Programa de Salud y Sanitización
The Villa Group Beach Resorts & Spas

Este programa considera los principales procesos a seguir con el fin de asegurar el bienestar de nuestros colaboradores, de nuestros huéspedes y de nuestra comunidad.

Nuestros Hoteles cuentan con un plan detallado sobre comparación los procesos aquí plasmados. Todos nuestros procesos de limpieza, sanitización y desinfección se basan en la retroalimentación de expertos en enfermedades infecciosas provenientes de las mejores instituciones académicas, quienes nos han orientado con respecto a las mejores alternativas disponibles. Continuaremos reforzando y actualizando el programa de salud y sanitización a medida que nuestros expertos nos brindan mayor retroalimentación.

La salud de nuestros huéspedes

Para The Villa Group, el seguir generando experiencias que dejen en ellos y promuevan su retorno.
Hemos de brindar la confianza y seguridad de que su salud es una de nuestras principales prioridades. A continuación enlistamos las medidas a seguir tomando en consideración las recomendaciones de expertos y los lineamientos y recomendaciones establecidas por el gobierno estatal.

- **Capacitación a Colaboradores:**

  Al estar nuestro personal debidamente capacitado respecto a las medidas de limpieza, sanitización, desinfección y prevención del COVID-19, nuestros dueños, huéspedes y clientes tendrán la confianza de que en caso de tener alguna duda y/o inquietud respecto al tema, podrán obtener de nuestro personal información necesaria que permita aclarar las mismas.

- **Toma de temperatura no invasiva:**

  Los termómetros se utilizarán en todos los puntos de acceso en nuestros resorts para leer y monitorear la temperatura de nuestros huéspedes y colaboradores.

- **Sana distancia:**

  a) Delimitación física en toda área donde se requiera que el huésped haga una fila, tal como al checar entrada/salida al desarrollo, Centros de consumo y minisuper dentro del complejo, elevadores, etc.

  b) Reducción de la capacidad de personas permitidas en áreas concurridas tales como centros de consumo dentro del desarrollo, área de alberca, jacuzzis, lobby, elevadores, gimnasio, entre otros, con el fin de acatar los lineamientos de distanciamiento físico permitidos.

  c) Se deberá hacer una cita para el uso del Gimnasio las cuales estarán limitadas a periodos de tiempo específicos y espacios disponibles con el fin de acatar las medidas de distanciamiento físico establecidas.

- **Dispensadores de Gel antibacterial:**

  Serán colocados en toda la propiedad de fácil acceso al huésped.

- **Limpieza, sanitización y desinfección continua:**

  De áreas, superficies y equipos de contacto directo y/o alto tráfico tanto en áreas comunes, centros de consumo, áreas recreativas y en el interior de la habitación como lo son el área del lobby, elevadores, gimnasio, áreas húmedas, manijas, puertas, camastros, área de equipaje, carritos portaequipajes, campana para el llamado de bell boy, teléfonos, terminales, cajeros automáticos dentro de propiedad, equipo de ejercicio, controles remotos, apagadores de luz, credenzas, mesas de noche, grifos, despertadores, por mencionar algunos,

  ** En el caso específico de Loreto, la limpieza, Sanitización y desinfección también se dará en el equipo para jugar golf, carritos de golf, pelotas, etc.

- **Servicios:**

  a) Con el fin de minimizar el contacto directo de nuestros huéspedes con el personal, y con otros huéspedes, servicios como, valet parking, preparación de comidas directo en mesa, servicio de buffet, entre otros, quedaron temporalmente suspendidos. Toma de temperatura no invasiva en los accesos para huéspedes con cámaras térmicas.

  b) Modificaciones a algunos servicios serán implementados con el fin de evitar el contacto y la entrada a la habitación del huésped en la menor medida de lo posible, por citar algunos ejemplos, en el caso de que el huésped solicite comida a la habitación, esta se colocara en el carro de servicio fuera de la habitación y el huésped a su vez una vez termine deberá sacar los muertos al carro de servicio, En el caso de solicitar servicio de lavandería, el huésped deberá colocar la ropa en una bolsa de plástico fuera de la habitación, mismo modo en el que se llevará a cabo la entrega por parte del personal.

Protocolo y seguimiento a reportes de posibles casos COVID-19

- **Toma de temperatura:**

  En el supuesto de que una persona presente una temperatura equivalente o mayor a 38° C y/o muestre síntomas de tos, dificultad para respirar u alguno otro conocido a los síntomas de COVID-19 se le ofrecerá discretamente un examen secundario.

