



PURELY PALACE



2022 MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE



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** Evitar el uso de teléfonos celulares dentro de las instalaciones. En caso necesario, este deberá de ser desinfectado, para evitar posible contaminación a través de artículos personales.
- 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** Evitar el uso de joyería que dificulte la higiene en las manos, como pulseras con dijes, tejidas o de piel, así como las corbatas u objetos ornamentales. El reloj debe ser resistente al lavado de manos frecuente.
- 11** Áreas Públicas limpiará oficinas internas y externas únicamente al cierre utilizando **Bacteriácide I**: 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.
- 12** 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.
- 13** El uso de cubrebocas es obligatorio para todos nuestros colaboradores y huéspedes. Se vigilará que los colaboradores y huéspedes no usen cubrebocas mojados o al nadar.
- 14** Los colaboradores deberán reportar a RRPP si notan a algún huésped con síntomas y a Capital Humano en caso de que sea un colaborador.
- 15** Asignar un salón para realizar briefing de cada departamento, asegurándose de tener espacio suficiente para respetar la sana distancia entre los participantes. En los briefings se reforzará las medidas de protección y prevención sanitaria.
- 16** Las máquinas expendedoras de productos deberán contar con **gel desinfectante** para su uso antes y después de tener contacto con el equipo.
- 17** Cada hotel deberá conformar comité de **Gestión de Protección y Prevención Sanitaria**, así como asignar a 1 responsable dedicado a ASEGURAR la correcta implementación de todas las nuevas acciones de Sanidad.



GENERAL

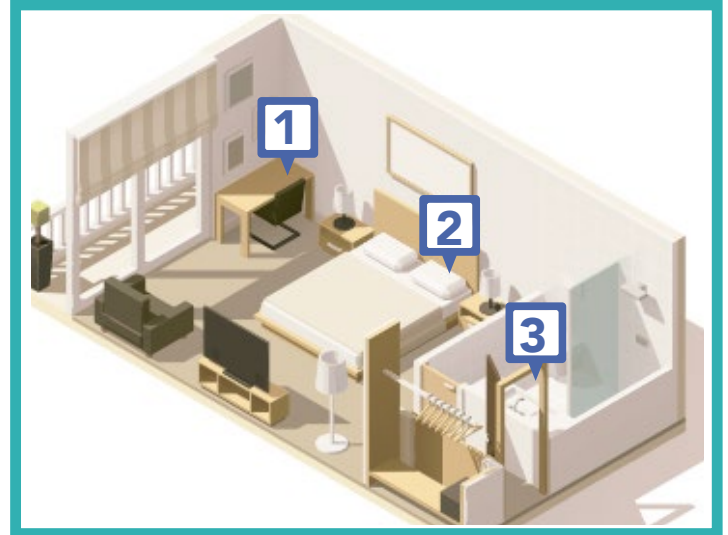
- 18** Proveedores, concesionarios como Hotel Shops, personal de ventas de Palace Elite, así como cualquier persona que ingrese al hotel que no sea huésped, entrará por el acceso de personal para cumplir con los controles sanitarios.
- 19** Se promueven y publican las medidas de prevención sanitaria en área de huéspedes y colaboradores como lavado de manos en baños, síntomas básicos de enfermedades respiratorias, evitar saludo físico, etc.
- 20** Recepción contará con cubrebocas para proporcionar a los huéspedes que lo soliciten.
- 21** Steward, Mantenimiento y Áreas Públicas llevará oportunamente los registros de todas las tareas de mantenimiento, limpieza y desinfección.
- 22** En escritorios, pool concierge, recepción y donde sea necesario se evitará el material impreso como revistas, folletos y libros.
- 23** Los cubrebocas se cambiarán **cada 4 horas** y los guantes **cada 3 horas** o lo que dure la actividad específica sin interrupciones. Las caretas o lentes de protección se limpiarán con producto químico autorizado cada vez que sea necesario o por lo menos **cada hora**.
- 24** No debe haber acumulación de colaboradores en áreas comunes. Los desplazamientos se realizarán de forma individual o respetando la sana distancia.
- 25** Damas con cabello recogido. Caballeros con cabello, bigote y/o barba corta y delineada. Uñas siempre limpias.
- 26** Se prohíbe compartir utensilios, herramientas de trabajo u objetos personales sin la desinfección adecuada.
- 27** En el comedor de colaboradores, el cubrebocas se quitará solo cuando se está sentado en la mesa y se colocará dentro de una bolsa o de una servilleta y sobre la mesa o charola. Se retirará con manos limpias, tomándolo por las cintas o resortes, doblándolo por la mitad, con el interior hacia adentro y sin tocar la parte exterior. Lavar o desinfectar las manos después de ponerlo.
- 28** En el comedor de colaboradores, los usuarios deberán desinfectar la mesa después de su uso.
- 29** El uso de lentes de protección es obligatorio para todos los colaboradores que atienden a huéspedes (N/A si se cuenta con lentes de prescripción o barrera física como mampara acrílica).





