

amRESOR<sup>S</sup>

CleanComplete  
VERIFICATION<sup>TM</sup>



Es importante que los huéspedes tengan tranquilidad cada vez que elijan visitar una propiedad con alguna de las marcas de AMResorts, y la salud y la seguridad siempre han sido una prioridad. Para respaldar esto, las propiedades de las marcas de AMResorts han implementado su CleanComplete Verification™ para nuevas políticas y protocolos de salud y seguridad que comienzan desde el momento en que un huésped comienza a planear unas vacaciones al momento de regresar a casa.

Nuestro objetivo es ayudar a las personas y grupos a tomar decisiones informadas de viaje y, dados los rápidos cambios de los últimos meses, estamos comprometidos con los cambios que se adaptan a la nueva normalidad.

Las propiedades de las marcas de AMResorts emplean un sistema de calidad, seguridad e higiene de 360 grados, que tiene en cuenta todos los aspectos de las operaciones del resort. Estaremos evolucionando e innovando nuestros procedimientos continuamente y compartiremos los desarrollos más nuevos a medida que se implementen.



# ESTO INCLUYE:

---

- ✓ Asegurar una de las certificaciones de terceros de más alto nivel de calidad y la seguridad relacionadas con la higiene y la sanidad de los Estándares Cristal International®, verificando que cada resort cuente con los mejores procesos de calidad y seguridad. Las propiedades abiertas recientemente se adhieren a los mismos altos estándares e implementan los mismos protocolos a medida que pasan por la certificación. Certificado por Check Safety First®. <https://www.cristalstandards.com/es/about/clients>
- ✓ Utilizar la Certificación FoodCheck la cual cumple con las prácticas de seguridad alimenticia certificadas y auditadas por el Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), un sistema reconocido internacionalmente para reducir el peligro en riesgos de seguridad en los alimentos que proporciona la prevención sistemática de riesgos físicos, químicos y biológicos.
- ✓ Presentamos procedimientos de llegada, check-in y salida que incluyen estaciones de check-in de higiene, así como la disponibilidad de estaciones de desinfección de manos en todo el resort.
- ✓ Aplicación de procedimientos de limpieza de habitaciones que siguen los Cristal International Standards®, con información sobre los procedimientos de limpieza e higiene disponibles en la habitación y en el canal de televisión del resort.
- ✓ Expansión de protocolos de limpieza ya rigurosos, con limpiezas programadas adicionales de áreas comunes y el uso de desinfectantes de alta calidad.
- ✓ Implementación de políticas de playa y piscina que apoyan el distanciamiento social, el saneamiento regular de equipos deportivos y el uso frecuente de gel desinfectante por parte del personal.
- ✓ Uso de aceites bactericidas y fungicidas en el spa para atomizar todas las áreas de alto contacto.
- ✓ Desinfectar y limpiar las instalaciones de Explorer's Club (niños) y Core Zone (adolescentes) antes de abrir y varias veces durante el día, con controles de temperatura de todos los niños y adolescentes antes de ingresar al área.
- ✓ Introducir políticas en bares y restaurantes que permitan el distanciamiento social, el saneamiento del área durante todo el período de servicio, el saneamiento de ropa de cama, artículos de servicio y cubiertos, presentación de alimentos en porciones individuales, servicio de alimentos y opciones a la carta en las estaciones de buffet, y el uso de máscaras y guantes por todo el personal de servicio de comida y personal de cocina.
- ✓ Desinfección de las áreas de oficinas y de servicio, pruebas periódicas de piscinas y sistemas de agua, un área designada de entrega y saneamiento para suministros, protocolos de lavandería para controlar la temperatura y uso de productos de limpieza de alto nivel.
- ✓ Agregar nuevos puestos de personal para supervisar todas las medidas de salud y saneamiento, capacitación extensa sobre bienestar e higiene para todo el personal, señalización de protocolo en todos los espacios de servicio del resort y políticas estrictas de estadía en el hogar para aquellos que exhiben síntomas de enfermedad.



## NO SÓLO TOME NUESTRA PALABRA: VERIFICACIÓN DE TERCEROS

Estamos orgullosos de los estándares de alta calidad, seguridad e higiene que las propiedades de la marca AMResorts emplean, como lo demuestran los Cristal International Standards®, una de las certificaciones de más alto nivel de la industria, que verifica los mejores procesos de calidad y seguridad.

Más allá de esta certificación existente, también estamos trabajando estrechamente con los Estándares Internacionales de Cristal para asegurar un nivel aún mayor de verificación de calidad, seguridad e higiene antes de reabrir los resorts. Este es el Protocolo de Auditoría de Prevención de la Propagación de Infecciones o la certificación Cristal International Standards POSI-Check, uno de los estándares de verificación de terceros más avanzados de la industria, y se está implementando en todas las propiedades de la marcas de AMResorts específicamente para abordar el mundo posterior a COVID-19. AMResorts es uno de los primeros en emplear los estándares.



