



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



# ¡Para nosotros tu bienestar y tranquilidad es lo más importante!

*Es por eso, que hemos implementado las siguientes acciones para que tengas la confianza absoluta de la limpieza y sanitización de cada espacio en el hotel.*

*Todas las nuevas medidas e implementaciones de sanitización y desinfecciones están basadas en estricto apego a las indicaciones de la Secretaría de Turismo, Secretaría de Salud y al Organización Mundial de Salud (OMS).*

## LINEAMIENTOS GENERALES

1. La desinfección o sanitización son procesos diferentes a la limpieza ordinaria. Para que éstas sean efectivas, es necesario limpiar con el proceso tradicional y posteriormente, desinfectar o sanitizar con los productos que le serán proporcionados para estos efectos mismos que cuentan con la certificación necesaria o con las indicaciones en los lineamientos recomendados por la Secretaría de Salud.
2. La supervisión es obligación de cada jefe de áreas así como del COMITÉ ASIGNADO responsable de la implementación, seguimiento y supervisión de las medidas para la Nueva Normalidad en el marco del COVID-19. en los espacios como lobby, pasillos, áreas comunes y desinfección en habitaciones, mediante estas medidas:
  - a. Pisos: cuando menos cada turno.
  - b. Elevadores: desinfectar botones cada hora o menos de ser posible. Manijas de Puertas, barandales y similares en áreas comunes cada hora.
  - c. Escaleras, barandales
  - d. Baños comunes: cada hora. (Bitácora de Limpieza)
  - e. Reforzar la limpieza de lugares como piscinas y terrazas.
  - f. Desinfección de la habitación antes de entregar al huésped.
3. Marcar sus utensilios y artículos con sus nombres o áreas para evitar el préstamo entre el personal.
4. Verificar que todos los espacios tengan limitaciones de aforo estrictas, que reduzcan la capacidad en al menos un 50%.
5. Mantener Ventilación Natural constante.
6. Ama de llaves debe garantizar que se tenga suficiente jabón y toallas de papel en baños de uso común, esto para asegurar que los huéspedes o visitantes puedan realizar un correcto lavado de manos.



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



7. Es obligación de cada departamento, mantener los más altos estándares de limpieza y desinfección.
8. Evitar el desperdicio de agua, ser conscientes y solo usar la necesaria.
9. Así mismo, colaborar con las autoridades sanitarias en los lineamientos que se definan.

## EMPLEADOS EN GENERAL

1. Se establecerá un control de entrada del personal, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37.5° grados, y/o con síntomas catarrales (escurrimiento nasal, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, dolor de cabeza y escalofríos) realizar la lista de verificación completa y en caso necesario, solicitarles atención médica INMEDIATA.
2. Traer su uniforme en una bolsa, y cambiarse en el hotel, lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado. Aplica para el personal que usa transporte público o compartido.
3. Los uniformes deberán lavarse diariamente en casa.
4. Se usará un tapete impregnado de solución clorada al ingreso del personal.
5. Limpiar y desinfectar a fondo el área de trabajo de acuerdo a las indicaciones, antes del inicio de cada jornada y al terminarla.
6. Evitar aglomeraciones en las entradas y salidas, de la jornada laboral además de mantener la sana distancia.
7. Rol para uso de los comedores de empleados, para mantener la sana distancia, la limpieza y desinfección en estufa, microondas, cafetera, etc.
8. Contar con Gel Antibacterial con alcohol al 70% en la entrada del Personal, área de Lockers/baños, zonas de trabajo y comedores de Empleados.
9. Realizar una higiene de manos frecuente de al menos 20 segundos (lavado con agua y jabón o soluciones base de alcohol al 70%).
10. El personal debe utilizar su EPP asignado por el hotel considerando como indispensable el cubre bocas y lentes de seguridad con protección lateral, superior e inferior de ojos o caretas en todo momento. Este deberá estar limpio y en buenas condiciones en cada momento.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## RECEPCION

