá lavarse y desinfectarse correctamente.
- 6** Se asegurará de contar con gel desinfectante en carrito para usarlo después de cada limpieza de habitación.



- 7** Entregará un kit de productos de higiene personal para huéspedes en cada check-in.
- 8** Se eliminará temporalmente la pluma y pad de habitaciones.



ANIMACIÓN

- 1** En Gym, Boliche, Wired Lounge y Playroom se contará con gel desinfectante en la entrada o en la recepción de las áreas de entretenimiento y personal de animación promoverá el uso de gel al ingresar al área.
- 2** En el Gym se promoverá el uso de toallas desinfectantes después de usar los equipos.
- 3** En Gym, Boliche, Wired Lounge, minigolf, bicicletas y Playroom se limpiarán los equipos, tapetes, juegos y juguetes después de su uso o por lo menos cada 30 minutos con **SANI 950**.
- 4** El sauna y vapor del Gym estarán temporalmente clausurados.
- 5** Se establecerá un aforo máximo en Playroom, Wired, Gym y Discotecas.
- 6** Se nebulizarán todas las áreas de entretenimiento al cierre de las mismas.
- 7** En teatros cerrados se establecerá un aforo máximo dejando espacio entre butaca y butaca y en abiertos, se dejará un espacio entre cada huésped de diferentes familias.



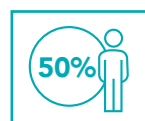


ÁREAS PÚBLICAS

- 1** Limpiará con **Bactericide** cada **3 horas** o cada vez que sea necesario las superficies, equipos u objetos que se manipulan frecuentemente como:
 - Chapas de puertas, manijas, apagadores, pasamanos de escaleras, barandales, teléfonos, controles remotos y botones de elevadores
 - Escritorios de servicio, brazos de sillas etc
 - Mobiliario en sanitarios
- 2** Se deberá tener especial atención en Gimnasio, Playroom y Wired, asegurándose de desinfectar los equipos y juegos de manera constante y permanente.
- 3** Desinfectar después del uso o constantemente los juegos de mesa, libros, etc.
- 4** Se colocarán estaciones de **gel antibacterial** distribuidas en el hotel, así como en el acceso a restaurantes y en recepción.
- 5** Al cierre de las albercas, se nebulizará con **Bactericide** toda el área para desinfección general de camastros y cojines.
- 6** Se separarán las camas balinesas y los camastros de 2 en 2 respetando la sana distancia.
- 7** Se nebulizarán los salones de eventos antes y después de cada uso con **Bactericide**.
- 8** Se establecerá un máximo de 4 personas por elevador en hoteles verticales y 2 personas en hoteles horizontales.



- 1** Es mandatorio el uso de gel desinfectante para todos los huéspedes que ingresen al restaurante.
- 2** Se eliminan los buffets, los restaurantes serán operados a la carta.
- 3** Se reduce el aforo de los restaurantes al 50% de su capacidad actual o lo necesario para respetar la sana distancia.
- 4** Limpiará las mesas con **wipall antibacterial** y enjuagará frecuentemente.
- 5** Cambiará manteletas o mantel y servilletas por limpios después de cada servicio.

AYB



AYB

- 6** Lavará y desinfectará con **cloro** las charolas y manteletas después de cada servicio.
- 7** Desinfectará con **wipall antibacterial** asignado para limpieza de mesas: mesas, los brazos de las sillas y centro de mesa al finalizar cada servicio.
- 8** Desinfectará los menús de restaurantes, snack y bebidas después de cada uso con **wipall antibacterial asignado a superficies**.
- 9** Desinfectará los saleros y pimenteros después de cada servicio con un **wipall antibacterial asignado para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos**.
- 10** Se implementará pausa de **lavado de manos cada 30 minutos** en todo el personal de cocina, servicio y bares de manera obligatoria.
- 11** Se evitará todo tipo de montaje de alimentos de auto-servicio, todo deberá ser servido por meseros directo desde cocina en restaurantes, snacks, bares, cafeterías, banquetes, coffee breaks y carros de alimentos.
- 12** Se implementará un menú con código QR para que el huésped pueda visualizarlo desde su celular, como alternativa al menú físico.
- 13** La hostess deberá ofrecer toallas húmedas a los huéspedes para desinfección de celular.
- 14** Se simplifica el montaje de las mesas para lo estrictamente necesario en cuanto a loza, cristalería y plaqué.
- 15** Para el personal en área de descamote es obligatorio el uso de careta plástica; la cual deberá lavarse y desinfectarse correctamente.
- 16** En comedor de colaboradores, habrá cocineros asignados a repartir los alimentos por persona, no habrá auto-servicio.



