

IBEROSTAR   
HOTELS & RESORTS

How  
we Care





Una filosofía **para cuidar** de clientes, empleados, la comunidad y el medio ambiente.

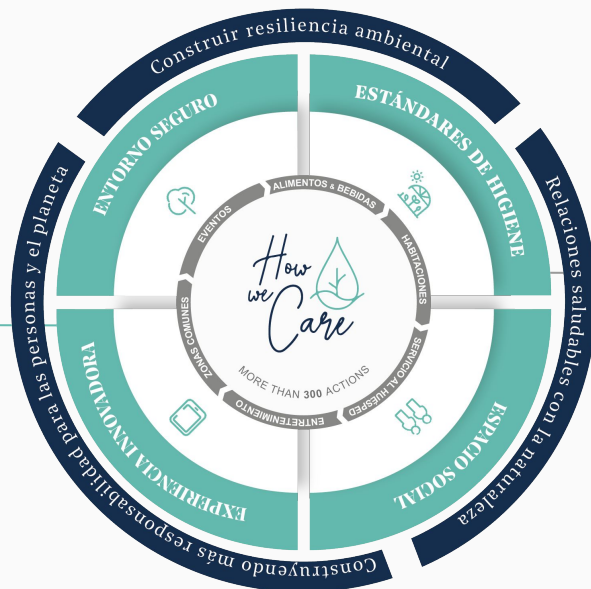
Basada en las recomendaciones de un **Consejo Médico Asesor.**

Y reforzando nuestro liderazgo en **Turismo Responsable.**

# LO CUIDAMOS TODO PARA CUIDAR DE TI.

**Wave of Change** es una iniciativa pionera del Grupo Iberostar para reducir el uso de plásticos, promover el consumo responsable de mariscos y mejorar la salud costera. Nuestra estrategia con respecto a la sostenibilidad siempre ha sido innovadora en su enfoque para el cuidado de las personas y el medio ambiente. En este nuevo escenario, estamos reforzando nuestro compromiso con el turismo responsable al incorporar las pautas de salud e higiene necesarias para garantizar la seguridad de todos

**How We Care** es una filosofía transversal que tiene como objetivo cuidar a todos, sin excepción (invitados, empleados, comunidad y medio ambiente). Esta nueva forma de atención colectiva está presente en cada una de las actividades, espacios y protocolos de nuestros hoteles, lo que nos permite ofrecer una experiencia aún más personalizada y consolidar nuestro liderazgo en turismo responsable. Y la forma en que hacemos esto es única, basada en el asesoramiento de nuestra nueva Junta Médica, un equipo de expertos en seguridad y salud pública especializados en la industria turística.



## Iberostar Elevated Luxury

Los clientes deben estar seguros antes de decidir viajar, pero también deben estar motivados. Estas son las vacaciones mejor merecidas en mucho tiempo. En Iberostar, nuestro objetivo es cuidar a las personas, a nuestro personal y al medio ambiente a través de nuestra nueva filosofía, How We Care. Esta iniciativa ha generado más de 300 acciones para habitaciones, restaurantes, piscinas y propiedades que ofrecen una experiencia de vacaciones aún más personalizada y segura.



## REFLEXIONES PREVIAS

# ¿QUÉ ESPERAMOS CUANDO PODAMOS SALIR DE VACACIONES DE NUEVO?

Esperaremos respuestas, rigor y medidas exigentes en materia de seguridad sanitaria, pero también confianza y disfrute.

El cliente necesita seguridad para decidirse a viajar, pero también necesita motivación. Son las vacaciones más merecidas en mucho tiempo.

.....

**Tenemos que despertar  
¡las ganas!**



## REFLEXIONES PREVIAS

# POR ESO, ESTA NUEVA FORMA DE CUIDAR...

Se integra en todo lo que ofrecemos en cada uno de nuestros hoteles.

Está presente en todos los ámbitos en nuestra filosofía de gastronomía, nuestra selección de actividades de ocio y al aire libre, nuestras opciones de descanso y relajación, y nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Garantiza la seguridad y es compatible con el disfrute.

.....

Lo cuidamos todo  
para cuidar de ti.

UNA FILOSOFÍA TRANSVERSAL

## ¿QUÉ ES HOW WE CARE?

Es una filosofía transversal que busca el cuidado de todos y cada uno (clientes, empleados, comunidad y medioambiente), partiendo de un **entorno seguro**, los más elevados **estándares de higiene**, el **espacio social** y la **experiencia innovadora**.