AMA DE LLAVES

- 1 Limpiará y desinfectará con **Bacteriacide I** todos los fómites (superficies de alto contacto) como: mesa desayunador, escritorio, teléfonos, chapas de puertas, mirilla, manijas de cajones, puerta de minibar o dispensador de licores, apagadores, barandales, tent cards, caja de seguridad, control de TV, plancha y secadora de cabello, incluyendo sus filtros.
- 2 Garantizará el cambio de todos los blancos en cada salida: toallas, sábanas, sheet duvet y fundas de almohadas.
- 3 Se nebulizarán con **Citrogen HD** todas las habitaciones en cada salida y se cerrará la puerta con un sello de habitación sanitizada.
- 4 Las almohadas y cualquier blanco extra de la habitación se entrega bajo solicitud o se resguardan en bolsa cerrada.
- 5 A medida de lo posible se evitan los trabajos de limpieza mientras el huésped está en la habitación.
- 6 No se deberán sacudir los blancos sucios y se evitará el contacto directo de la piel.
- 7 Se asegurará de contar con **gel desinfectante** en carrito para usarlo después de cada limpieza de habitación.



- 8 Es obligatorio el uso de cubrebocas, guantes, careta plástica o lentes de protección; los cuales deberán lavarse y desinfectarse correctamente.
- 9 Las habitaciones de hospitalidad se limpiarán, desinfectarán y se cerrará la puerta con un sello de habitación sanitizada después de cada uso. N/A nebulización.



ANIMACIÓN

- 1 En Gym, Boliche, Wired Lounge y Playroom contará con **gel desinfectante** a la vista del huésped en la entrada o en la recepción de las áreas de entretenimiento.
- 2 En Gym, Boliche, Wired Lounge, minigolf, bicicletas y Playroom se limpiarán los equipos, tapetes, juegos y juguetes después de su uso o cada vez que sea necesario con **producto desinfectante autorizado**.
- 3 Se nebulizarán todas las áreas de entretenimiento 2 veces por semana.
- 4 Se suspenden las albercas de pelotas en Play Room.
- 5 Los juegos y juguetes del Playroom se desinfectarán con **Citrogen HD** después de su uso o cada vez que sea necesario.
- 6 Después de cada uso de equipo audiovisual como micrófonos, audífonos y equipo de contacto se deberán desinfectar correctamente.
- 7 El Maestro de Ceremonias podrá retirarse el cubrebocas durante la presentación del show.



PURELY
PALACE



PALACE
RESORTS®



AQUASAFARI

- 1 Lockers deben ser desinfectados diariamente. Alternativamente, se sugerirá a los clientes que guarden sus artículos en contenedores cerrados como bolsa de plástico o lona.
- 2 En salones y abordaje de las embarcaciones se cuenta con gel desinfectante, así como también botes de basura con tapa para disposición y separación de los residuos.
- 3 El equipo alquilado se desinfectará después de cada uso, con especial atención a los reguladores, el chaleco, los tubos y los visores.
- 4 Las áreas de devolución del equipo usado deberán mantenerse separadas de aquellas en las que se guarda el equipo ya desinfectado. Se prohíbe el acceso a los clientes en el área donde se guarda el equipo ya desinfectado.
- 5 El equipo alquilado debe ser lavado y desinfectado, se asignarán y señalarán las piletas para equipo de huéspedes y las de colaboradores.
- 6 Las embarcaciones deben ser desinfectadas con **hipoclorito de sodio** antes y después de realizar cada servicio.

- 7 Se prohíbe el uso de cubos de agua para enjuagar los visores y NO debe permitirse el uso de la saliva para desempañarlos. Abordaje la embarcación contará con un producto especial para desempañar los visores (500 psi más defog) y este será proporcionado por la tripulación. Los visores deberán enjuagarse en aguas abiertas.
- 8 Los responsables de las recargas deberán usar su EPP (mascarillas, guantes, calzado previamente desinfectado) y seguir los procedimientos correctos de higiene. Las personas que no estén a cargo de la recarga no deben acercarse a las estaciones de recarga ni a los cilindros ya cargados.

9 CURSOS Y CERTIFICACIONES

Se limpiarán o desinfectarán las manos antes y después de armar o tener contacto con el equipo. Antes de llenar los cilindros, dar servicio a las válvulas o reguladores o cambiar las juntas teóricas.

- 1 Limpiará con **Bacteriacide I** cada 4 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
- Llevará registros de todas las tareas de limpieza y desinfección de las áreas.

- 2 Desinfectar después del uso o constantemente los juegos de mesa, libros, camastros, etc.

- 3 Se colocarán estaciones de **gel desinfectante** distribuidas en el hotel, así como en el acceso a restaurantes y en recepción. Se cuenta con croquis con la ubicación de dichas estaciones, se llevan registros de resurtido y limpieza de sus contenedores.

- 4 Se separará el mobiliario de áreas comunes como el lobby, Spa, etc. En albercas se separarán las camas balinesas y los camastros de 2 en 2 respetando la sana distancia.

- 5 Se nebulizarán los salones de eventos antes y después de cada uso con **Citrogen HD**.

- 6 Se establecerá un máximo de 4 personas por elevador en hoteles verticales y 2 personas en hoteles horizontales. Cuando los usuarios sean miembros de una misma familia podrán respetarse las capacidades máximas de cada elevador.