1. Todos los colaboradores deberán seguir el protocolo de Empleados Generales.
2. Todos los huéspedes incluyendo su equipaje, bolsa de mano y accesorios, deberán pasar por el túnel de desinfección.
3. Colocar en las puertas de acceso gel antibacterial para el servicio de los huéspedes.
4. Colocar tapetes con solución clorada en las principales entradas y fomentar al huésped el uso de estos en cada Ingreso.
5. Lavarse las manos después de cobrar, lavado frecuente con agua y jabón, o en su defecto, con gel antibacterial base alcohol al 70%.
6. Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante.
7. Las recepciones deberán de estar al 50% de su capacidad instalada.
8. Utilizar las barreras de vidrio templado o acrílico para delimitar el contacto entre los huéspedes y los que manejan el registro.
9. Aplicar el cuestionario de registro de huésped, de preferencia antes de su llegada via electrónica o impresa y entregar al Check in.
10. Establecer montajes para la distancia física entre los asistentes como huellas, unifilas o indicadores en el piso.
11. Mantener una distancia de 1.5 m. entre los recepcionistas.
12. Desinfectar controles de TV, A/A, tarjetas y Brazaletes con lámparas UV, en lo mayor posible a la vista del huésped.
13. Establecer zonas de aislamiento para colocar a las personas con síntomas o sospecha de enfermedad. Habitación 1102
14. Los mostradores y las barreras de protección, deben limpiarse y desinfectarse constantemente, atendiendo la mayor o menor afluencia de clientes.
15. Desinfectar constantemente computadores, teléfonos, unifilas, accesorios, radios y equipo en general.
16. Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes. Sugerirles dirigirse a su habitación para atenderlos por teléfono. Los bell boy deberán apoyar a los recepcionistas para evitar congestión.
17. El bell boy deberá desinfectar con paño y desinfectante proporcionado por el hotel, los carritos maleteros y equipaje en caso de omisión del túnel de desinfección.
18. Tener a disposición cubrebocas para los clientes que no traigan consigo para su venta.
19. Colocar un contenedor tapado con solución desinfectante para las tarjetas llave a la salida del huésped.
20. Capacitar al huésped que lo requiera del uso de los códigos QR.
21. Colocar y retirar los brazaletes con guantes, las tijeras deben estar previamente desinfectadas, a la salida, los brazaletes retirados deberán ser colocados en un basurero con tapa de pedal.
22. Contar con botiquín de primeros auxilios, gel antibacterial con base 70% de alcohol, termómetro infrarrojo, algodón y atomizadores con solución desinfectante.
23. Tener las indicaciones visibles en caso de que un huésped o invitado sea detectado con síntomas de COVID-19.

[www.hotelvillavaradero.com](http://www.hotelvillavaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



24. Contar con un directorio de los principales hospitales que estén atendiendo pacientes con COVID-19.
25. Formato donde se anoten los datos generales de la persona a la que se detectó con posibles síntomas.
26. Todo el staff debe estar capacitado con los protocolos de sanidad y seguridad y qué hacer en caso de detección de casos.
27. En cuanto al estacionamiento, debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal; en caso de que el servicio se preste por solicitud expresa del cliente, se deberá realizar el servicio usando cubre bocas de manera obligatoria, y se utilizarán toallas desinfectantes desechables o tratándose de paños de tela estos deberán desinfectarse después de cada uso, esto aplicará para la limpieza de llaves, volante, palanca de velocidades, manijas de apertura de puertas y de maleteros.
28. En caso de un huésped con poca disposición para acatar el protocolo de reapertura, sugerirle calma y exponerle los lineamientos gubernamentales pág. 34 y 39, condicionantes para que el hotel puede dar servicio, mismos que son con el único objetivo de procurar su salud y la de sus familiares así como la de las demás personas que acuden y trabajan en el hotel.

## GRUPOS / CHARTES

1. En medida de lo posible procurar el arribo a las instalaciones lo más cercano a la hora del Check In y pasar room list adultos y niños previo a la llegada
2. Al llegar el autobús, los huéspedes deberán bajar de uno en uno y pasarán por el área de sanitización asignada con su equipaje.
3. Es obligatorio que los huéspedes traigan su cubre bocas, en caso de no traerlo consigo, en recepción habrá en venta.
4. Se tomará la temperatura con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con lectura arriba de 37.5 grados, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril) e invitarles a ponerse en contacto con las autoridades sanitarias si consideran que pudieran estar en riesgo.
5. Se dará el check in grupal en la zona especificada para evitar aglomeraciones en las recepciones. Solo el titular pasará a formarse.
6. Deberán guardar sus maletas en recepción y no se permitirá que saquen sus pertenencias hasta que les asignen su cuarto.
7. Deberán venir preparados con una maleta de mano para disfrutar de áreas comunes mientras esta listo su cuarto.
8. Se deberá mantener la sana distancia de 1.5 mt en cada momento.
9. Se les harán saber perfectamente las nuevas modalidades para evitar dudas o desinformación durante su estancia.
10. Todos los vehículos que transporten grupos de turistas de cualquier tamaño deben ser limpiados y desinfectados a fondo entre viajes, y proporcionar estaciones de gel antibacterial y señalización de la sana distancia a bordo.
11. Todo el equipaje debe ser desinfectado antes de ser cargado en el carro de equipaje, y en una superficie con agua y desinfectante pasar las ruedas de las maletas, así como limpiar este con toallitas desinfectantes.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## ACTIVIDADES