**CRISTAL**  
INTERNATIONAL STANDARDS

POSI**Check** 

Food**Check** 





# BIENVENIDOS: PROCEDIMIENTOS DE LLEGADAS Y CHECK-IN

Desde el primer momento en que los huéspedes comienzan a planificar su viaje, las propiedades de las marcas de AMResorts hacen que la información sobre salud e higiene sea clara y accesible a través de sitios web y canales de redes sociales. E incluso antes de entrar al lobby del resort, los huéspedes reciben una descripción general de todos los procedimientos de check-in de salud y saneamiento a su llegada a la entrada cerrada del resort.

En la entrada del vestíbulo, a todas las llegadas se les ofrece desinfectante de manos a base de alcohol y, dentro del área del vestíbulo, la limpieza con desinfectantes de alta calidad ocurre cada hora.

## **Además, se establecen Estaciones de Registro de Higiene en la zona del lobby para:**

- ✓ Verificar la temperatura de los huéspedes con un escáner térmico o un termómetro de pistola, tanto para los que se registran como para los que regresan de alguna actividad fuera del resort.
- ✓ Revisar los registros de viaje de los huéspedes durante los últimos 14 días para evitar el viaje desde lugares con altos niveles de contagio.
- ✓ Permitir que los huéspedes completen un formulario de declaración de salud, confirmando el bienestar libre de virus.
- ✓ Guiar a los huéspedes que presenten síntomas a su llegada a un área de aislamiento en la que puedan consultar con el médico del resort.

Todas las góndolas de equipaje también se desinfectan antes y entre usos. Al momento del check-in, la recepcionista limpia el área del escritorio con una fórmula desinfectante entre los huéspedes y antes de cada proceso de check-in y aplica un gel desinfectante para manos.



PARA USTED:

## PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

Cada huésped encontrará un colgador de puerta con la placa de verificación de Cristal International Standards® RoomCheck en la manija al llegar a su habitación, confirmando que la habitación se limpió de acuerdo con el proceso de limpieza Cristal. Además, todas las habitaciones incluyen un gel desinfectante de bolsillo como parte del paquete de amenidades.

Se proporciona una descripción general con detalles de todos los procesos de limpieza y desinfección en las habitaciones, las áreas exteriores y las áreas interiores del resort, por medio impreso, en tabletas en la habitación y en el canal de TV del resort, que también incluye videos de protocolos de desinfección y consejos de higiene.

Para proporcionar saneamiento adicional, el control remoto del televisor, la tableta en la habitación, el kit de amenidades y las mantas y almohadas adicionales se desinfectan previamente y se presentan en envases sellados al vacío.



## TIEMPO PARA RELAJARSE: **SANEAMIENTO EN TODO EL RESORT**

Existe una mayor actividad de limpieza para todas las áreas con alto contacto humano a lo largo de las horas de operación, incluidas las áreas públicas que reciben minuciosa limpieza y desinfección por hora durante todo el día. Los baños se limpian y desinfectan antes y después de las horas de operación y se almacenan con gel desinfectante para manos. La limpieza frecuente con desinfectantes se realiza en áreas de alto contacto como escaleras y ascensores.

El gel desinfectante está disponible en todo el complejo en todas las áreas comunes, incluidos los ascensores exteriores, y el personal circula por estas áreas ofreciendo gel desinfectante a los huéspedes.

Los camastros de playa y piscina se colocan a una distancia adecuada entre ellas, y los meseros y los mayordomos de la piscina y la playa ofrecen gel desinfectante a los huéspedes antes de entregar las bebidas. La limpieza del equipo deportivo se produce entre el uso y antes de su uso por parte de cualquier huésped. Esto incluye artículos como equipos y mesas de ping-pong, pelotas de baloncesto, voleibol, raquetas de tenis y equipos de deportes acuáticos no motorizados.

Los desinfectantes se usan para la limpieza de distintas áreas durante los horarios de limpieza programados regularmente durante todo el día. Existen programas adicionales de desinfección y limpieza para proporcionar una limpieza profunda de las máquinas. Los entrenadores de fitness usan máscaras y desinfectan todo el equipo inmediatamente después de su uso. Para apoyar la salud inmunológica, a los huéspedes del gimnasio se les ofrece la opción de agua alcalina, que ayuda a mejorar el sistema inmunitario.