ÁREAS PÚBLICAS



- 7 Se utilizan guantes y cubrebocas para las tareas de limpieza en general y en áreas cerradas como sanitarios, oficinas, Spa, sala de belleza, etc. también se utilizará careta plástica.
- 8 Las superficies más altas no deben limpiarse en seco para no dispersar el polvo, se utilizará un paño/franela/jerga impregnada con solución clorada o químico autorizado.
- 9 No se sacuden paños, cojines, toallas o cualquier textil limpio y/o sucio y se transportan en bolsas o contenedores cerrados. Se prohíbe el uso de aire comprimido en cualquier proceso de limpieza.
- 10 Se utilizan guantes para el manejo de toallas limpias y/o sucias, se evita en todo momento sacudirlas y las transporta en bolsas o contenedores cerrados.
- 11 Las máquinas dispensadoras de hielo en pasillos de habitaciones que estén en servicio deberán contar con **gel desinfectante** para su uso después de presionar el botón.
- 12 Se cuenta con suficientes contenedores señalizados para desechar cubrebocas usados o maltratados. Su ubicación será en el acceso principal de colaboradores y para huéspedes en puntos estratégicos del resort como es el área de lobby.



AYB

- 1 Se contará con **gel desinfectante** en el podium, siempre a la vista de los huéspedes que ingresen al restaurante.
- 2 Los restaurantes a la carta mantienen el servicio ruso o de guerdón con la debida distancia y precauciones.
- 3 Limpiará las mesas con **Wypall antibacterial** y enjuagará frecuentemente.
- 4 Cambiará manteletas o mantel y servilletas por limpios después de cada servicio.
- 5 Lavará y desinfectará con cloro las manteletas después de cada servicio. Las charolas se lavan y desinfectan al iniciar y finalizar el turno, durante el servicio se desinfectarán con cloro después de levantar 95's.
- 6 Desinfectará con **Wypall antibacterial** asignado para limpieza de mesas: mesas, los brazos de las sillas y centro de mesa al finalizar cada servicio.
- 7 Desinfectará los menús de restaurantes, snack y bebidas después de cada uso con **Wypall antibacterial asignado a superficies.**
- 8 Desinfectará los saleros y pimenteros después de cada servicio con un **Wypall antibacterial asignado para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos.**
- 9 Se implementará pausa de **lavado de manos cada 30 minutos** en todo el personal de cocina, servicio y bares de manera obligatoria.
- 10 Se implementará un menú con código QR para que el huésped pueda visualizarlo desde su celular, como alternativa al menú físico.
- 11 Para el personal en área de descamote es obligatorio el uso de careta plástica o lentes de protección; los cuales deberán lavarse y desinfectarse correctamente.
- 12 La mantelería y servilletas limpias o sucias son resguardados en bolsas y se mantienen cerradas.
- 13 Las estaciones de servicio del restaurante se limpian y desinfectan cada hora y cuentan con **gel desinfectante** para usarse solo en caso necesario, ya que su uso no podrá sustituir el lavado de manos.
- 14 En los restaurantes buffet, la hostess informará a los huéspedes que el uso de cubrebocas es obligatorio para ingresar y recorrer el buffet, así como el uso de **gel desinfectante** antes de servirse los alimentos. Al momento de acompañarlos a su mesa, mostrará la entrada y salida del buffet.
- 15 En el pódium de los restaurantes Buffets se contará con cubrebocas que permanecerán protegidos y guardados para proporcionar al huésped solo en caso de ser necesario. Queda prohibido sacar alimentos del buffet.
- 16 Se evitará todo tipo de montaje de alimentos de auto-servicio. El buffet operará asistido por colaboradores ubicados detrás de la barras; en donde no sea posible, aplicará autoservicio.
- 17 El buffet contará con mínimo una entrada y una salida, así como un colaborador que se asegurará que los huéspedes porten cubrebocas correctamente y proporcionará gel desinfectante a su ingreso, siempre antes de servirse los alimentos. Los accesos no utilizados deberán ser cancelados con una unifila o algo similar.





AYB

SOMMELIER

- 18** El sommelier surtirá sus cavas asegurando que las botellas están limpias y desinfectadas.
- 19** En el caso del vino de casa no se dejara la botella en ningún momento. Se llevará la botella desde el bar, se presentará la etiqueta confirmando el vino que solicitó (País, uva, bodega), se servirá y posteriormente se dejará en el stand de servicio o de regreso al bar.
- 20** Para los vinos de venta, al finalizar el servicio el huésped podrá llevarse su botella en caso de no haber terminado su contenido, en caso de no quererlo se procederá a desecharlo en su totalidad para evitar contaminación.
- 21** Si el huésped pide que el sommelier cate el vino debido a alguna situación de calidad o simplemente alguna opinión o duda, este deberá lavarse o desinfectarse las manos, llevar consigo una copa limpia, mantener la sana distancia y solicitar permiso al huésped para tomar la botella y servir un poco en la copa, también para retirarse el cubrebocas para catar el producto, terminando esto se colocará nuevamente el cubrebocas.