- 1** Limpiará y desinfectará con **cloro** las barras de los bares cada **30 minutos**: bares de alberca, restaurantes y de interior como lobby bar.

- 2** Se suspenden de manera temporal los Wet Bar en las piscinas para evitar acumulamiento de gente, todo el servicio será a través de los meseros.

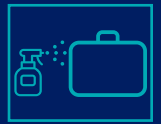
BARES





BELL BOY

- 1 Ofrecerá y suministrará gel desinfectante a todas las llegadas después de bajar de algún vehículo: autobús, taxi o coche particular.
- 2 Limpiará y desinfectará con **SANI 950** cada **30 minutos** todos los objetos de uso común, equipo o superficies como pódium, escritorios, equipos de cómputo, aparatos telefónicos, lapicero, tabletas, etc.
- 3 Se suspende de manera temporal el servicio de Valet Parking.
- 4 Al recibir a un nuevo huésped, se le informará que se desinfectarán sus maletas.
- 5 Se asegurará del uso correcto de los tapetes desinfectantes para zapatos en acceso a huéspedes.



CAPITAL HUMANO



- 1 Comunicará y actualizará el protocolo de actuación de Jefes de áreas.
- 2 Coordinará el proceso de **limpieza y desinfección** cada **30 minutos** en: Break Room en The Grand, Sala de espera de colaboradores, sala de lactancia y brazos de sillas del transporte de colaboradores antes de cada salida.
- 3 Supervisará el uso de **gel desinfectante** en el reloj checador antes de que los colaboradores inicien labores y el lavado de manos antes de ingresar a los comedores.
- 4 Coordinará la firma de compromiso de todos los colaboradores para seguir las nuevas medidas de Sanidad.
- 5 Se asegurará de cumplir los cursos de Sanidad programados para todos los colaboradores.





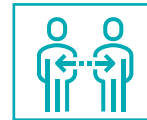
GERENCIA DE OPERACIONES

- 1** Será responsable de mantener informados a los colaboradores al 100% con respecto a las acciones de Sanidad.
- 2** Se asegurará de contar con los químicos y el equipo necesario para llevar a cabo dichas acciones.
- 3** Supervisarán la aplicación de las acciones mencionadas en el documento.
- 4** Activará y coordinará el procedimiento de Control de Enfermedades Contagiosas si se presenta UN CASO CONFIRMADO.
- 5** Implementará una guardia de monitoreo en comedor de colaboradores y baños para revisar que los colaboradores se laven las manos.



- 1** Se montará una estación de gel antibacterial al acceso de cada evento.
- 2** Se asegurarán de respetar la sana distancia en los Site inspections.
- 3** Coffee breaks en grupos o reuniones deberán servirse por un mesero, no auto-servicio.

GRUPOS



LAVANDERÍA

- 1** En lavanderías se garantizarán las temperaturas y productos adecuados para desinfección de blancos.
- 2** Todos los cestos se desinfectarán después de vaciar su contenido para garantizar la inocuidad.
- 3** El transporte de lavandería será sanitizado antes y después de cada carga y descarga de blancos.
- 4** Todo el staff de lavandería deberá contar con todos los productos básicos de protección: cubrebocas, traje protector, guantes y careta protectora.





MANTENIMIENTO

- 1 Reforzaré la aplicación y revisión del correcto nivel de **cloro** en albercas.
- 2 Sanitaré todas las áreas a través del A/C con desinfectante.
- 3 El uso de caretas de plástico es obligatorio para los operadores de cuarto al acceder a las habitaciones.
- 4 Después de cada uso de equipo audiovisual de micrófonos, audífonos y equipo de contacto se deberán desinfectar correctamente.
- 5 Los operadores de cuarto o personal de mantenimiento se lavará las manos y/o usará **gel desinfectante** antes de ingresar y al salir de las habitaciones.
- 6 Aplicaré **sanitizante HDS-101** en las manejadoras y ductos de áreas comunes.
- 7 Realizaré limpieza profunda en todas las salidas con los químicos establecidos y limpieza de A/C con **SaniAC**.