## TIEMPO PARA RELAJARSE: **SANEAMIENTO EN TODO EL RESORT**

Las actividades que involucran el contacto físico entre los presentadores y los huéspedes, como las clases de baile, serán reemplazadas por actividades alternativas que permitan el distanciamiento social, y los asientos en los shows permitirán el distanciamiento social.

Dentro de las instalaciones del spa, se proporciona gel desinfectante a cada huésped a medida que se acercan a la recepción. Todas las áreas de alto contacto se desinfectan regularmente durante todo el día, y los armarios se desinfectan entre usos. Los aceites esenciales bactericidas y fungicidas se utilizan para atomizar todas las áreas y también en tratamientos de aromaterapia. Las áreas de spa que involucran agua, como tinas de hidromasaje y piscinas, piscinas de hidroterapia, se les desinfecta el agua manteniendo la química del agua para el pH, la alcalinidad y la dureza del calcio y para destruir microorganismos y bacterias. En las áreas de hidroterapia, el personal del spa usa calzado especial que se usa solo en el área de hidroterapia.

Las amenidades del spa, como batas, sandalias, peines, así como utensilios de salón de uñas, se desinfectan y se presentan en envases sellados a los huéspedes. Las tabletas desinfectantes se usan para desinfectar las estaciones de pedicura, todos los terapeutas del spa usan mascarillas para garantizar la higiene y seguridad adecuadas a los huéspedes, y los guantes sin látex se usan para proporcionar servicios de uñas, masajes, tratamientos faciales y otros tratamientos de spa.

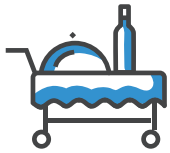




## DIVERSIÓN PARA LOS NIÑOS: **HIGIENE DEL EXPLORER'S CLUB + CORE ZONE**

---

Todas las instalaciones de Explorer's Club y Core Zone se limpian y desinfectan antes de abrir, después de cerrar y regularmente durante el horario de atención. Se requerirán controles de temperatura para todos los niños y adolescentes antes de ingresar al Explorer's Club o Core Zone. Los teléfonos celulares provistos a los padres con hijos en el Explorer's Club se desinfectan completamente y se ofrecen en un empaque sellado al vacío para una higiene óptima.



## COMA CON ESTILO: PROTOCOLOS DE ALIMENTOS + BEBIDAS

Todos los bares y restaurantes cuentan con asientos que permiten el distanciamiento social con mesas y sillas desinfectadas diariamente y durante todo el período de servicio. Las técnicas adecuadas de lavado de manos se revisan con el personal de servicio de alimentos al comienzo de cada turno y se implementa una mayor señalización para reforzar esas revisiones.

Los huéspedes con grupos de más de cinco personas deben hacer reservas con concierge, con anticipación para que las mesas del restaurante puedan ajustarse para permitir el distanciamiento social y el movimiento del personal de servicio. Las aplicaciones del resort alertan a los huéspedes cuando su mesa está lista, permitiendo libertad de movimiento alrededor del resort mientras esperan.

El desinfectante de manos está disponible en las entradas de los restaurantes, en las barras superiores y en todos los establecimientos. Los aperitivos se presentan en porciones individuales. Las opciones de menú se presentan en los códigos QR de tableros o tabletas y el uso de menús físicos está limitado a quienes lo soliciten. Los manteles se cambian después de cada uso. Después de su uso, los cubiertos se limpian, desinfectan y se colocan en una cubierta que evita el contacto con las superficies externas. Las cestas de pan ya no se usan, ya que los alimentos se presentan en porciones individuales. Los cocineros y meseros deben usar máscaras al preparar o servir alimentos como Teppanyaki o sushi en las áreas de huéspedes.

Para el servicio de buffet, los meseros en máscaras ofrecen comida a los huéspedes, las pinzas de comida se cambian cada 20 minutos y se colocan barreras para distancia. Además, para aquellos huéspedes que lo prefieran, hay opciones de menú a la carta disponibles en todos los restaurantes buffet.

El servicio a la habitación utiliza platos de comida cubiertos para garantizar la higiene desde la cocina hasta la habitación del huésped, y todos los meseros del servicio a la habitación usan guantes y máscaras para la entrega. Los meseros permiten a los huéspedes establecer su propia área de comedor, a menos que se solicite lo contrario.



## NOS VEMOS PRONTO: PROCEDIMIENTOS DE SALIDA

Antes de la salida, los huéspedes recibirán un servicio de check-out exprés para reducir el tiempo en persona.