- 22** En el caso de actividades de degustación o cata como actividad recreativa, se deberá respetar las normas de distancia y uso de cubrebocas, al inicio de la cata ya en forma el sommelier se retirará el cubrebocas y dará su explicación, se respetarán los aforos nuevos respetando las normas y se contará con mesero que dé el servicio de vino, este portará en todo momento su cubrebocas y estará al pendiente de los huéspedes manteniendo su distancia cuando no esté dando el servicio.



BARES



- 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** El mesero contará con código QR en su Tablet para ofrecer al huésped con el fin de visualizar los menús desde su celular, como alternativa al menú físico.





PURELY
PALACE



PALACE
RESORTS®



BELL BOY

- 1 Se asegurará de tener disponible y a la vista **gel desinfectante**.
- 2 Limpiará y desinfectará con **producto desinfectante autorizado cada 30 minutos** todos los objetos de uso común, equipo o superficies como pódium, escritorios, equipos de cómputo, aparatos telefónicos, lapicero, tabletas, etc. Las góndolas se desinfectarán después de cada servicio.
- 3 Al llegar a la habitación preguntará al huésped si desea que entre a dejar o buscar el equipaje o si prefiere que lo deje en la puerta.
- 4 En check-in acompañará al huésped a la habitación; si la operación no lo permite y el equipaje es enviado, se deberá entregar después de que el huésped haya entrado a la habitación o antes si autorizó romper el sello Purely Palace/Le Blanc.
- 5 En Check-out, al recoger equipaje se asegurará de tener la sana distancia y si el huésped no se encuentra en la habitación, revisará que no haya olvidado alguna pertenencia sin tocar y solo abriendo el closet y cajones, al llegar se lavará las manos.

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 del test de auto declaración de salud y 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.
- 6 Se incluye en el Código de Ética de la empresa la NO discriminación de las personas que hayan tenido COVID-19 o hayan convivido con algún familiar que lo tenga o haya tenido.
- 7 Se asegurará de contar con **gel desinfectante** en las tablets de encuesta del comedor y consulta de servicios de colaboradores, así como el aviso de uso antes y después de tener contacto con el equipo.
- 8 Se publicará el Semáforo epidemiológico vigente para informar a los colaboradores sobre las indicaciones de la autoridad federal.





CONCESIONARIOS

- 1 Se registran y cumplen con todas las medidas de desinfección al acceso de las instalaciones.
- 2 Los concesionarios están enterados y respetarán las medidas de protección y prevención sanitaria del programa Purely Palace.
- 3 Deberán usar cubrebocas y el equipo de protección necesario personal para el desempeño de sus funciones.
- 4 Concesionarios como Hotel Shops, contarán siempre con **gel desinfectante** a la vista del huésped.
- 5 Eliminan o desinfectan los materiales de protección de la mercancía como cartón, plástico, rafia, madera, etc. antes de entrar a las instalaciones del establecimiento.

CAMPO DE GOLF



- 1 Carros de golf: Deben ser desinfectados antes y después de cada ronda por el personal designado.
- 2 Equipo en renta (Palos de Golf): Debe ser sanitizado antes y después de cada ronda. Cada jugador usa exclusivamente su equipo y queda bajo su propio riesgo el intercambio de cualquier parte del equipo entre jugadores.
- 3 Los colaboradores deberán utilizar cubre bocas, lavarse o desinfectarse las manos después de tocar cualquier equipo de los jugadores, incluyendo palos, bolsos o zapatos. Deberán contar con **gel desinfectante** para uso propio y de los jugadores.
- 4 Baños públicos en el campo: Deberán de tener todas las condiciones de higiene y seguridad, desinfectándose **cada cuatro horas**.





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** Se Implementará una guardia en el acceso de personal como apoyo toma de temperatura de colaboradores.



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, careta plástica o lentes de protección.
- 5** Los textiles no son sacudidos.





MANTENIMIENTO

- 1 El uso de careta plástica o lentes de protección es obligatorio para los operadores de cuarto al acceder a las habitaciones.
- 2 Aplicará **SANI A/C** en las manejadoras y ductos de áreas comunes.
- 3 Realizará limpieza y desinfección del Aire Acondicionado con **SANI A/C** en todas las salidas.
- 4 A medida de lo posible se evitan los trabajos de mantenimiento mientras el huésped está en la habitación.
- 5 Los filtros de ventilación se descontaminarán con el doble de frecuencia de lo habitual.



LOBBY TO LOBBY



- 1 El transporte deberá ser desinfectado antes de iniciar sus recorridos.
- 2 Se cuenta con **gel desinfectante** a la vista y está disponible durante el traslado de los huéspedes.



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.





