



Estándares de Higiene, Salud y Seguridad

Junio 8, 2020

Valentin Imperial Riviera Maya anuncia su nuevo programa de servicio de Higiene, Seguridad y Limpieza llamado “Valentin Cares”, una reformulación de su riguroso programa de operaciones.

“Valentin Cares fue creado para ofrecer a nuestros huéspedes unas vacaciones sin preocupaciones” señala José Codolá, propietario. “Hemos mantenido los mismos niveles de calidad y confort que nuestros huéspedes esperan, pero con protocolos muy estrictos de higiene y salud para que puedan sentirse totalmente seguros”.

Los protocolos de higiene, salud y seguridad implementados son lineamientos a seguir durante la actual pandemia del Coronavirus. La reapertura del hotel el 1ero de Julio consistirá en la implementación de la “Fase 1”, posteriormente se realizará una revisión de los protocolos para avanzar a la “Fase 2” y así sucesivamente, hasta regresar a la normalidad.

El programa “Valentin Cares” incluye más de 150 medidas que se rigen bajo las pautas establecidas en la certificación otorgada por la Asociación **CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS**, empresa reconocida a nivel mundial así como también bajo los lineamientos de la reconocida empresa **ECOLAB**.

Estas medidas se implementarán en las siguientes áreas de contacto:

- Llegadas y salidas /check-in, check-out
- Habitaciones
- Áreas comunes
- Alimentos y Bebidas
- Colaboradores/Staff
- Proveedores/empresas que ofrecen servicios para el huésped
- Proveedores del hotel

La preservación del medio ambiente sigue siendo uno de los valores más importantes de Valentin Imperial Riviera Maya. Todos nuestros protocolos de higiene, salud y bienestar se han establecido cuidadosamente para mantener un equilibrio entre su seguridad y la conservación y protección de los recursos naturales.

Certificaciones de Valentin Imperial Riviera Maya



LLEGADAS Y SALIDAS DE HUÉSPEDES

- El uso de cubrebocas no es obligatorio para los huéspedes dentro de la propiedad. En México no se requiere un periodo de cuarentena para los visitantes al país.
- A la llegada de los huéspedes se ofrecerá gel sanitizante, seguido del coctel de bienvenida y toallita refrescante.
- Se colocarán tapetes sanitizantes en el área del motor lobby.
- Toma de temperatura del huésped a su llegada. Los huéspedes que muestren síntomas serán canalizados a un área aislada para ser valorados por el doctor del hotel.
- Los cambios de habitación se realizarán de forma regular.
- El proceso del check-in se realizará en mostradores de registro individuales ubicados en el área de recepción. El personal de recepción utilizará gel desinfectante para manos y guantes desechables antes de cada check-in. El uso de cubre bocas para los huéspedes durante este proceso no es obligatorio sin embargo se tendrán disponibles si el huésped así lo requiere.
- Los documentos requeridos para el check-in son los siguientes:
 - ✓ Tarjeta de registro.
 - ✓ Declaración con los protocolos de higiene, salud y seguridad que los huéspedes deberán firmar, aceptando cumplir con las medidas implementadas en el hotel.
 - ✓ Declaración de salud que deberá ser firmada por los huéspedes a su llegada, para confirmar que en los últimos 21 días no han dado positivo, o han estado en contacto con nadie que haya dado positivo así como enlistar las ciudades visitadas previas a su llegada.

- Cada mostrador de check-in será desinfectado después de cada registro.
- Señalizaciones de piso han sido colocadas en el lobby con indicativos de 1.5 metros de distancia para promover el distanciamiento social.
- El equipaje de los huéspedes será desinfectado a la llegada al hotel, antes de ser llevado a las habitaciones.
- Los horarios de check-in y check-out permanecen sin ningún cambio.
- Check-out express. Los huéspedes podrán liquidar su cuenta la noche antes de su salida y entregar la llave en el lobby o al bellboy a su salida.