## DETRAS DE ESCENA: ACTIVIDAD DE LIMPIEZA EN EL ÁREA DE SERVICIO DEL RESORT

Se han creado nuevos puestos de personal para supervisar todas las medidas de salud y saneamiento. Se brinda capacitación de bienestar regular a todo el personal para garantizar que tomen los pasos correctos para su propia salud y la de los huéspedes. Los empleados que muestran síntomas de enfermedad deben notificar a su gerente y serán enviados a casa y se les aconsejará que se pongan en cuarentena hasta que se les autorice a regresar al trabajo. Quienes violen esta política están sujetos a medidas disciplinarias.

### Otras medidas incluyen:

- ✓ Áreas de oficina y estaciones de trabajo son limpiadas cada dos horas.
- ✓ Los equipos de ingeniería realizan pruebas periódicas de las piscinas y los sistemas de agua, que incluyen lecturas constantes de los niveles de cloro, niveles de PH y temperatura del agua.
- ✓ Se ha designado un área específica para los proveedores, que deben lavarse las manos y limpiar los zapatos con cepillos automáticos o alfombras especiales desinfectantes.
- ✓ Miembros específicos del personal reciben, desinfectan y organizan mercancías en un área en particular.
- ✓ Se han establecido protocolos de lavado para controlar la temperatura y el ciclo de lavado, así como para abordar la limpieza de artículos contaminados.



## 1. BIENVENIDOS Llegada y Registro

- Desinfectante de Manos a Base de Alcohol Ofrecida en Llegada
- Estaciones de Registro de Higiene
- Limpieza Frecuente de Lobby y Góndolas de Equipaje



## 2. PARA USTED Procedimientos de Limpieza de Habitaciones

- Verificación de Cristal RoomCheck\*
- Amabilidad de Gel Desinfectante
- Envases Sellados al Vacío (Almohadas, Mantas, Amenidades, Control Remoto del Televisor, Tableta)
- Vídeo de Protocolos de Desinfección e Higiene en TV y Tableta



## 3. TIEMPO PARA RELAJARSE Saneamiento en Todo el Resort

- Abundantes Estaciones Desinfectantes para Manos
- Mayor Saneamiento y Desinfección de Áreas Comunes
- Distancia Entre Camastros de Playa y Piscina
- Limpieza Regular de Equipo Deportivo y de Entrenamiento
- Actividades que Permitan Distanciamiento Social
- Envases Sellados para Amenidades y Utensilios de Spa



## 4. DIVERSIÓN PARA LOS NIÑOS Higiene del Explorer's Club y Core Zone

- Limpieza y Desinfectar Regularmente
- Control de Temperatura para Niños y Adolescentes Requerido
- Empaques Sellados y Desinfectados para Teléfonos Celulares Provistos a los Padres



## 5. COMA CON ESTILO Protocolos de Alimentos y Bebidas

- Asientos que Permitan Distanciamiento Social
- Reservas Requeridas para Grupos de Más de Cinco Personas
- Menús en Tableros o Pantalla Digital
- Desinfectar Frecuentemente las Mesas, Sillas, Manteles, Utensilios
- Máscaras Requeridas para Cocineros, Meseros y Servicio a la Habitación
- Servicio de Comida y Barreras de Vidrio en el Buffet



## 8. NO SÓLO TOMA NUESTRA PALABRA Verificación de Terceros\*

- Cristal International Standards®
  - Una de las certificaciones de más alto nivel de la industria, que verifica los mejores procesos de calidad y seguridad
- Certificación Cristal International Standards POSI-Check
  - Uno de los estándares de verificación de terceros más avanzados de la industria y se está implementando en todas las propiedades de las marcas de AMResorts
- Certificación FoodCheck
  - Cumple con las prácticas de seguridad alimentaria certificadas y auditadas por el Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), un sistema reconocido internacionalmente para reducir el peligro en riesgos de seguridad en los alimentos



## 7. DETRAS DE ESCENA Actividad de Limpieza en el Área de Servicio del Resort

- Nuevo Puestos de Personal Dedicado a Medidas de Salud y Saneamiento
- Amplia Capacitación de Bienestar e Higiene a Personal
- Aumento de la Desinfección de las Áreas de Oficina y Servicio
- Pruebas Periódicas de Piscinas y Sistemas de Agua
- Área Designada de Entrega y Saneamiento para Suministros
- Control de Temperatura de Lavandería



## 6. NOS VEMOS PRONTO Procedimientos de Salida

- Servicio de Check-Out Expres Para Contacto Reducido

[info.amresorts.com/cleancomplete](http://info.amresorts.com/cleancomplete)

\*En lugar de Cristal International Standards®, las propiedades de EMEA se asocian con BACTERCONTROL, que audita y monitorea los estándares de higiene y seguridad en todos los hoteles, con revisiones mensuales y una certificación anual basada en criterios estrictos.

THE AMRESORTS® COLLECTION