Esta nueva forma de cuidado colectivo está presente en todas las actividades, espacios y protocolos del hotel, permitiendo una **experiencia aún más personalizada** y consolidando nuestro liderazgo en **turismo responsable**. Y lo hacemos de una forma única, gracias al asesoramiento de nuestro **nuevo Consejo Médico** formado por expertos en **salud pública y seguridad sanitaria** vinculada al turismo.

Nuestro objetivo es hacer que los clientes se sientan **más seguro que nunca**, para que puedan dejar a un lado las preocupaciones y **sentirse en casa, como siempre lo han hecho**.

.....



## CONSEJO MÉDICO ASESOR.

Nuestra **estrategia de sostenibilidad** siempre ha buscado ser pionera en el cuidado de las personas y del entorno que nos rodea. En este nuevo escenario, reforzamos nuestro compromiso con el **turismo responsable**, incorporando las **pautas higiénico-sanitarias** necesarias para la seguridad de todos.

**Rigor médico y sostenibilidad** deben ir de la mano en cada paso que demos y la mejor forma de hacerlo es contar con un **Consejo Médico propio**, formado por expertos en **Salud Pública y Seguridad Sanitaria vinculada al turismo. De este modo se combinan decisiones científicas con la protección de nuestro entorno y el bienestar, construyendo el camino para ser líderes en Turismo Responsable.**

Nuestro propósito es ir mucho más allá de las recomendaciones oficiales, con medidas que garanticen **el cuidado de toda la comunidad IberoStar, de forma prolongada y sostenible.**

### ESTE CONSEJO ESTÁ LIDERADO POR:

#### DR. SEBASTIÁN CRESPI ROTGER

Fundador y presidente de la consultora médica Biolinea Internacional, que ha colaborado con numerosas instituciones internacionales como la OMS.

#### DR. JAVIER PÉREZ FERNÁNDEZ

Experto especializado en infecciones pulmonares. Con dilatada experiencia internacional, aporta visión y conocimiento en los diferentes mercados.

#### DRA. MEGAN MORIKAWA

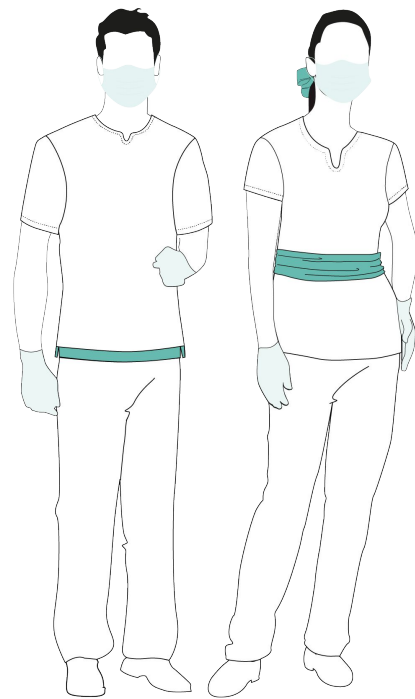
Directora de la Oficina de Sostenibilidad de IberoStar tiene un PhD de la universidad de Stanford en biología y genética. Ella garantiza que la ciencia nos impulse en nuestro modelo de Turismo Responsable.



UNA FILOSOFÍA TRANSVERSAL

## STAFF

Nuestro personal capacitado por expertos está totalmente preparado y equipado con materiales de protección personal para ayudar a los huéspedes



LOS CUATRO IMPULSORES

## PRINCIPIOS HOW WE CARE

Cuatro principios que nos  
ayudarán a materializarlo

### Entorno seguro

Tus viajes  
más seguros

.....



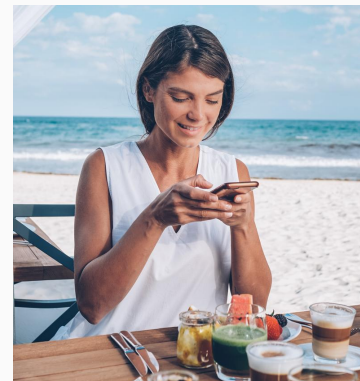
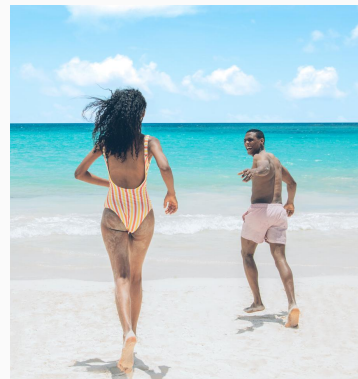
### Estándares de higiene

Total desinfección,  
mayor tranquilidad

### Espacio social

Unidos, a pesar  
de la distancia

.....