1. Antes de iniciar cada evento se dará un aviso con altavoz con las medidas de seguridad y recomendaciones de comportamiento.
2. Para eventos masivos, se deberán de asignar horarios, puntos y lugares de salida a los participantes para evitar aglomeraciones y mantener la sana distancia.
3. El coordinador y/o guía antes de iniciar un tour deberán de dar indicaciones de cuidados preventivos a todo su grupo (20 personas máximo por tour).
4. Se deberá desinfectar las bicicletas, balones, chalecos, silbatos, tablas y kayaks antes y después de usarlos. El toallero o el coordinador deberá proceder con la desinfección usando su EPP correspondiente.
5. Deberán manejarse grupos no mayores de 20 personas por un solo guía y coordinador, evitando reunirse con otros grupos.
6. Todos los participantes en el tour, deberán de usar cubre bocas.
7. El coordinador y/o guía deberá de vigilar que su grupo mantenga la sana distancia durante los recorridos.
8. Aplicar desinfectante en aquellos objetos que dentro del tour puedan tener contacto con los participantes. Cuidar que los participantes puedan tener contacto físico con comerciantes y objetos que no van a adquirir (Ver y no tocar).
9. Se debe desinfectar el micrófono y bocina constantemente. QUEDA SUSPENDIDO EL PRÉSTAMO DE EQUIPO COMO MICRÓFONOS.
10. Los artistas deberán mantener la sana distancia, en fogatas se deberá mantener la sana distancia.
11. En el kids club, coordinar deberá desinfectar todos los artículos antes y después de usarlos y en especial cada vez que inicie alguna actividad con los niños.

*Para cualquier actividad, show, presentación, conferencias etc, se deberá mantener la sana distancia y los procesos de desinfección y sanitización; cuando se tenga que usar equipo, queda PROHIBIDO EL USO COMPARTIDO DE ESTOS.*

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## TOALLAS DE ALBERCA Y PLAYA

1. Los toalleros deberán mantener separadas las toallas sucias de las limpias.
2. Las toallas limpias deberán ser transportadas a los puntos de entrega, en bolsa de plástico para evitar su contaminación.
3. En el punto de entrega, deberán mantenerse cubiertas en cada momento, solo se sacarán las toallas que se entregarán al huésped en el momento que las pida.
4. El huésped depositará las tarjetas toallas en el contenedor con solución desinfectante, el toallero posteriormente deberá limpiar y asegurarse de la desinfección de cada una para entregarla nuevamente al huésped.
5. Indicar al huésped donde depositar su toalla sucia (contenedor asignado y marcado) sin que las toallas excedan la capacidad del contenedor para cerrarse y transportarse.
6. El toallero llevará el contenedor con toallas sucias al área asignada, deberá rociar con desinfectante las toallas antes de vaciarlas al costal de lavandería.
7. Posteriormente, desinfectar el contenedor para regresarlo al punto de entrega.

*Respetar el tiempo de reposo de la solución desinfectante para que esta sea efectiva*

## EVENTOS

1. A los que no son huéspedes, establecer un control de entrada con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37.5° grados, y/o con síntomas catarrales. Aplica a quienes no sean huéspedes.
2. El espacio asignado deberá estar al 50% de ocupación.
3. Para el servicio de alimentos y bebidas se deberá llevar el mismo protocolo de buffet asistido o plateado cubierto individualmente o transportado en carrito protegido.
4. Colocar en los accesos y en estaciones a lo largo del lugar Gel Antibacterial para el servicio de los clientes.
5. Conforme a las Disposiciones emitidas por las autoridades de Salud:
  - ❖ Reducir el aforo al 50 % de la capacidad para mantener la sana distancia.
  - ❖ No tener aglomeraciones de personas simultáneas dentro del Lugar.
  - ❖ Contar con información visible sobre medidas de Prevención del COVID-19.
  - ❖ Contar con información en baños para un correcto lavado de manos.

El personal debe utilizar **su EPP correspondiente en todo momento.**

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## HABITACIONES

1. Llevar a cabo estrictamente los lineamientos del Manual de Procedimientos Camaristas 2020.
2. Poner atención a la salida de los huéspedes en áreas de contacto frecuente tales como manerales, controles, cortinas, apagadores, mesas, chapas, teléfonos, tapetes y baños. Estos deben estar perfectamente limpios, desinfectados y sanitizados antes que ingrese otro huésped.
3. Uso obligatorio de cubre bocas, EPP correspondiente.
4. Eliminación información impresa, en su lugar habrá códigos QR o en vinil de fácil limpieza.
5. Durante la estancia del huésped, se puede mantener el servicio de limpieza de la habitación mientras el huésped esté presente solo a petición del mismo y NO DEBERÁ ESTAR DENTRO DE LA HABITACION.
6. Utilizar los carritos de servicio con tapa o funda.
7. Hacer limpieza profunda OBLIGATORIA en cada salida de huésped.
8. Reportar a su jefe inmediato y a gerencia si hay algún huésped enfermo en la habitación para proceder de manera inmediata con su atención médica y la limpieza, desinfección Y SANITIZACIÓN del cuarto.
9. Utilizar la nebulizadora después de limpiar y desinfectar cada habitación para garantizar la sanitización y pulcritud.
10. Evitar sacudir los textiles sucios. Esto a fin de minimizar la dispersión del virus por el aire