HABITACIONES

- Nuestro equipo de limpieza de habitaciones usará guantes y máscaras desechables durante la limpieza y desinfección de todas las habitaciones.
- Las habitaciones serán limpiadas exhaustivamente siguiendo los lineamientos de CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS (POSI-Check / RoomCheck) usando químicos de ECOLAB de acuerdo al programa EPA, y las puertas serán selladas una vez la habitación esté terminada
 - Información adicional acerca de los estándares de CRISTAL INTERNATIONAL puede verificarse en el siguiente enlace: <https://www.cristalstandards.com/es>
 - Información acerca de ECOLAB EPTA se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://en-es.ecolab.com/>
- Las habitaciones serán limpiadas diariamente a excepción de que el huésped no lo desee colocando el candado de NO MOLESTAR en la manija de la puerta.
- El personal de Valentin, incluyendo ama de llaves, mantenimiento y surtidores de minibar podrán entrar a las habitaciones únicamente en ausencia de los huéspedes.
- Se eliminan elementos decorativos y papelería que no pueden cumplir con los nuevos protocolos de limpieza, ejemplo: cojines, libros, libretas y bolígrafos.

- Códigos QR serán colocados en cada habitación para que los huéspedes puedan acceder y tener en línea los distintos procedimientos empleados en la limpieza y desinfección de sus habitaciones.
- Habrá gel antibacterial en cada habitación como parte de las amenidades.
- Kits individuales con gel antibacterial, máscaras desechables y toallitas desinfectantes, serán colocados en cada habitación el día antes de su salida para proveer a nuestros huéspedes de una protección extra durante su viaje de regreso a casa.

ÁREAS COMUNES

- Valentin Imperial cuenta con áreas espaciosas que permiten respetar el distanciamiento social requerido. En algunas áreas el mobiliario será reubicado para reforzar el distanciamiento social.
- Los horarios de operación de restaurantes, bares y piscinas se mantienen sin cambios.
- Los pases de uso día/day pass continúan disponibles a la venta. Los huéspedes que nos visitan temporalmente deberán seguir los mismos protocolos de higiene, salud y seguridad que otros huéspedes desde su llegada hasta su salida del resort. Las habitaciones de cortesía estarán disponibles y se sanitizarán siguiendo los estándares de CRISTAL INTERNATIONAL y usando químicos marcados por ECOLAB EPTA.
- Los carritos de golf del hotel que se usan para transporte de huéspedes y uso interno del personal serán desinfectados después de cada servicio.
- El resort solicita que los huéspedes guarden una distancia de seguridad mínima de 1.5 metros de otros huéspedes.
- Recepciones, bares, restaurantes y todas las áreas públicas del hotel serán higienizadas cada hora acorde a los estándares de CRISTAL INTERNATIONAL usando químicos marcados por ECOLAB EPTA.
- El resort también cuenta con el apoyo de una compañía externa, que ha desarrollado un plan personalizado de desinfección para todas las áreas mediante el rociado de productos certificados EPA para reforzar este protocolo.
- Señales de separación han sido colocadas en el resort para promover el distanciamiento social y evitar cualquier aglomeración.

- Dispensadores de gel antibacterial serán colocados en la entrada de cada ascensor, a la entrada y salida de cada centro de consumo y a través de todas las zonas públicas del hotel. Adicionalmente, el personal circulará en éstas áreas para ofrecer gel antibacterial a todos los huéspedes.
- Las tiendas ubicadas dentro del hotel permanecerán abiertas siguiendo las medidas del distanciamiento social.
- Todas las salas de estar, incluyendo áreas de descanso en la piscina y playa serán higienizadas exhaustivamente y espaciadas adecuadamente para cumplir con los requerimientos del distanciamiento social.
- Las zonas de descanso en la piscina y playa serán higienizadas y el mobiliario será espaciado a 1.5 o 2 metros de distancia entre ellos dependiendo del área.
- Todas las piscinas permanecen abiertas, el pH se supervisará regularmente y mantendrá con productos de alta calidad.
- Los bares en las piscinas se mantienen abiertos; sin embargo, el área dentro de la piscina se encontrará temporalmente cerrada. Los huéspedes pueden obtener sus bebidas en el área del bar afuera de la piscina o a través del servicio de meseros que se ofrecerá cumpliendo los altos estándares de servicio, higiene y calidad.
- Las actividades de día continúan disponibles para los huéspedes cumpliendo con las medidas del distanciamiento social. Las actividades que no permitan la sana distancia o que impliquen uso de artículos de contacto se sustituirán por nuevas actividades. Por ejemplo, el uso de pelotas (como voleibol) no estarán disponibles por el momento.
- El área del gimnasio permanecerá cerrada hasta nuevo aviso.
- Las áreas de entretenimiento nocturno en interior o exterior, bares, restaurantes y otras instalaciones permanecerán abiertas y tendrán una capacidad máxima de huéspedes para reforzar el distanciamiento social. Las áreas serán desinfectadas a profundidad antes de cada presentación.
- La visita de vendedores en la Plaza España será suspendida hasta nuevo aviso. Los souvenirs, regalos y artículos similares siempre están disponibles en las tiendas dentro del hotel.