### Experiencia innovadora

Liderando el lujo  
de vanguardia

# Entorno seguro

Nuestros hoteles, cada uno un auténtico oasis de seguridad, con estándares innovadores de seguridad para que todos los clientes confíen en su estadía.



## 01.

Desde 2018 **Cristal International Standards** nos ha certificado de acuerdo con los estándares de seguridad locales e internacionales, así como con **Earth Check** reforzando nuestra política de sostenibilidad.

## 02.

**Personal especializado y capacitado** por expertos presente en todo momento con equipo de salud y seguridad adecuados.

.....

## 03.

**Acceso seguro a la propiedad** respetando los protocolos de higiene para proveedores y empleados.

.....

## 04.

Servicio médico y ambulancia disponible 24/7 en la propiedad o de guardia, habitaciones seguras para el aislamiento dentro del propio hotel.

## 05.

Control de todos los bienes y productos que llegan a los hoteles, favoreciendo la procedencia local y sostenible.

.....

## 06.

Alimentos de origen conocido, local y sostenible, con el enfoque único de nuestra filosofía **Honest Food** y con la seguridad de una trazabilidad controlada.

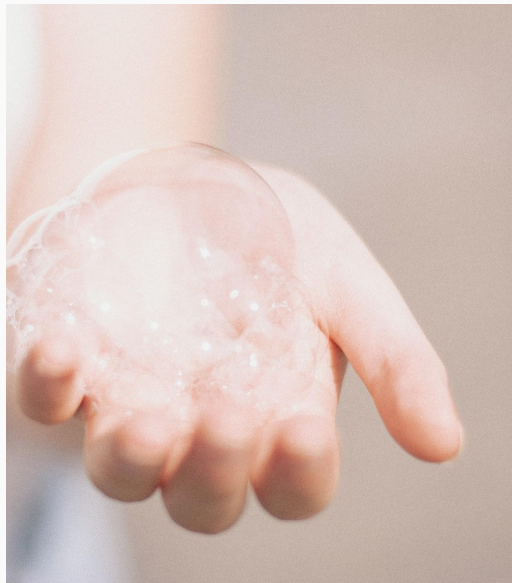
.....

## 07.

**Cumplimiento estricto** de las recomendaciones de la **OMS**, los **CDC** y las agencias locales de higiene.

## Estándares de higiene

Mejorar constantemente y aplicar nuestros planes de acción en términos de limpieza, higiene y desinfección de todas las áreas para garantizar que el hotel cumpla con los más altos estándares.



### 01.

Habitaciones desinfectadas y limpias con productos biodegradables certificados **24 horas** antes del check-in de los huéspedes. La ropa de cama y los textiles son limpios mediante un proceso de lavado certificado.

.....

### 02.

Hemos reforzado **nuevos protocolos de limpieza** para nuestras áreas de comedor. Todos los restaurantes con higienización profunda entre comidas. *Buffets* con porciones individuales o *single touch* en los puestos y buffet asistido por nuestro staff.

.....

### 03.

Desinfección más frecuente de las zonas comunes, cerrando cada área para desinfectar todas las superficies y muebles.

### 04.

Equipo de limpieza de proveedores certificados, así como **material de protección para todos los empleados** para la seguridad de los huéspedes y del personal.

.....

### 05.

Nuevas medidas y protocolos de limpieza utilizando **productos sostenibles certificados** y adoptando un enfoque ecológico para garantizar la máxima eficiencia sin dañar el medio ambiente.

.....

### 06.

Siguiendo las orientaciones de **virólogos expertos**, hemos adaptado nuestros protocolos a las nuevas circunstancias, aumentando la frecuencia de desinfección de dos a múltiples veces al día, así como estableciendo un proceso de limpieza continuo.