## AREAS COMUNES

Se debe poner énfasis en la desinfección y sanitización de Accesos generales, Pasillos, Áreas Comunes, Terrazas y Áreas de Juegos infantiles, así como sanitización general en instalaciones, mediante estas medidas:

1. Desinfección y sanitización de las instalaciones previo a la apertura diaria.
2. Lavar y desinfectar los portagarrafones constantemente, solo jarras podrán ser llenadas en los despachadores, no se podrán rellenar vasos ni botellas ni de huéspedes ni colaboradores.
3. Lavar y desinfectar botes de basura en áreas generales.
4. Poner énfasis en la diaria limpieza de: áreas de albercas, regaderas, áreas de juegos cuando se abran, recepción y restaurantes.
5. Mantener el área de playa sin basura, lavar y desinfectar camastros y mesas de playa. (Mozo)
6. En el estacionamiento, el lector de la tarjeta llave se deberá desinfectar al menos una vez durante el turno.
7. El kids Club y la zona de juegos infantiles se limpiara a profundidad al inicio del turno matutino, durante el día se debe desinfectar constantemente, Deberá haber un atomizador con solución desinfectante, papel desechable y gel antibacterial con base 70% alcohol en la entrada para que el huésped pueda disponer de el.
8. Contar con gel antibacterial y desinfectante, rollos de papel para resurtir en puntos estratégicos para el uso de los huéspedes. (En caso de lluvia, previamente recoger los rollos de papel de las estaciones.)
9. Utilizar los productos químicos proporcionados por el hotel que permitan una debida sanitización de las áreas comunes.
10. Reforzar la limpieza de lugares como terrazas, juegos, piscinas, etc., Todos estos espacios tendrán limitaciones de aforo muy estrictas, que reduzcan la capacidad en al menos un 50%.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



11. Separar camastros 1.5 mt entre cada uno.
12. Desinfectar los camastros, sombrillas, sillas y sillones al menos una vez por turno.
13. Se retiran los cojines de las salas y los adornos en lo mayor posible.
14. Utilizar cubeta con la separación de agua limpia y sucia para trapear áreas comunes.
15. Asegurarse de dejar el atomizador con sanitizante, papel desechable y gel antibacterial al 70% alcohol en los puntos de sanitización para el uso de huéspedes
16. Los huéspedes podrán usar los atomizadores para desinfectar sus sillas y camastros.

IMPORTANTE.- No omitir ningún procedimiento de limpieza o desinfección ni utilizar cualquier otro producto no autorizado por su jefe inmediato.

## LIMPIEZA A&B COCINA, RESTAURANTES Y BARES

Todos los colaboradores deberán seguir el protocolo de Empleados Generales.

En los restaurantes se debe poner énfasis en la DESINFECCIÓN PERIÓDICA utilizando una solución clorada para limpieza de áreas con mayor contacto, flujo y áreas comunes, mediante las siguientes pautas:

1. Mesas y sillas: previo y después de sentar a los comensales. (Meseros)
2. Teléfonos, terminales y puntos de venta: previo y después de su uso. (Cajera) no deberán pasarse de mano en mano, los teléfonos o tarjetas de pago.
3. Área infantil: Se deberá desinfectar al menos una vez por turno, deberá haber un punto de sanitización con atomizador con desinfectante, papel desechable y gel antibacterial base alcohol 70% y su respectivo contenedor para basura, para que los huéspedes puedan disponer de su uso, limitar el aforo al 50%
4. Barra: desinfectar los protectores del buffet constantemente y barras en general.
5. Estaciones de servicio: deberán ser lavados y desinfectados al inicio y después de cada horario de servicio y constantemente durante el uso de los huéspedes.
6. Los programas de limpieza profunda deben estar activos y acortarse en su periodicidad, así como registrarse en el "checklist" o bitácoras de lista de actividades para la verificación de cada acción. El jefe de A&B deberá estar pendiente de su correcto procedimiento.
7. En el área de cocina: limpiar y desinfectar las líneas de preparación, carros, transportadores, tablas de picar, utensilios de cocina, etc. conforme al Distintivo H.
8. Es importante tener especial cuidado en los trapos de limpieza que se utilicen. Deberán ser lavados y desinfectados después de cada uso

[www.hotelvillavaradero.com](http://www.hotelvillavaradero.com)





VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## SERVICIO A&B COCINA, RESTAURANTES Y BARES

El Buffet solo será asistido, con las cubiertas de vidrio templado o acrílico protegiendo los alimentos, así mismo, estas protecciones, unifilas, barras y cualquier otro accesorio deberá ser desinfectado constantemente antes, durante y después de cada servicio considerando en cada momento evitar cualquier riesgo sanitario y de seguridad para el huésped y los colaboradores.