PALACE ELITE

- 1 El área Comercial, durante el cierre de ventas, directamente en mesa, tendrá la prerrogativa de preguntar al prospecto si desea que él (vendedor) porte o no el cubrebocas, respetando los lineamientos de sana distancia y con la mampara acrílica como protección adicional.
- 2 Todas las áreas de atención directa al huésped, deberán tener la mampara acrílica para proteger al huésped y colaborador.
- 3 Para los colaboradores de Mercadotecnia - Outhouse que acompañen a las parejas hasta el Hotel, deberá ser obligatorio el uso de cubrebocas oficial autorizado y atender las medidas preventivas que cada Lobby establezca para huéspedes y colaboradores.
- 4 Hostess Club Vacacional deberá contar con **gel desinfectante** en cada escritorio.
- 5 La hostess realizará la apertura de habitaciones muestra para confirmar el estado limpio de las mismas, al cierre de la línea y terminar el recorrido de cierre de habitaciones muestra, se avisará a Ama de Llaves para limpieza y desinfección de habitaciones.
- 6 Queda prohibido el acceso del personal de ventas al interior del área de Contratos, podrán ser atendidos en ventanilla, con la protección necesaria.
- 7 Se reforzará nuestra responsabilidad social (paperless) al no entregar copias físicas del contrato, con el fin de evitar el contacto con material físico no indispensable (se otorgarán copias en casos donde el afiliado lo exija).
- 8 Al terminar la verificación el Verificador lavará y/o desinfectará sus manos y desinfectará el escritorio y el material utilizado.
- 9 Al terminar cada verificación se solicitará el apoyo del departamento de Áreas Públicas en la medida de lo posible, para sanitizar la entrada de los cubículos y sillas de huéspedes.
- 10 Bares de club vacacional deberán seguir las medidas sanitarias establecidas en la sección de Bares como desinfectar las superficies del bar con **cloro cada 30 minutos** y mantener la cristalería limpia.
- 11 El Supervisor del Bar y/o meseros deberá apoyar a desinfectar las mesas y solicitar apoyo de Áreas Públicas para desinfección de cubículos utilizados por el equipo de ventas al terminar su uso.



POOL CONCIERGE



- 1 El carro estará surtido con **gel desinfectante y pañuelos desechables**. Atomizador con **producto químico autorizado** en la parte baja para la desinfección del mobiliario. En el área deberá haber un bote de basura con tapa y de preferencia de pedal para desechar los pañuelos desechables usados.
- 2 Al iniciar el turno se limpiará y desinfectarán todos los camastros, toalleros, mesas, superficies de contacto frecuente, así como también después que el huésped se retire.
- 3 Las cortesías de alimentos (brochetas y paletas) se ofrecerán en platos, previamente preparados (montados) por el personal de cocina y serán entregadas con pinzas a los huéspedes para evitar el desperdicio y la manipulación. Únicamente el huésped podrá tomar el alimento o el plato si así lo desea.
- 4 El bloqueador y bronceador por cortesía se dosificará en la mano del huésped y si el huésped toca el contenedor o lo solicita, al entregarlo se deberá limpiar y desinfectar completamente.



YATES

- 1 Se limpiará y desinfectará la embarcación antes y después de cada servicio o traslado. Poniendo especial atención en las superficies, equipos u objetos que se manipulan recientemente como: Chapas de puertas, pasamanos, barandales, brazos de sillas, etc.
- 2 Se cuenta con gel desinfectante a la vista y está disponible durante el traslado / paseo de los huéspedes.



RECEPCIÓN

- 1 Se asegurará de tener disponible **gel desinfectante** en su escritorio o barra.
- 2 Durante el check-in aplicará la **Declaratoria de Salud** y solicitará permiso a cada uno de los huéspedes para tomar y registrar la temperatura como medida preventiva. Para los huéspedes que requieren prueba de antígeno para regresar o hacer escala en un país, se le deberá mencionar el procedimiento de citas. En recepción de Campo de Golf aplica solo la toma y registro de temperatura en jugadores externos. En caso de presentar síntomas, se activa el protocolo de Caso Sospechoso.
- 3 Se instalará una mampara acrílica en todas las recepciones y escritorios como protección adicional.
- 4 En Le Blanc, los cuellos calientes deberán desinfectarse con **producto desinfectante autorizado** después de cada uso.
- 5 Los huéspedes podrán realizar check-in electrónico previo a su llegada a través de la aplicación móvil de Palace Resorts.
- 6 El recepcionista explica la política de uso de cubrebocas como medida de protección sanitaria.



RELACIONES PÚBLICAS

- 1 Business center contará con gel desinfectante y un aviso solicitando su uso antes y después de tener contacto con el equipo.
- 2 Cualquier caso sospechoso o confirmado con prueba positiva 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.
- 5 Informará al huésped sobre el costo de las pruebas PCR y agendará citas. Las citas para las pruebas de antígeno se realizarán con Relaciones Públicas o Recepción.



ROOM SERVICE MINI BARES



- 1** Es mandatorio el lavado y desinfección con **dilución de 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 **Wypall 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 **Wypall 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 **dilución de cloro** los productos de minibar que quedaron en las habitaciones de salida para prevenir cualquier contaminación.
- 8** Teléfonos preguntará al huésped si desea que el mesero entre a la habitación o si desea recibirlo en la puerta y lo especificará en la comanda. Si no está el huésped en la habitación no se deben dejar los alimentos.
- 9** Está prohibido transportar servicio de alimentos y 95's juntos.
- 10** Las cortesías de bienvenida se entregarán cuando el huésped ya esté en la habitación.
- 11** Los carros de golf y del surtidor de minibares deberán tener **gel desinfectante** para usar al entrar y salir de la habitación.