- Ascensores: Paneles, pisos, y puertas serán sanitizados cada hora. Durante la primera fase de la reapertura del hotel, se recomienda (pero no es obligatorio) el uso de las escaleras para acceder al segundo y tercer piso de los edificios. Los huéspedes que deseen hacer uso de los ascensores podrán hacerlo, una habitación a la vez. El siguiente huésped o habitación deberán esperar su turno mientras mantienen el distanciamiento social. Se colocarán avisos al lado de cada ascensor para reforzar esta regla. Si los huéspedes muestran comportamientos que pongan en riesgo a otros huéspedes o al personal, se cerrarán los ascensores temporalmente hasta nuevo aviso.
- Spa Aromance y el salón de belleza ofrecerán áreas de recepción sanitizadas. Las cabinas del spa serán higienizadas y desinfectadas después de cada terapia. Todo el personal del spa portará máscara en todo momento además de vestir calzado exclusivo para el uso en el spa, una vez que su turno haya terminado, el calzado deberá permanecer en el hotel para su debida sanitización. Todas las amenidades serán sanitizadas. El sauna y cuartos de vapor se encontrarán temporalmente cerrados hasta nuevo aviso.
- El Salón Privilege permanecerá abierto con personal ofreciendo servicio de bebidas premium y snacks bajo solicitud del huésped. Las amenidades de autoservicio serán retiradas.
- La higiene, salud y seguridad de todos nuestros huéspedes y personal es nuestra más alta prioridad. En el caso que algún huésped no respete los protocolos de higiene, salud y seguridad firmados al check-in, miembros del staff hablarán con el huésped. Cada situación será atendida y evaluada según corresponda.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Eliminamos el autoservicio de alimentos y bebidas hasta nuevo aviso y el cliente podrá optar por el servicio asistido 100% por nuestro personal.
- Cada cocina de nuestro resort continuará rigiéndose por los estándares de CRISTAL INTERNATIONAL incluyendo los procedimientos HACCP (análisis de riesgo y puntos críticos de control).
- Todos nuestro colaboradores requerirán lavarse las manos al menos cada 20 minutos
- Tapetes sanitizantes serán colocados en la entrada de cada cocina.
- El mobiliario en los restaurantes será reubicado para reforzar el distanciamiento social.

- Todo el personal de alimentos y bebidas portará el equipo de seguridad necesario y se reforzará el lavado de manos al menos cada 20 minutos.
- Bartenders y meseros ofrecerán gel antibacterial antes de entregar bebidas o alimentos al huésped.
- Los restaurantes buffet dejarán de ofrecer autoservicio y la comida será servida por nuestros colaboradores que en todo momento portaran guantes, mascarillas y viseras. Toda la comida será protegida por barreras acrílicas.
- El desayuno a la carta será ahora una opción adicional en nuestros restaurantes buffet.
- Restaurantes a la carta. A los grupos de 4 o 6 huéspedes se les solicita que realicen una reservación con antelación directamente con el concierge. El número máximo de huéspedes por mesa es de 6 personas.
- El uso de beepers/localizadores en los restaurantes a la carta, está disponible para evitar el aglomeramiento en las salas de espera.
- Los menús físicos serán remplazados por códigos QR, los cuales estarán disponibles para que los huéspedes tengan acceso a los menús de los restaurantes desde su celular/teléfono móvil. Menús físicos podrán ser solicitados y serán sanitizados después de cada uso.
- Restaurante japonés: los chefs portarán cubrebocas en las salas de Teppanyaki. El mobiliario en el sushi bar y en las salas de Teppanyaki será reubicado para reforzar el distanciamiento social.
- Las fiestas temáticas con buffet al aire libre se suspenderán temporalmente y se invitará a los huéspedes a cenar en cualquiera de los restaurantes a la carta. Para los huéspedes que deseen auténtica comida mexicana estará disponible el restaurante La Hacienda.
- El distanciamiento social estará reforzado en todos los bares mediante un sistema de señalización para informar y marcar a los clientes la necesidad de mantener distancia.
- Room Service: todos los alimentos y menaje serán propiamente protegidos y sellados. Si el huésped lo desea, el personal podrá montar su servicio dentro de la habitación.
- Los huéspedes que deseen portar sus propios porta bebidas en su viaje, podrán portarlos incluso como sus propios vasos en las piscinas y otras áreas comunes.