1. Contar con gel antibacterial al 70% alcohol, al ingreso del restaurante.
2. Los cubiertos deberán ser entregados envueltos en servilletas a cada comensal. .
3. Mantener una distancia de 1.5 mts entre mesas y entre comensales.
4. No tener una ocupación mayor de 4 personas por mesa, es decir no exceder la capacidad máxima de las mesas.
5. Se usarán menús digitales (a través de códigos QR) que el comensal consulte desde su teléfono móvil.
6. Se contará con información visible sobre medidas de prevención del COVID-19.
7. Se contará con información en baños y cocina para un correcto lavado de manos.
8. Se mantendrá ventilación natural constante y la limpieza al menos una vez por día de las salidas de ventiladores o aire acondicionado para evitar que acumulen polvo o bacterias.
9. Fomentar el pago por tarjeta en caso de no ser huésped.
10. Lavarse frecuentemente de manos con agua y jabón, o en su defecto, con gel antibacterial.
11. No deben mantenerse utensilios comunes en mesa como servilletas, servilleteros, salseros y similares.
12. Deberán entregarse porciones individuales a los clientes que soliciten algo a la mesa.
13. Utilizaremos el sistema de unifilas y señalamientos de sana distancia en las filas para la plancha, caja y para servicio asistido de buffet.
14. Solo adultos podrán hacer filas.
15. Las protecciones estarán en las barras donde se exponga alimento y en la caja de cobro y atención a reservaciones para la cena de especialidades.
16. El personal que manipule dinero u otros medios de pago no debe despachar alimentos.
17. Evitar aglomeración de clientes, si no se puede mantener la distancia de 1.5 metros entre las personas, cerrar el aforo hasta el siguiente espacio disponible. Para ello se usa el Sistema Payer, (artefacto que emite una señal de aviso cuando llega su turno) este se le dará a las personas que esperan mesa para que no hagan fila, tiene un alcance de 1 km, para que el huésped se pueda retirar y regresar cuando el sistema payer le indique.
18. Todos los productos deben estar autorizados por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).
19. Ofrecer opciones adicionales como comida para llevar que permitan a los huéspedes solo ir a recoger sus alimentos.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## MANTENIMIENTO

1. Vigilar constantemente el nivel de cloración de las albercas para mantenerlo dentro de los parámetros que marca la NOM 245-SSA1-2010.
2. Asegurarse de que los aires acondicionados cuenten con la pastilla de cuaternario de amonio y llevar el registro correspondiente en control, registrarlo en la línea de legionella.
3. Mantener su área de trabajo limpio, ordenado y desinfectado. Evitar prestarse en lo mayor posible las herramientas.
4. Mantener limpia y desinfectada la mesa de trabajo y el equipo grande y/o único antes y después de usarlo como manómetros, karcher, etc.
5. Las herramientas y el equipo en general deberá estar limpio y desinfectado al inicio y al final de cada turno.
6. Al ingresar a una habitación ocupada, no deberá quitarse el cubre bocas y lentes, mantener una distancia de 1.5 mt con el huésped y usar gel antibacterial en presencia del mismo.
7. No deberá tocar ninguna pertenencia ajena, en caso de tener que hacerlo pedirle al propietario que lo haga.
8. Desinfectar la zona donde deba reparar o atender el reporte en habitación ocupada antes y después del trabajo.
9. Actuar con absoluto cuidado al atender un reporte de huésped en casa para mantener la protección individual y del visitante..
10. Mantener su uniforme, cara y manos limpios.

## ALMACÉN

En la medida de lo posible, programar las compras para aumentar el volumen y espaciar en el tiempo la recepción de mercancías (Disminuir el número de recepciones) esto en función a la capacidad de almacenaje y en conformidad con el proceso.

1. Establecer un control de entrada del personal del proveedor, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37.5 grados, y/o con síntomas catarrales.
2. Uso obligatorio de cubre bocas y/o caretas de protección.
3. Disponer de un tapete impregnado de solución clorada al ingreso de proveedores.
4. Realizar el desempaque o desembalaje de mercancías con guantes, o bien, al terminar lavarse las manos o limpiar con gel antibacterial. Inmediatamente se deben desinfectar los Insumos en su empaque exterior o en caso de verduras y frutas frescas lavar inmediatamente. Esto previo a su almacenamiento.
5. Asignar unas áreas sucias conforme al Distintivo H.
6. Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de 1.5 metros con los proveedores.
7. Aplicar los lineamientos de limpieza del Distintivo H en estricto apego.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## TAXIS