ROPERÍA

- 1** El surtidor de ropería que separa los blancos sucios deberá usar cubrebocas, careta plástica o lentes de protección, guantes y uniforme manga larga, el cual se deberá quitar al finalizar el turno.
- 2** Los shuts o roperías donde se separan los blancos sucios se deberán nebulizar con **Citrogen HD** al finalizar el turno.
- 3** Los carros de lavandería donde se transportan los blancos sucios se deberán desinfectar después de uso.
- 4** Los blancos deberán transportarse en los carros de lavandería cubiertos y/o cerrados.



PURELY
PALACE



PALACE
RESORTS®



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** Los cuellos calientes deberán desinfectarse con producto autorizado después de cada uso.
- 3** Personal del Spa se asegurará de limpiar con **producto desinfectante autorizado 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 centrifugas, apagadores, pasamanos, barandales, teléfonos, tablet de comentarios, botones de elevadores, amenidades del lavabo, dispensadores en duchas, etc.
- 4** El mobiliario de las estaciones de manicure y pedicure se limpiarán y desinfectarán después de cada servicio.
- 5** Se establece y respeta un máximo de aforo en áreas de hidroterapia para asegurar la sana distancia.
- 6** El uso de cubrebocas y careta plástica o lentes de protección será obligatorio en todos los servicios de spa y sala de belleza. El Valet debe utilizar la careta y cubrebocas durante toda su jornada y guantes solo en área de ropería, al doblar los mismos o cuando esté realizando la dosificación de amenidades o surtido de kits en Almacén.
- 7** Se colocará una pastilla sanitizante en el A/C de las cabinas para desinfectar el área.
- 8** El menú se podrá visualizar a través de un código QR para evitar el contacto físico en escritorio de PVP.
- 9** En área de bebidas las tazas de té y café deben estar boca abajo, los snacks y frutos secos deben ir empacados en bolsas individuales, se deberá contar con agua embotellada por si algún huésped lo requiere.
- 10** En hidroterapia, el vapor deberá estar entre **40 y 60°C**, sauna entre **60 y 80°C** y jacuzzi a **39°C**.
- 11** Mantenimiento deberá revisar **3 veces al día** los correctos parámetros de cloro en las piscinas.
- 12** 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.
- 13** Los probadores se limpian antes y después de su uso o se entrega muestra individual.
- 14** En el tocador de hidroterapia se colocará **gel desinfectante** y las amenidades de aseo personal se presentarán en envoltura plástica individual, como son los cotonetes, los peines, los rastrillos, los pads para desmaquillarse, cepillos de dientes, etc. El desodorante, gel de cabello, crema corporal, secadora son a solicitud del huésped.
- 15** Se contará con **gel desinfectante** en la recepción, siempre a la vista de los huéspedes que ingresen al Spa o Sala de Belleza.
- 16** En servicios de maquillaje y peinado en habitación se debe respetar el aforo establecido, la estilista debe realizar proceso de limpieza y desinfección del área, equipo y productos (maquillaje) antes y después del servicio.





STEWARD

- 1** Se asegura del buen funcionamiento de las máquinas lavalozas 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.
- 3** Se llevará registro de la revisión de temperaturas y reabasto de químicos en máquinas lavalozas, dosificadores, suministros de estación de lavado de manos, etc.
- 4** El comedor de colaboradores cuenta con un atomizador con desinfectante y toalla para que los usuarios limpien y desinfecten la mesa después de su uso.
- 5** En Buffets se asegurará que las barras cuenten con sus cubiertas anti estornudos y cambiará las pinzas, cucharas o cualquier utensilio cada vez que sea necesario o cada **30 minutos**.



SEGURIDAD



- 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** Implementará e inspeccionará que se cumplan los espacios asignados para las entradas y salidas de colaboradores, visitantes y proveedores para evitar aglomeraciones y respetar la sana distancia.
- 4** Los casos sospechosos y confirmados se deberán reportar por medio de los siguientes códigos: Caso sospechoso colaboradores clave 31-19 y huéspedes clave 30-19, caso confirmado clave 58-19.
- 5** Los agentes de seguridad que están tomando temperatura deberán usar careta plástica o lentes de protección.





DRIVERS

- 1 Drivers de carritos, lobby to lobby, van a Campo de Golf se asegurarán de limpiar y desinfectar con **producto desinfectante autorizado cada 30 minutos** los brazos de sillas y barandales sin excepción alguna.



TRANSFERS COLABORADORES



- 1 Todos los colaboradores deberán usar cubrebocas antes de subir a la unidad y durante el trayecto.
- 2 Se cuenta con **gel desinfectante** a la vista y está disponible durante el traslado de los colaboradores.
- 3 Las unidades contarán con gráficos de medidas básicas de prevención sanitaria en su interior.
- 4 Se prohíbe el consumo de alimentos dentro de las unidades.



TRANSFERS HUÉSPEDES

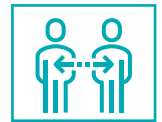
- 1 Las unidades se limpian y desinfectan después de cada servicio. Poniendo especial atención en las zonas de mayor contacto, como son las manijas de las puertas, el cinturón de seguridad, apoyabrazos, etc.
- 2 Todas las unidades contarán con **gel desinfectante**.
- 3 Es obligatorio el uso de cubrebocas para los operadores todo el tiempo que se encuentre en las instalaciones del resort y durante el traslado.



