

20° N 87° W

UNICO

*Riviera Maya*

S.A.F.E.  
PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA Y  
DESINFECCIÓN



# UNICO

*Riviera Maya*

S.A.F.E.

## PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

La salud, la seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes, socios y personal son la prioridad número uno en **UNICO 20°87° Hotel Riviera Maya**. Continuamos monitoreando de cerca la situación global de COVID-19, y seguimos las pautas y recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control de Enfermedades (CDC) y las autoridades sanitarias locales y nacionales para garantizar un entorno limpio y seguro para todos.

En los más de 30 años de operaciones hoteleras de nuestra compañía, siempre hemos aplicado estrictamente las normas y estándares de sanidad para huéspedes y empleados reconocidos internacionalmente. Dicho esto, a la luz de la reciente pandemia mundial y aunque no se han reportado casos vinculados a nuestras propiedades, reconocemos plenamente que seguir mejorando cada aspecto de nuestras medidas de salud y seguridad es más importante que nunca.

Hemos desarrollado un exhaustivo y mejorado plan de limpieza y sanitización que consiste en medidas añadidas de prevención a través de todos los aspectos de la experiencia del huésped y miembros del equipo. Cada departamento tiene su propio conjunto de procedimientos que se implementan para mantener la salud y el bienestar de nuestros huéspedes y empleados. Este plan fue formulado cuidadosamente con la guía de los gobiernos locales y nacionales, además de las mejores prácticas y directrices establecidas por la OMS y los CDC. Continuaremos refinando y modificando el plan de acuerdo con los nuevos desarrollos o información.

En las siguientes páginas, encontrará un resumen de nuestros protocolos mejorados, que esperamos le brinden un poco de comodidad y tranquilidad al planificar sus próximas vacaciones con nosotros.



# UNICO

*Riviera Maya*

S.A.F.E.

## PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

**1. SALUD DE LOS EMPLEADOS Y HUÉSPEDES:** La salud, el bienestar y la seguridad de nuestros huéspedes y empleados son la prioridad número uno.

**Cubrebocas:** De acuerdo con instrucciones del gobierno local, se requiere el uso de mascarilla/cubrebocas para los huéspedes del hotel en todas las áreas públicas, excepto al comer, beber, fumar, nadar o al estar sentados en una silla o a la mesa. Las áreas designadas incluyen espacios comunes como el lobby del hotel, tiendas minoristas, ascensores, áreas de espera/registro de instalaciones comunes (como spa, salón) o al caminar por los restaurantes, bares, piscinas y playa. El personal utilizará cubrebocas, mascarillas y equipo de protección necesario en todo momento, tanto en interiores como en exteriores.

**Toallitas y desinfectantes para manos:** Se colocarán estaciones antibacterianas para desinfectar las manos en todas las entradas de los hoteles, áreas de recepción, ascensores, gimnasios, espacios para reuniones y cualquier otra área pública donde sea posible el contacto entre invitados y/o empleados. Además, las estaciones portátiles de lavado de manos estarán disponibles en los eventos.

**Señalización adicional:** La señalización se ha colocado en todas las áreas internas y de invitados para recordarles a los huéspedes y empleados importantes protocolos de salud e higiene, como la técnica correcta de lavado de manos y la práctica del distanciamiento social.

**Asistencia médica:** Dotación continua de un médico en el lugar 24/7. Los empleados han recibido instrucciones de seguir el protocolo correcto para identificar y/o responder a los presuntos casos del virus o cualquier otra enfermedad. El personal está listo para ayudar a todos los huéspedes a recibir la asistencia médica adecuada según sea necesario.

**Contacto mínimo:** Se recomienda a los huéspedes y empleados a través de diferentes canales de comunicación del hotel que minimicen el contacto físico tanto como sea posible, como los apretones de manos. En cambio, se los alienta a usar el saludo sin contacto que hemos implementado y promoveremos.

**2. PROTOCOLOS DE LOS EMPLEADOS:** Los siguientes protocolos se aplican a todo el personal del hotel en cada departamento.

**Lavado de manos:** El hotel ha instruido a todos los empleados seguir las técnicas correctas de lavado de manos cada 60 minutos, o en los siguientes momentos: al usar el baño, estornudar, tocar la cara, contacto con otra persona, sonarse la nariz, limpiar, barrer, trapear, fumar, comer, beber, tomar un descanso y antes o después de comenzar un



# UNICO

*Riviera Maya*

S.A.F.E.

## PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

turno. Si no hay un fregadero disponible, se instruye a los empleados a usar un desinfectante a base de alcohol. Esto se aplica a través de una estrecha supervisión y documentación por parte de los supervisores.

**Capacitación:** Todos los empleados reciben capacitación integral sobre los protocolos de seguridad COVID-19; esto incluye capacitación sobre la identificación de síntomas similares a los de la gripe o virus entre los huéspedes, y seguir un protocolo firme para informar a un funcionario médico si es necesario. Adicionalmente, todos los empleados reciben capacitación sobre estándares globales de saneamiento establecidos por terceros, como Ecolab y NSF.

**Verificaciones de salud de los empleados:** Todos los empleados serán monitoreados de cerca por cualquier síntoma relacionado con la gripe o el virus al entrar y salir de las instalaciones del hotel diariamente, incluida una lectura de temperatura. Si los empleados se sienten enfermos o experimentan algún síntoma, se les indica que se queden en casa y lo reporten de inmediato a su supervisor.

**Equipo de protección personal (PPE):** Se requerirá que todos los empleados usen el PPE apropiado en función de su función y responsabilidades y en cumplimiento de las regulaciones gubernamentales y la orientación médica. Esto incluye mascarillas y guantes autorizados.

**3. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO:** El hotel utiliza productos como Ecolab y estándares de limpieza que cumplen con las pautas de la EPA (Environmental Protection Agency) y están aprobados para su uso y son efectivos contra virus, bacterias y otros tipos de sangre y aire.

**Áreas comunes:** Hemos incrementado la frecuencia de limpieza profunda y desinfección de todos los espacios comunes y públicos (además de las áreas de la parte posterior de la propiedad) con énfasis en superficies de alto contacto, como mostradores de recepción, elevadores y botones de elevador, manijas de las puertas, baños públicos, llaves y cerraduras de las habitaciones, cajeros automáticos, pasamanos, mesas, equipos de gimnasio, áreas de comedor, áreas de descanso, sillas de piscina y más.

### Habitaciones:

- Se utilizan protocolos de desinfección extremadamente estrictos y estándares reconocidos mundialmente para limpiar las habitaciones de huéspedes, con énfasis en superficies de alto contacto como televisores, controles remotos, teléfonos, grifos, manijas de puertas, armarios y cajones, cortinas, interruptores de luz, termostatos de aire acondicionado, artículos de balcón y más.
- El colateral impreso, como menús o volantes, se eliminarán de todas las habitaciones para reducir el riesgo de



# UNICO

*Riviera Maya*

S.A.F.E.

## PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

contaminación: toda la información del hotel estará disponible en el sitio web o a través de la aplicación del hotel.

- Los nuevos protocolos incluyen la minimización de la interacción de los miembros del equipo con los invitados dentro de la habitación, incluido el servicio mientras el huésped no está en la habitación.

**Aire acondicionado y filtros:** Se ha aumentado la frecuencia de reemplazo del filtro de aire y la limpieza del sistema HVAC.

**Lavandería:** Toda la ropa de cama y de lavandería se cambiará regularmente y se seguirá lavando de acuerdo con las normas internacionales de saneamiento. La ropa sucia se colocará en bolsas en la habitación para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta a la lavandería.

**4. DISTANCIA FÍSICA:** Los huéspedes y los empleados tienen instrucciones de practicar la distancia física de pie a seis pies (1.8 metros) de distancia de otros grupos que no viajan con ellos; esto incluye estar parado en las filas, esperando los elevadores (con capacidad limitada) o al caminar por el hotel.

**Colocación de muebles:** Se ha reorganizado la colocación de muebles en áreas comunes como piscinas, lobby y otros espacios públicos y áreas internas para permitir un mayor espacio entre los huéspedes y los empleados.

**Filas:** Todas las áreas donde los invitados o empleados se forman se marcarán claramente para un distanciamiento físico apropiado. Esto incluye check-in, check-out, lobby de elevadores, cafeterías y restaurantes.

**Centros de Consumo:** Restaurantes, cafeterías, bares y salones reducirán la capacidad de asientos para permitir un mínimo de seis pies entre cada grupo/grupo de invitados sentados.

**Reuniones, convenciones, eventos:** Las medidas estándar en los diseños de reuniones y eventos se han rediseñado para garantizar la distancia física necesaria entre los asistentes. Las ofertas de buffet de autoservicio serán eliminadas de las reuniones y reemplazadas por el servicio de comida francés o emplatado.