Por tratarse de un servicio externo, recomendamos las siguientes medidas conforme al Protocolos Turismo y Hotelería 290520 Validado COFEPRIS

1. El servicio de taxis deberá apegarse al protocolo del hotel y Usar el EPP correspondiente.
2. Desinfectar el interior completamente antes y después de un servicio, incluyendo cinturones de seguridad, manijas, asientos, respaldos, cajuelas, ventanas.
3. Lavarse las manos o usar gel antibacterial con alcohol al 70% antes y después de cobrar y antes y después de cada servicio.
4. No subir a personas con síntomas catarrales, reportar y dar apoyo a cualquier huésped con malestares relacionados al COVID-19. • Considerar pedirles a los pasajeros que manipulen sus propios bolsos y pertenencias personales al subir y bajar del vehículo.
5. Se sugiere separar la parte frontal del auto de la parte posterior mediante la instalación de elementos físicos de fácil limpieza y desinfección que aseguren la protección.
6. Bajar las ventanillas del auto para permitir el ingreso de aire fresco.
7. Evitar ofrecer artículos como botellas de agua o revistas a los pasajeros.
8. Todo el equipaje debe ser desinfectado antes de ser cargado en el carro de equipaje, y en una superficie con agua y desinfectante para pasar las ruedas del equipaje, así como limpiar este con toallitas desinfectantes.
9. Deben cumplir la sana distancia dentro de los vehículos. Salvo que se trate de miembros de la misma familia.
10. Uso del asiento trasero para los pasajeros; no se deberá permitir que los pasajeros usen el asiento delantero.
11. Los chóferes deben mantener una distancia de por lo menos 1.5 metros entre ellos estando fuera del carro y con los turistas en todo momento, incluso durante la bienvenida y despedida.
12. El conductor, es la única persona autorizada en abrir y cerrar puertas.
13. Reportar a a las autoridades de salud, cualquier caso de personas con posible contagio para su correcto manejo de acuerdo al protocolo.
14. Promover el no pago en efectivo, de esta manera se evitará todo contacto, tanto con el conductor como del dinero que ya estuvo en manos de otras personas.
15. Utilizar pañuelos desechables en su vehículo para usar al toser, estornudar o tocarse la cara y desecharlos en una bolsa de plástico cerrada.
16. Los pasajeros deben lavarse las manos con agua y jabón por al menos 20 segundos, antes de ingresar a la unidad.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## LAVANDERIA

### Servicio externo

INDICAR A LA LAVANDERÍA ESTE PROCESO, EN CASO DE NO ACCEDER, SE PODRÁ HACER EN EL HOTEL SIGUIENDO LOS PROCESOS AQUÍ INDICADOS LOS CUALES ESTÁN FUNDAMENTADOS EN LOS LINEAMIENTOS DE LA OMS.

1. Todas las personas encargadas de la limpieza del entorno, de la lavandería y de la manipulación de la ropa, ropa de cama y toallas sucias de huéspedes con infección por COVID-19 deben utilizar el EPP adecuado, que incluirá guantes de alta resistencia, mascarilla, protección ocular (gafas de protección o pantalla facial) y botas o calzado cerrado.
2. Deberán aplicar medidas de higiene después de cualquier exposición a la sangre u otros líquidos corporales y después de quitarse el EPP. La ropa sucia deberá colocarse en bolsas o contenedores claramente marcados, después de quitar con cuidado los excrementos sólidos que puedan existir y depositarlos en un cubo tapado para su posterior eliminación en un inodoro o letrina. Se recomienda lavar la ropa a máquina con agua a 60 °C-90 °C y detergente.
3. Después, la ropa se puede secar según los procedimientos habituales. Si no es posible el lavado a máquina, la ropa puede ponerse a remojo en agua caliente y jabón en una tina grande, removiendo con un palo con cuidado para no salpicar.
4. Después se debe vaciar la tina y dejar la ropa en remojo en una solución de cloro al 0,05% durante 30 minutos aproximadamente. Finalmente, la ropa debe aclararse con agua limpia y dejarse secar por completo, si es posible al sol.
5. A continuación, la zona deberá limpiarse y desinfectarse siguiendo los procedimientos recomendados publicados para la limpieza y desinfección de vertidos de líquidos corporales.
6. La Lavandería deberá presentar sus protocolos de procesos donde asegure que los blancos son lavados con agua caliente entre 60 - 90°C.
7. Entregar las fichas técnicas de los jabones y productos utilizados.
8. Entregar protocolo de transporte y traslado de blancos y sanitización de la unidad de transporte.
9. No mezclar con recolecciones de hospitales ni de otros hoteles y moteles.
10. Enviar evaluaciones médicas semanales de los recolectores y de los lavaderos para asegurar que se encuentren sanos durante los procesos.
11. No mezclar el proceso de lavado con otros blancos de otros lugares.
12. No tener contacto físico con la ropa limpia, deberán hacer uso de carritos con los blancos cubiertos directo a ropería.
13. Los blancos deberán estar cubiertos desde la lavandería en fundas plásticas para evitar la contaminación en cualquier momento.
14. En caso de reporte de huéspedes infectados, el servicio de lavandería deberá subir por los blancos a la habitación y bajar los blancos en bolsas de plástico.
15. Seguir las especificaciones de lavado conforme a los lineamientos de la OMS.