REUNIONES Y EVENTOS SOCIALES

- 1 El encargado del evento (CSM o Coordinadora de Bodas) buscará desde el proceso de planeación, juntas de pre y postcon, así como entrevistas; contar con el personal mínimo requerido para operar de forma razonable y sin poner en peligro en ningún momento el desarrollo del evento, siempre respetando las medidas de **distanciamiento social** entre ellos y los participantes.
- 2 Se promoverá el uso de la aplicación **Palace App** para toda la comunicación sobre el evento (Pre-registro, notificaciones, agenda, logo, entre otros) y se evitará el intercambio de material impreso.
- 3 Se redefinirán las **capacidades de salones** y montajes de modo que garanticen la seguridad y distanciamiento de los participantes. Eventos familiares y bodas pueden cambiar montajes bajo expresa solicitud y responsabilidad del huésped. En el caso de stands se garantiza un espacio mínimo de 2.5 m² (8 ft²) por persona (expositores y participantes).

- 4 Se establecerán los lineamientos del **diseño del evento** para control del flujo de personas y evitar aglomeraciones.
- 5 El **menú del evento** estará disponible mediante código QR para evitar manipulación de impresiones.
- 6 Se asegurarán de respetar la sana distancia en las **visitas de inspección**.



AMADA

- 1 Implementar el uso de **guantes** para acciones específicas como: limpieza de cristalería y bases, recepción de mercancía y entrega de producto. Asegurarse de no interrumpir la actividad para aprovechar el uso.

- 2 Aplicación de lineamientos en **"Fases Operativas"** antes, durante y después de cada montaje.

DELIGHT



- 1 Implementar pausa de lavado de manos cada 30 minutos en todo el personal.
- 2 Implementar el uso de **guantes** durante el montaje y entrega de productos. Asegurarse de no interrumpir la actividad para aprovechar el uso.
- 3 Aplicación de lineamientos en **"Fases Operativas"** antes, durante y después de cada montaje.

- 4 Sweet Tables:
 - Se procurará el uso de empaques como cajas, bolsas y recipientes sellados para todos los productos
 - Se utilizarán **cajas herméticas, previamente desinfectadas**, para transportar los alimentos hasta el lugar del evento.



EDGE

- 1 Todas las unidades contarán con **gel desinfectante**.
- 2 Todos los operadores deberán usar **cubre bocas**.
- 3 El operador deberá contar con **gel desinfectante** para proporcionar a los pasajeros antes de subir a la unidad.
- 4 Sanitización de unidades. El operador desinfectará las superficies de mayor contacto como: manijas, pasamanos y puertas antes y después de abordar cada servicio.
 - Autobuses (**el producto indicado**)
 - Vans / Sprinters / Suburbans (**toallas desinfectantes**)
- 5 Se desinfectarán las maletas antes de subirlas a la unidad, en caso de identificar algún equipaje dañado o manchado se le notificará al huésped.
- 6 Se desinfectarán las paletas, banners, hieleras y todo el material utilizado en la operación antes y después de comenzar la jornada de trabajo.
- 7 En servicios de salida se le otorgará al huésped el formato "Autodeterminación de síntomas" de acuerdo a los *Lineamientos del Aeropuerto Internacional de Cancún (ASUR)*.
- 8 Las capacidades de cada unidad se reducirán para poder conservar las medidas de distanciamiento requeridas.



UNIDAD	ANTES (PAX)	AHORA (PAX)
Autobús	50	30
Van	8	6
Van	6	4
Crafter	12	8

[Cuando los pasajeros sean miembros de una misma familia podrán respetarse las capacidades máximas de cada vehículo]



EVOKE

- 1 Se llevará a cabo un programa de mantenimiento y sanitización de equipos antes y después de cada uso.
- 2 Todos los artículos que involucren tela como: manteles, caminos de mesa, entre otros; serán entregados en bolsas selladas previamente desinfectadas.
- 3 Todos los muebles con aplicaciones textiles serán rociados con **producto indicado** antes y después de cada uso.

- 4 Los artículos de cristalería se transportarán en cajas de plástico previamente selladas y desinfectadas.
- 5 Aplicación de lineamientos en **"Fases Operativas"** antes, durante y después de cada montaje.



QUANTUM



- 1 Se llevará a cabo un programa de mantenimiento y sanitización de equipos antes y después de cada uso.

- 2 Aplicación de lineamientos en **"Fases Operativas"** antes, durante y después de cada montaje.





FASES OPERATIVAS

1 SALIDA DE EQUIPOS DE BODEGA HACIA EL EVENTO.

- El uso de **cubrebocas** es obligatorio durante la jornada laboral.
- Los equipos deberán ser desinfectados previo a su ingreso; sin embargo, es responsabilidad del encargado de bodega repetir el proceso de sanitización.

2 CARGA EN CAMIONES O VEHÍCULOS UTILITARIOS Y TRANSPORTACIÓN ENTRE FASES O FUERA DE LA PROPIEDAD.

- El uso de **cubrebocas** es obligatorio durante la jornada laboral para todos los operadores de vehículos.
- Indispensable **lavarse las manos** frecuentemente con agua y jabón, o usar **gel desinfectante** para manos.
- Usar **el producto indicado** en un paño (ligeramente húmedo) para limpiar volante, palanca y controles táctiles del vehículo en cada ascenso y descenso de la unidad.