LOBBY TO LOBBY

- 1 El transporte deberá ser completamente sanitizado cada 2 horas y después de cada servicio. Se asegurarán de limpiar y desinfectar con **SANI 950** cada 30 minutos los descansabrazos y barandales sin excepción alguna.



MAYORDOMOS



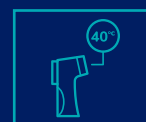
- 1 En Le Blanc, en los elevadores, los mayordomos deberán preguntar el nivel al que va el huésped y oprimirá el botón del elevador en lugar del huésped. Se asegurará de limpiar el botón de manera constante.
- 2 Se eliminarán temporalmente los periódicos impresos.





RECEPCIÓN

- 1 Después de cada servicio, el recepcionista limpiará y desinfectará con **SANI 950** todos los objetos, equipos y superficies que hayan estado en contacto con el huésped: escritorios, equipos de cómputo, aparatos telefónicos, lapiceros, tijeras, etc. y posteriormente se aplicará gel desinfectante en las manos.
- 2 Se asegurará de tener disponible gel desinfectante en su escritorio o barra y le solicitará al huésped su uso antes y después del check-in.
- 3 Durante el check-in aplicará la Declaratoria de Salud y solicitará permiso a cada uno de los huéspedes para tomar la temperatura como medida preventiva. En caso de presentar síntomas, se activa el protocolo de Caso Sospechoso.
- 4 El staff de recepción usará gel desinfectante o se lavará las manos con agua y jabón cada vez que sea necesario o por lo menos cada **30 minutos**, o después de cada contacto con un huésped.
- 5 Se instalará una mampara acrílica en todas las recepciones y escritorios como protección adicional.
- 6 Se cancelará la entrega de toallas húmedas en llegada y check-in.
- 7 En Le Blanc, los cuellos calientes deberán desinfectarse con **SANI 950** después de cada uso.
- 8 Los huéspedes podrán realizar check-in electrónico previo a su llegada a través de la aplicación móvil de Palace Resorts.



- 1 Se desinfectará todo el producto en recepción de mercancía a la llegada del hotel antes de que entre en nuestras bodegas.

RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS



RELACIONES PÚBLICAS

- 1 Se cierra business center de manera temporal.
- 2 Cualquier caso sospechoso deberá reportarse a Relaciones Públicas.
- 3 Como medida de precaución, las personas con síntomas respiratorios deberán ser visitadas por el médico en la propia habitación, evitando que sean atendidas en el consultorio del hotel junto con otros clientes enfermos.
- 4 Después del intercambio de objetos entre cliente y colaborador como: papelería, bolígrafos, etc. el colaborador se aplicará **gel desinfectante** en las manos.





ROOM SERVICE MINI BARES

- 1** Es mandatorio el lavado y desinfección con **cloro** de charolas que recogen de las habitaciones o pisos.
- 2** El mesero deberá lavarse las manos antes y después de entregar cada servicio.
- 3** Se desinfectarán los saleros y pimenteros después de cada servicio con un **wipall antibacterial** asignado para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos.
- 4** El equipo utilizado por los huéspedes como violetero y tent card de retiro de servicio se desinfectará con un wipall antibacterial.
- 5** Se cambiarán mantel o manteleta por uno limpio en cada servicio.
- 6** Entregará todos los alimentos cubiertos o vitafilados.
- 7** Se deberán limpiar con **SANI 950** los productos de minibar que quedaron en las habitaciones de salida para prevenir cualquier contaminación.
- 8** Room Service preguntará al huésped si desea que el mesero entre a la habitación o si desea recibirlo en la puerta.