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## TIENDA DE SOUVENIRS

1. En el momento de la venta final la cajera deberá sanitizar la mercancía para su entrega.
2. El cliente deberá usar gel antibacterial con base 70% alcohol, antes de entrar a la tienda.
3. Obligatorio para el colaborador, el uso del gel antibacterial con base 70% alcohol, lentes y cubrebocas.
4. Poner avisos del protocolo de acciones para la prevención del contagio del COVID19
5. Desinfectar y sanitizar constantemente las manijas, puertas, mercancía.
6. Usar tapete sanitizante al ingreso de la tienda.
7. Usar huellas de sana distancia en el piso marcando 1.5 mt entre clientes.
8. Obligatorio el uso de gel antibacterial con 70% alcohol antes y después de cobrar.
9. Reducir el aforo al 50% de la capacidad de la tienda. (4 personas máximo)

## MASAJES

**Todos los colaboradores deberán seguir el protocolo de Empleados Generales.**

Al ser servicios externos, recomendamos y solicitamos llevar a cabo las siguientes acciones, en caso de no llevarse a cabo, no podrán ofrecer sus servicios en las instalaciones ni concesión del hotel.

1. Obligatorio el uso del gel antibacterial al ingreso al local.
2. Usar tápate en la entrada con solución clorada.
3. Lavarse las manos constantemente.
4. Quitar accesorios y desinfectar el mobiliario antes y después de cada masaje.
5. Agendar cita previa para evitar aglomeraciones.
6. Evitar cojines, asientos y respaldos en el mobiliario.
7. No comer en la zona de trabajo.
8. Tener las indicaciones visibles en caso de que un huésped o invitado sea detectado con síntomas de COVID-19, así como avisos del protocolo de acciones para la prevención del contagio.
9. Mantener la sana distancia entre el personal y clientes.
10. Cambiar las toallas y sábanas después de cada masaje y almacenarlas en unos contenedores separados, cerrados, o bolsa plástica para su lavandería.
11. Las camas y sillas se deberán desinfectar después de cada uso.
12. Mantener puertas, ventiladores, pisos, macetas etc, limpios y desinfectados.
13. Llevar una bitácora de limpieza.
14. Llevar un control de evaluaciones médicas y reportarlos semanalmente al comité asignado Covid-19
15. Aplicar el protocolo y lineamientos de lavandería que cumplan con los requisitos de sanitización adecuada.
16. Desinfectar y sanitizar constantemente las manijas, utensilios, accesorios etc
17. La masajista deberá después de cobrar, antes de dar masaje y después lavarse y desinfectar las manos conforme a los protocolos..
18. Reportar y en su caso saber cómo apoyar a las personas en caso de presentar algún síntoma relacionado con el COVID-19 o cualquier malestar en general.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## ARTESANIAS Y VENDEDORES DE PLAYA

Al ser un servicio externo deberán seguir el protocolo de Empleados Generales.

1. Lavarse las manos o usar gel antibacterial con alcohol al 70% antes y después de cobrar y antes de entregar mercancía.
2. Deberán tapar la mercancía y desinfectar después de enseñarla si es que hubo manipulación de esta.

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)

Retorno Nayarit Lotes 83 y 84 • Manzana XIII, Villa 5, C.P. 63732 • Nuevo Vallarta, Nay. México • Tel: 01 (322) 297 0404 y 0430/31/32 • Fax: 01 (322) 297 0506  
Reservaciones: Benito Juárez 803-101 • Col. Alameda, C.P. 38040 • Celaya, Gto. México • [reservaciones@hotelvillaradero.com](mailto:reservaciones@hotelvillaradero.com) • Tel: 01 (461) 613 0466  
México: 01 800 465 5500 • Fax: 01 800 712 9393 • US toll free: 1 800 238 9996 • Canada toll free: 1 877 742 6323



VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## LINEAMIENTOS SI SE DETECTA A UNA PERSONA ENFERMA DE COVID-19

1. La persona debe ser trasladada a un área ACORDADA POR EL HOTEL Y EL SERVICIO MÉDICO, mantenerla al menos a 2 metros de distancia de otras personas. Debe evitar tocar a las personas, las superficies y los objetos y debe cubrirse la boca y la nariz con cubrebocas o un pañuelo desechable cuando tosa o estornude y poner el pañuelo en una bolsa o bolsillo y luego tirarlo en un contenedor. Si no tienen ningún pañuelo disponible, deben toser y estornudar en el pliegue del codo.
2. Se asignara una habitación donde se pueda aislar tras puerta cerrada y ventanas abiertas para ventilar. La persona que se encuentre mal debe utilizar su teléfono móvil para llamar al número designado del servicio de salud pública Si se trata de una emergencia, (si está gravemente enfermo o si su vida corre peligro) debe llamar al 800 00 44 800 y explicar la situación y la información pertinente, por ejemplo, sus síntomas actuales. Si necesitan ir al baño mientras esperan la asistencia médica, deben usar un baño separado.