3 ACTIVIDADES EN EL ÁREA DE CARGA Y DESCARGA.

- El uso de **cubrebocas** es obligatorio durante la jornada laboral para todo el personal involucrado en estas maniobras.
- Indispensable **lavarse las manos** frecuentemente con agua y jabón, o usar **gel desinfectante** para manos.
- El personal de Palace Productions, freelancers y/o proveedores deberán evitar aglomeraciones y mantener distancia mínima de 1.5 m entre cada persona.
- El conductor deberá avisar con anticipación de 5 -10 min al productor o encargado de la llegada al área en cuestión para tampoco producir un retraso o maniobras demasiado largas en área de carga y descarga.

- Cada miembro del equipo deberá portar un **paño de uso individual** y no transferible para evitar propagar sudor en las superficies tales como: estuches y equipo de uso común.

4 DINÁMICA DE INGRESO A SALONES Y ÁREAS DE HUÉSPEDES.

- Terminadas las actividades de ingreso de equipos a salones o área del evento cada miembro del equipo de Palace Productions, freelancer o proveedor deberá tomar un tiempo de no mayor a 15 minutos por persona para lavarse las manos y cara con agua y jabón o usar **gel desinfectante** para manos.
- Para el personal de montaje que permanezca en la operación del evento será necesario cambiar la playera para evitar la transmisión de sudor entre persona o superficies de uso común.
- Indispensable lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, o usar **gel desinfectante** para manos.

5 GUÍA DE INTERACCIÓN PERSONAL DE PALACE PRODUCTIONS CON CLIENTES / HUÉSPEDES.

- El productor o encargado del evento buscará desde el proceso de planeación tener el personal mínimo requerido para operar de forma razonable y sin poner en peligro en ningún momento el desarrollo del evento.
- El personal que estará en la mesa de control (FOH), cada miembro del equipo de Palace Productions, freelancer o proveedor deberá tomar un tiempo de no mayor a 15 min por persona para **lavarse las manos** y cara con agua y jabón o usar **gel desinfectante** para manos.
- En la mesa de control (FOH) cada silla o espacio de operación deberá tener distanciamiento de por lo menos pero no restringido a 1.20 m con un máximo de dos personas por tablón de acuerdo al nuevo estándar de banquetes.
- El productor o encargado del evento deberá tener a la mano **productos básicos de limpieza y sanitización** .

- Tener en consideración que es deseable realizar el proceso de limpieza y/o desinfección en presencia del cliente.
- Limitar el uso de accesorios personales.
- Mantener el uso personalizado en tareas operativas de cada posición tales como: audífonos, ratones de computadora, herramientas, pinzas, interfaces de audio, cajas directas, etc.

6 DESMONTAJE Y REGRESO A BODEGA DE EQUIPOS.

- Concluido el evento cada miembro del equipo de Palace Productions, freelancer o proveedor deberá tomar un tiempo de no mayor a 15 min por persona para **lavarse las manos** con agua y jabón o usar **gel desinfectante** para manos.
- Todas las herramientas tales como: pinzas, desarmador, perico, llaves, etc. se estarán desinfectando cada que se utilicen.

- Organizar **estaciones de trabajo** en los casos que sea posible.
- Nuevamente con previo aviso usar **pañó de uso personal** para reducir al máximo la propagación de sudor en superficies de uso común como estuches o manijas al mover o empujar los estuches hacia el área de carga y descarga y posteriormente al interior del camión.
- Rociar los accesorios y equipos que no sean susceptibles a la humedad con el **producto indicado** antes de guardar en el camión.
- El máximo de personas en la cabina del camión será de dos personas, en caso de los carros de golf será de máximo dos personas por línea. El conductor deberá realizar el procedimiento descrito antes en este mismo documento.

PROVEEDORES PALACE RESORTS Y LE BLANC SPA RESORTS



- 1 Todos los proveedores de Palace Resorts, Palace Productions y proveedores externos deberán adoptar las medidas de sanitización establecidas en este documento para poder brindar servicios dentro de las propiedades de Palace Resorts y Le Blanc Spa Resorts.



PROVEEDORES DE ENTRETENIMIENTO

- 1 Todo artista o staff deberá ingresar a la propiedad con **cubrebocas** y usarlo durante su estancia en el hotel a excepción del tiempo dedicado a su *performance*.
- 2 Todo artista o staff deberá ingresar por la entrada de colaboradores donde deberá acatar las medidas de seguridad e higiene del hotel; se le tomará la temperatura, se tendrá que aplicar **gel desinfectante** en manos, se verificará el correcto uso de **cubrebocas** y pasará por los filtros de desinfección correspondientes. El personal que no atienda esta medida será sancionado y no podrá volver a ingresar a la propiedad.
- 3 Queda prohibido ingerir alimentos o dejar desechos en los camerinos.
- 4 El camerino deberá ser entregado en las mismas condiciones en las que fue otorgado a su llegada.
- 5 Como medida preventiva, es responsabilidad del proveedor notificar al encargado del evento o contacto comercial si en su equipo hay algún integrante infectado por COVID-19 aun cuando este no esté ingresando a la propiedad.