- **Evaluación secundaria:**

  El huésped y/o colaborador será acompañado a un área designada, privada y aislada, donde se le proporcionará equipo de protección personal (EPP) y un agente de seguridad quien también utilizara el el EPP apropiado (incluida una máscara quirúrgica y protección para los ojos) registrará una segunda temperatura.

  En el caso de que la segunda lectura confirme una temperatura superior a los 38.0°C, se le dirigirá al consultorio médico en propiedad donde se cuenta con un doctor las 24 hrs. para que haga la evaluación médica correspondiente y se le asesore respecto a las recomendaciones estipuladas por las autoridades locales de salud.

  El médico de turno en propiedad recopilar la información básica incluyendo los nombres de personas con las que tuvo contacto, así también le solicitará su identificación y tomará nota de la sintomatología presentada.

- **Informes:**

  El médico de guardia que está manejando el caso notificará de inmediato a las autoridades correspondientes que existe un posible caso de COVID-19 en propiedad y dará seguimiento en base a las instrucciones señaladas por las autoridades de salud correspondientes.

- **Adicionales:**

Si el Huésped con temperatura elevada comparte la habitación o ha tenido contacto cercano con otros

• El Supervisor de seguridad confirmara las habitaciones compartidas y la información de los huéspedes con quien se tuvo contacto cercano para proceder a dar inicio al proceso con la toma de temperatura secundaria.

• Se seguirán los procedimientos de aislamiento y/o cuarentena que se consideren apliquen a los huéspedes que tuvieron contacto con el afectado.

• Si se utiliza una habitación para autoaislamiento, se le informará a la Administración del Hotel y al departamento de Salud local correspondiente.

La salud de nuestros colaboradores

Para The Villa Group el bienestar de nuestro personal es prioridad. Con dicha premisa, en listamos a continuación las principales medidas de acción a seguir, basadas en las recomendaciones de expertos y los lineamientos establecidos por el gobierno estatal:

- **Capacitación y señalización:**

Todo el personal recibirá la capacitación adecuada con respecto a la sintomatología, medidas de prevención, medidas de seguridad y sanitización relacionadas con el COVID-19.

De la misma forma se colocarán señalamientos en las áreas de trabajo y tránsito de colaboradores como recordatorio de las capacitaciones recibidas respecto a la forma correcta de usar, manipular y desechar los cubre bocas, guantes de látex, lavado continuo de manos, uso de gel antibacterial, formas apropiadas de estornudar, evitar el contacto con ojos, nariz y boca, entre otras.

- **Toma de temperatura:**

En los accesos para colaboradores utilizando un termómetro digital.

- **Sana Distancia**

a) Delimitación física en toda área donde se requiera que el colaborador haga una fila, tal como al checar entrada/salida, área de comedor y minisuper dentro del complejo.

b) Reducción de la capacidad de personas permitidas en áreas concurridas tanto recreativas como de trabajo tales como el comedor de empleados, salas de capacitación, transporte del personal, área de recepción, Concierge, operadora por mencionar algunos, con el fin de acatar los lineamientos de distanciamiento físico permitidos.

- **Dispensadores de Gel Antibacterial:**

Serán colocados en las áreas para fácil acceso de los colaboradores.

- **Limpieza, Sanitización y Desinfección continua:**

a) De áreas, superficies y equipos de contacto directo y/o alto tráfico como lo son el transporte del personal, áreas de comedor, escritorio, computadoras, radios, diademas, platos, vasos, charolas de comida, carritos porta equipaje, elevadores, pasamanos, apagadores, por mencionar algunos.
** En el caso específico de Loreto, la limpieza, Sanitización y desinfección también se dará en el equipo para jugar golf, carritos de golf, pelotas, etc.

b) Todo colaborador recibirá su uniforme a la llegada y lo deberá entregar en lavandería una vez termine el turno, con el fin de que este sea lavado y esterilizado correctamente, así mismo se les proporcionará cubre zapatos al personal de cocina y en medida que la operación lo permita para evitar contaminar las áreas.

- **Servicios:**

a) Con el fin de minimizar que nuestro personal esté expuesto a un contacto directo con el huésped, valet parking, preparación de comidas directo en mesa entre otros, quedaron temporalmente suspendidos.

b) Modificaciones a algunos servicios serán implementados con el fin de evitar el contacto y la entrada a la habitación del huésped en la menor medida posible, por citar algunos ejemplos, en el caso de que el huésped solicite comida a la habitación, esta se colocará en el carro de servicio fuera de la habitación, cuando el huésped termine deberá sacar los desechos al carro de servicio, En el caso de solicitar servicio de lavandería, el huésped deberá colocar la ropa en una bolsa de plástico fuera de la habitación, mismo modo en el que se llevará a cabo la entrega por parte del personal.