## SERVICIO MEDICO

### Servicio médico prestado por Hospital Joya

Costo adicional

Emergencias comunicarse al 322 226 8181

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)



## HOSPITALES COVID EN LA REGION

### Hospitales del Sistema Estatal de Salud

Consulta Interactiva

 Restablecer

Hospital	Municipio	Localidad
HOSPITAL INTEGRAL TUXPAN	TUXPAN	TUXPAN
HOSPITAL INTEGRAL PUENTE DE CAMOTLÁN	LA YESCA	PUENTE DE CAMOTLAN
HOSPITAL INTEGRAL IXTLÁN DEL RÍO	IXTLÁN DEL RÍO	IXTLAN DEL RIO
HOSPITAL INTEGRAL ACAPONETA	ACAPONETA	ACAPONETA
HOSPITAL GENERAL SANTIAGO IXCUINTLA	SANTIAGO IXCUINTLA	SANTIAGO IXCUINTLA
HOSPITAL GENERAL SAN FRANCISCO	BAHÍA DE BANDERAS	SAN FRANCISCO
HOSPITAL GENERAL ROSAMORADA	ROSAMORADA	ROSAMORADA
HOSPITAL CIVIL DR. ANTONIO GONZÁLEZ GUEVARA	TEPIC	TEPIC
HOSPITAL BASICO COMUNITARIO DE TONDOROQUE	BAHÍA DE BANDERAS	TONDOROQUE
HOSPITAL BASICO COMUNITARIO DE TECUALA	TECUALA	TECUALA
HOSPITAL BASICO COMUNITARIO DE LAS VARAS	COMPOSTELA	LAS VARAS
HOSPITAL BÁSICO COMUNITARIO DE COMPOSTELA	COMPOSTELA	COMPOSTELA
HOSPITAL BÁSICO COMUNITARIO MIXTO JESÚS MARÍA	DEL NAYAR	JESUS MARIA

### LÍNEAS COVID



**3112140927**  
Línea de Orientación Médica COVID-19



**089**  
Denuncias de Casos Sospechosos de COVID19



**911**  
Emergencias





VILLA VARADERO

HOTEL • FAMILY • BEACH  
NUEVO VALLARTA • MÉXICO



## NORMATIVA

Reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo

Secretaría de Salud de México:

<https://www.gob.mx/salud> • Normas

Oficiales Mexicanas:

a) NOM-251-SSA1-2009: norma que se refiere a prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. b) NOM 245-SSA1-2010: requisitos sanitarios y calidad del agua que deben cumplir las albercas. c) NOM -001-STPS-2008: norma de condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento. d) NOM-017-STPS-2018: norma que establece los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores el equipo de protección personal. e) NOM-019-STPS-2011: norma que establece los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo. f) NOM-030-STPS-2009: norma que establece las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo. g) NOM-035-STPS-2018: norma que establece los factores de riesgo psicosocial.

• Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 • Directrices y recomendaciones del Instituto para la calidad turística española • World Health Organization's Operational considerations for

COVID-19 management in the accommodations sector • U.S. Travel Association Industry Guidance for Promoting the Health and Safety of All Travelers • American Hotel & Lodging Association Enhanced Industry-Wide Hotel Cleaning Standards • Hotel Association of Canada (HAC) Information and Resources for Hoteliers • SG Clean<sup>®</sup> - Singapore Government Agency • Center for Disease Control Signage for Public Health Communication

# ¡En Villa Varadero estamos listos para recibirte, te esperamos!

[www.hotelvillaradero.com](http://www.hotelvillaradero.com)

Retorno Nayarit Lotes 83 y 84 • Manzana XIII, Villa 5, C.P. 63732 • Nuevo Vallarta, Nay. México • Tel: 01 (322) 297 0404 y 0430/31/32 • Fax: 01 (322) 297 0506  
Reservaciones: Benito Juárez 803-101 • Col. Alameda, C.P. 38040 • Celaya, Gto. México • [reservaciones@hotelvillaradero.com](mailto:reservaciones@hotelvillaradero.com) • Tel: 01 (461) 613 0466  
México: 01 800 465 5500 • Fax: 01 800 712 9393 • US toll free: 1 800 238 9996 • Canada toll free: 1 877 742 6323