## Espacio social

Potenciar el uso de espacios abiertos y al aire libre, entendiéndolo como medida de seguridad, pero también como un verdadero lujo para disfrutar durante las vacaciones.



### 01.

Nos abrimos al exterior para favorecer los espacios, usándolos como lugares adicionales para comer y para actividades grupales al aire libre, respetando las medidas de distanciamiento social.

### 02.

El servicio de habitaciones ahora es un servicio sin contacto para una experiencia más íntima. Los alimentos se entregan en un paquete compostable cerrado con placas e implementos de bambú reutilizables.

### 03.

Estamos alentando reservas anticipadas para nuestros restaurantes a la carta ya que se ha reducido el número de mesas. Además, se han agregado áreas al aire libre para ampliar nuestros buffets y experiencias gastronómicas al aire libre.

### 04.

Los talleres, actividades y espectáculos de música en vivo se han reestructurado para respetar las regulaciones de distanciamiento social, se ha limitado la capacidad de audiencia de los espectáculos en interiores.

### 05.

Se ha instalado señalización en las áreas de espera para ayudar al flujo y evitar las aglomeraciones.

### 06.

Las áreas con hamacas y tumbonas han sido reorganizadas para ayudar al distanciamiento social, creando así un ambiente más íntimo para que todos los huéspedes lo disfruten.

### 07.

Hemos sustituido las estaciones de autoservicio en Star Café por envases compostables y reutilizables para llevar.

### 08.

Los talleres y actividades familiares ahora se limitan a grupos más pequeños de 6 y deberán reservarse con anticipación.

# Experiencia innovadora

Estamos introduciendo innovaciones en la forma que brindamos información a nuestros clientes y nos comunicamos con ellos para que podamos estar tan cerca como siempre sin la necesidad de contacto físico.



## 01.

Check in y out privado y cómodo a través de la aplicación Iberostar.

.....

## 02.

La información actual sobre todos los servicios, actividades de ocio y reservas de cenas se puede encontrar a través de la aplicación Iberostar.

.....

## 03.

Reciba información actualizada a través de nuestro e-concierge 24 horas a través de la aplicación Iberostar o en su teléfono en la habitación.

## 04.

Para reforzar nuestra filosofía *paperless*, todos nuestros menús, horarios de actividades y procedimientos de reserva se realizan a través de la aplicación Iberostar. Además, la información se puede encontrar en los tótems de los hoteles.

.....

## 05.

A través de nuestro programa educativo Star Camp, y del Superhéroe Médico, los más pequeños pueden jugar e interactuar respetando las reglas de distanciamiento social, participando en juegos sin contacto, actividades y experiencias al aire libre adaptadas a cada grupo de edad.

## VIDEO:



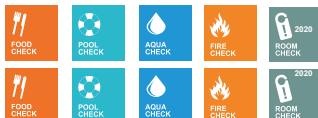
# 01.

## ESTÁNDARES CRISTAL INTERNACIONAL (AMERICAS)

Las certificaciones internacionales y auditorías locales de Cristal garantizan que todos los hoteles Iberostar cumplan con los más altos estándares establecidos para los protocolos de higiene y salud, para el mantenimiento, las piscinas, la calidad del agua y alimentos. Estas certificaciones y auditorías también garantizan el cumplimiento de los sistemas de seguridad, incluyendo la prevención de incendios y la seguridad de los huéspedes. Cada hotel se somete a más de 23 evaluaciones de más de 900 variables por año para obtener las certificaciones.



México



Dominicana



Brasil



Jamaica



# ESTABLECIENDO CREDIBILIDAD



# 02.

## IBEROSTAR MEDICAL ADVISORY BOARD

El Grupo Iberostar refuerza su estrategia de salud y prevención a largo plazo y la posiciona como un pilar clave en el desarrollo del negocio al fortalecer sus políticas de sostenibilidad y economía circular. Por lo tanto, la cadena hotelera creó una Junta Médica de Consulta compuesta por expertos en Salud Pública y Seguridad de la Salud vinculados al turismo.

- BIOLINEA
- VIROLOGÍA
- JUNTA DE SALUD

# 03.

## ORGANIZACIÓN MUNDIAL

## DE SALUD Y OTRAS CERTIFICACIONES

Nuestros protocolos y estándares se basan en las recomendaciones de la OMS. Además contamos con la certificación EarthCheck que garantiza que los protocolos, procedimientos y capacitaciones se lleven a cabo bajo estándares sostenibles y de salud.