COLABORADORES/STAFF

- El personal cumplirá con los lineamientos del distanciamiento social cuando se encuentre utilizando el transporte del hotel.
- Se colocarán tapetes sanitizantes en las entradas establecidas como entrada del personal.
- La temperatura de todos los colaboradores del equipo Valentín será tomada antes de entrar al resort. En caso de mostrar síntomas, el colaborador será aislado y valorado por el doctor en el hotel. Si es necesario, se enviará al hospital local para realizarse la prueba del Coronavirus. El personal podrá regresar al lugar de trabajo únicamente cuando confirme que no cuenta con algún síntoma.
- Todos los colaboradores se lavaran las manos al menos cada 20 minutos durante su jornada de trabajo.
- Cada equipo de colaboradores de cocina de nuestro hotel continuará rigiéndose por los CRISTAL INTERNACIONAL STANDARDS para la preparación y manejo de alimentos.
- Todos los colaboradores contarán con equipos de protección individual que serán remplazados al menos una vez durante su turno.
- Los uniformes (incluyendo zapatos, cofias, gorras y cualquier herramienta que usen en sus tareas) serán desinfectados tras cada turno.

PROVEEDORES/EMPRESAS EXTERNAS QUE OFRECEN SERVICIOS PARA EL HUÉSPED

- Los huéspedes podrán comprar excursiones a través de las empresas especializadas que se encuentran en el hotel y/o con cada uno de los representantes de sus Touroperadores y/o Agencias de Viajes.
- Los huéspedes que viajen a través de un touroperador podrán seguir visitando a su representante en las áreas ya conocidas y designadas para cualquier asistencia que requieran. Los representantes de agencias cumplirán con los lineamientos de los estándares de higiene, salud y seguridad, portando cubre bocas, utilizando gel antibacterial y sanitizando su espacio de trabajo así como reforzando el distanciamiento social.

- Es responsabilidad de cada huésped asegurarse que las excursiones compradas cumplan con los lineamientos establecidos por el gobierno para garantizar su higiene, salud y seguridad fuera del hotel. El servicio de taxi seguirá disponible en la entrada del hotel. Este servicio es brindado por un proveedor externo y el hotel no se hace responsable si éste servicio no cumple con los lineamientos de higiene, salud y seguridad que se rigen dentro del hotel. Kits de seguridad estarán disponibles en la tienda Valentin. Es recomendable que los huéspedes que salen de la propiedad tomen las medidas necesarias para asegurar su salud y bienestar.
- Al regresar a la propiedad, los huéspedes pasarán por el mismo procedimiento que al check-in: se les tomará la temperatura y se brindará toallitas sanitizantes y gel antibacterial.
- El tour de compras que se ofrece cada dos días a Playa del Carmen estará suspendido hasta nuevo aviso.

PROVEEDORES

- Los horarios de entrega serán restringidos para atender un proveedor a la vez y así limitar los contactos externos al resort.
- Todas las áreas donde se almacenan equipos o consumibles serán sanitizadas a profundidad de forma diaria.
- Toda la mercancía entregada será inmediatamente higienizada a la llegada y el material de empaque será removido y desechado.