**5. EXPERIENCIA DEL HUÉSPED:** Hemos analizado cada paso del viaje del huésped y definido protocolos específicos para cada aspecto que garantizarán la seguridad y el bienestar de los huéspedes y empleados, al tiempo que se mantiene el nivel de servicio que esperas.

**Transfers:** Los huéspedes que reservan a través de nuestra compañía de transferencias interna, OnTour, recibirán gel



# UNICO

*Riviera Maya*

S.A.F.E.

## PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

desinfectante para manos y una máscara facial a petición. El personal de OnTour también desinfecta los vehículos rigurosamente entre cada viaje.

### Check-in & Check-out

- **Equipaje:** Los artículos de equipaje serán desinfectados a la llegada de los huéspedes por los bellboys.
- **Toma de temperatura:** Las temperaturas de los huéspedes se verificarán a su llegada a través de una cámara térmica. Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 38 ° C/100.4 ° F será trasladada a un área privada, y el médico del lugar tomará una segunda lectura. Los huéspedes con temperaturas elevadas no podrán ingresar a los hoteles.
- **Llaves de habitación:** Todas las llaves del hotel se desinfectarán antes de proporcionarlas a los huéspedes.
- **Formularios y facturas de registro:** Al solicitar a los huéspedes que firmen formularios de registro o facturas, se les entregará un bolígrafo desinfectado que será inmediatamente desinfectado por el personal. Habrá toallitas desinfectantes disponibles en el mostrador de facturación.
- **Pasaportes/identificaciones y tarjetas de crédito:** Como se requiere mantener una copia de la identificación oficial/pasaporte y una tarjeta de crédito en el archivo, el escáner se desinfectará entre cada uso.

### Amenidades:

- **Spa y salón de belleza:** Las citas serán limitadas y programadas con tiempo suficiente para desinfectar las áreas adecuadamente. El personal usará equipo de protección apropiado en todo momento, y las cabinas estarán completamente equipadas con jabón, gel desinfectante para manos y artículos de limpieza.
- **Gimnasio:** El gimnasio estará abierto con una capacidad limitada. Los equipos y máquinas se desinfectarán de acuerdo con altos estándares de saneamiento entre cada uso. Se colocarán letreros junto con toallitas desinfectantes para recordar a los invitados que desinfecten su estación después y antes de cada uso. Algunas máquinas se retirarán del gimnasio para crear una distancia física adecuada entre cada huésped.
- **Servicio de piscina y playa:** El servicio de toallas ahora será autoservicio, y las sillas de playa y piscina se limpiarán entre cada uso y serán colocadas respetando los protocolos de espaciamento. Además, los niveles de cloro de la piscina se elevarán de forma segura dentro de un rango permitido, pero las actividades de la piscina se suspenderán temporalmente.
- **Tours y excursiones fuera del hotel:** Protocolos pendientes de los proveedores que operan tours y excursiones fuera del sitio. Estos pueden variar según el proveedor, sin embargo, los hoteles se aseguran de que todos sigan los protocolos de higiene y seguridad necesarios establecidos por las diferentes autoridades.



# UNICO

*Riviera Maya*

S.A.F.E.

## PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

**6. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:** Continuaremos reforzando nuestros métodos reconocidos internacionalmente para identificar y gestionar los riesgos relacionados con la seguridad alimentaria, incluidos los puntos críticos de control de análisis de peligros (HACCP), y adherirnos a estrictos estándares globales de marca además de estándares de terceros como NSF.

**Servicio de buffet:** Se eliminarán los buffets de los restaurantes. En cambio, estos serán reemplazados por cenas a la carta.

**Menús:** Los menús de restaurantes están disponibles a través de la aplicación del hotel y a través de un código QR. Los menús físicos están disponibles si se solicitan y se desinfectan cuidadosamente entre cada uso.

**Servicio Teppanyaki:** Esto estará limitado a 8 invitados por mesa teppanyaki.

**Servicio de habitaciones:** El servicio de habitaciones se empacará adecuadamente y se entregará directamente a la puerta sin contacto.

**Swim up bars:** Los bares en la piscina estarán operativos. El servicio de bebidas y alimentos estará disponible junto a la piscina y junto a la playa a través de nuestros servidores.

Estas prácticas se centran en salvaguardar la salud y el bienestar de nuestros huéspedes y empleados. Esperamos darle la bienvenida para disfrutar cómodamente de un ambiente de seguro y una experiencia de vacaciones inmersiva en UNICO 20° 87°. Para obtener más información sobre nuestras medidas y protocolos de precaución, puede visitar el sitio web del hotel.