EARTHCHECK  
SILVER CERTIFIED  
2020





## NUESTRAS ACCIONES

Nos preocupamos con el Medio Ambiente, nuestros Huéspedes y nuestro Personal, y esto se refleja en nuestra filosofía How We Care, que ha llevado a cabo más de **300 acciones** para habitaciones, restaurantes, piscinas y propiedades para ofrecer una experiencia de vacaciones aún más **personalizada y segura**.

Aunque los resorts de Iberostar en Americas se encuentren en terrenos sustanciales con un número significativo de opciones para que todos los huéspedes tengan su propio espacio personal, estamos limitando la ocupación a un máximo de 70%.

.....





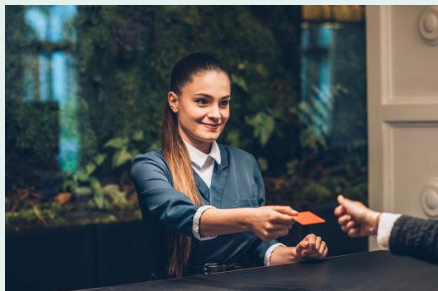
## Servicio al Huésped

Nuestros hoteles **TENDRÁN CUIDADO EN CADA DETALLE**, desde la higiene hasta la seguridad para crear experiencias memorables.

Queremos que nuestros clientes puedan dedicarse únicamente a disfrutar de sus vacaciones.

.....

## Guest Services



### 01.

A los huéspedes se les ofrecerá a su llegada desinfectante de manos.

.....

### 02.

A su llegada, todos los bolsos deben ser desinfectados por los bell boys, así como los carros de golf utilizados para transportar a los huéspedes después de cada uso.

.....

### 03.

Check-in/out privado a través de la aplicación Iberostar, My Room Online o tabletas proporcionadas por el conserje.

.....

### 04.

Reciba asistencia a través de nuestro conserje electrónico las 24 horas a través de la aplicación Iberostar o en su teléfono en la habitación.

### 05.

Se ha instalado señalización en las áreas de espera para ayudar al flujo y evitar las aglomeraciones.

.....

### 06.

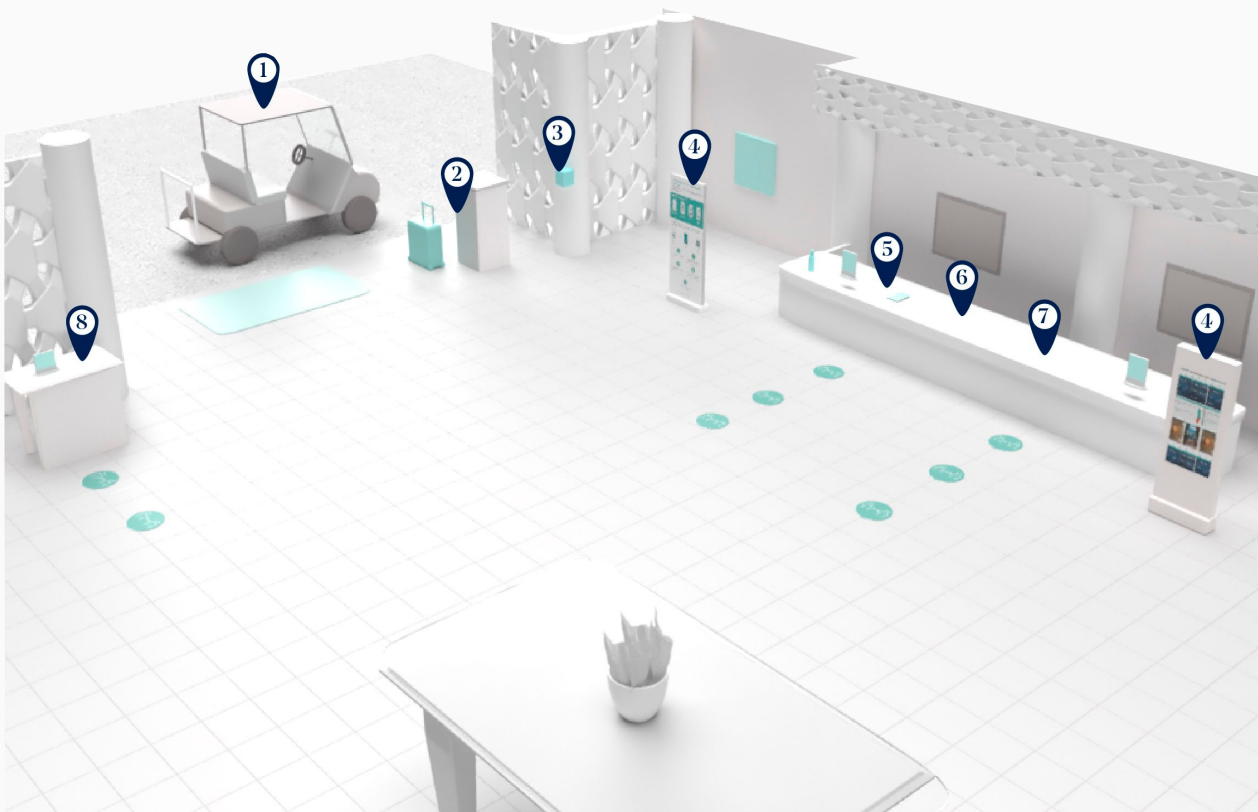
Detalles de su cuenta a cualquier momento a través de la aplicación Iberostar.