- 1** Supervisará el uso de **gel desinfectante** por colaboradores, proveedores y visitantes previo ingreso a la empresa.
- 2** En casetas cercanas al comedor de colaboradores supervisará y solicitará el lavado de manos antes de hacer uso de las instalaciones.
- 3** Se asegurará del correcto funcionamiento y uso mandatorio del túnel sanitizante al acceso de colaboradores.
- 4** Se asegurará del uso correcto de los tapetes desinfectantes de zapatos al acceso de colaboradores.
- 5** Se asegurará del uso correcto de la cámara térmica o termómetro al acceso de los colaboradores.

SEGURIDAD





SPA Y SALA DE BELLEZA

- 1 En Spa, el recepcionista solicitará permiso a cada uno de los huéspedes para tomar la temperatura como medida preventiva. En caso de presentar los síntomas oficiales, se le informará a RRPP para invitar al huésped a pasar a valoración con el médico del hotel.
- 2 Se cancela el uso de cuellos calientes y cobijas en salas de relajación.
- 3 Toda la loza, cristalería y plaqué se enviará al área de Alimentos y Bebidas más cercana para su lavado en máquinas lavalozas.
- 4 Personal del Spa se asegurará de limpiar con **SANI 950** cada 3 horas o cada vez que sea necesario todas las superficies, equipos u objetos que se manipulan frecuentemente como chapas o manijas de puertas y lockers, tapa de centrífugos, apagadores, pasamanos, barandales, teléfonos, tablet de comentarios, botones de elevadores, amenidades del lavabo, dispensadores en duchas, etc.
- 5 El mobiliario de las estaciones de manicure y pedicure se limpiarán y desinfectarán después de cada servicio.
- 6 Se establece un máximo de aforo en áreas de hidroterapia para asegurar la sana distancia.
- 7 El uso de cubrebocas y Careta plástica será obligatorio en todos los servicios de spa y sala de belleza.
- 8 Se colocará una pastilla sanitizante en el A/C de las cabinas para desinfectar el área.
- 9 Se desinfectará la recepción después de brindar servicio a cada huésped.
- 10 La asignación de lockers se hará respetando la sana distancia.
- 11 El menú se podrá visualizar a través de un código QR para evitar el contacto físico en escritorio de PVP.
- 12 En área de relajación debe haber 1.5 m de espacio entre camastro y camastro.
- 13 Las tazas de té y café deberán estar boca abajo y las galletas y nueces deberán ir empacadas en bolsas individuales.
- 14 En hidroterapia, el vapor deberá estar entre 43 y 45°C, en sauna a 65°C y en jacuzzi a 39°C.
- 15 Mantenimiento deberá revisar 3 veces al día los correctos parámetros de cloro en las piscinas.
- 16 Debe haber 15 minutos entre cada servicio para dar el tiempo adecuado de sanitización.
- 17 El staff de recepción usará gel desinfectante o se lavará las manos con agua y jabón cada vez que sea necesario o por lo menos cada **30 minutos**, o después de cada contacto con un huésped.



- 1 Se asegura del buen funcionamiento de las máquinas lavaloza y lavavasos revisando constantemente que se alcancen las temperaturas mínimas.
- 2 En comedor de colaboradores, se entregará el plaqué a cada persona para evitar el contacto con los contenedores o deberán prepararse sets que estén listos para usarse.



STEWARD





DRIVERS

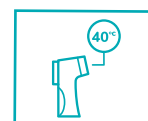
- 1 Drivers de carritos, lobby to lobby, van a Campo de Golf se asegurarán de limpiar y desinfectar con **SANI 950 cada 30 minutos** los brazos de sillas y barandales sin excepción alguna.
- 2 El máximo de personas en carritos deberá ser de 2 personas por fila.



TRANSFERS COLABORADORES



- 1 Todos los colaboradores deberán usar cubrebocas antes de subir a la unidad.
- 2 El operador deberá contar con gel antibacterial para repartir a los colaboradores antes de subir a la unidad.
- 3 El operador deberá tomar la temperatura a colaboradores antes de subir a la unidad.
- 4 Debe haber un asiento de distancia entre un asiento ocupado y otro.



TRANSFERS HUÉSPEDES



- 1 Nuestros transportes tienen un máximo de capacidad y deberán desinfectarse correctamente después de cada servicio.
- 2 No se deberá utilizar el asiento de copiloto.
- 3 Todas las unidades contarán con **gel sanitizante** y pañuelos húmedos para desinfección.