.....

### 07.

Se han instalado estaciones de gel desinfectante para manos en toda la propiedad para un acceso fácil y conveniente para todos los huéspedes.

# RECEPCIÓN



**1. TRANSFER:** Los conductores de vehículos de transferencia estarán usando equipo de protección en todo momento, y los vehículos de transferencia serán desinfectados empleando los más altos estándares de seguridad antes de cada servicio.

**2. BELLBOYS / MALETAS / PODIUM:** A su llegada, los botones desinfectan todo el equipaje y las etiquetas de equipaje. Los botones también ofrecerán gel antibacteriano a todos los huéspedes que lleguen y se asegurará de que los protocolos de distanciamiento social se sigan de manera rutinaria.

**3. GEL DESINFECTANTE:** Las estaciones de gel desinfectante están presentes en toda la propiedad.

**4. SOLUCIONES DIGITALES:** Todos los horarios de actividades, menús y horarios de comidas al fresco estarán disponibles a través de la aplicación Iberostar, IPTV dentro de las habitaciones y a través de tótems de pantalla digital en toda la propiedad.

**5. RECEPCIÓN:** Señalización para garantizar el distanciamiento social durante el check-in en la recepción. Las llaves de la habitación se desinfectan antes y después de que cada huésped las haya devuelto.

**6. WEB CHECK IN:** Haga check-in privadamente a través de My Room Online.

**7. CHECK OUT:** Salida privada y consulta de cuenta a través de la aplicación Iberostar.

**8. GUEST SERVICE:** Asistencia de conserjería sin contacto a través del teléfono de la habitación o de la aplicación Iberostar, será disponible para todos los huéspedes durante su estada.



## Habitaciones (Limpieza y Mantenimiento)

Todos los hoteles Iberostar cumplan las **NORMAS MÁS ALTAS** establecidas para la limpieza de la ropa de cama, muebles, protocolos de servicio y control de la vida silvestre.

.....

# Habitación



01.

Habitaciones sometidas a un proceso de limpieza profunda y desinfección, incluyendo superficies y desinfección de AC, fumigación y uso de máquina pulverizadora electrostática para todas las áreas y alfombras.

02.

Las habitaciones deben ocuparse **24 horas después de los procesos de limpieza.**

03.

Reciba información actualizada a través de nuestro **concierge electrónico 24 horas** a través de la aplicación Iberostar o su teléfono en la habitación.

04.

En los procesos de limpieza higiénica, todo el personal utiliza productos de limpieza biodegradables certificados que **eliminan el 99,99% de los virus** y las bacterias.

05.

Todas las habitaciones ofrecen botellas de agua desinfectadas que se pueden rellenar en estaciones de agua “Nano” purificada y filtrada en toda la propiedad.

06.

Dispensadores biodegradables y orgánicos en todas las habitaciones. Los servicios personalizados están disponibles bajo petición.

07.

A través de nuestro entretenimiento en la habitación, IPTV, los huéspedes pueden revisar la información más reciente, los horarios de actividades y los menús de los restaurantes.

08.

Kit de limpieza ecológico disponible para huéspedes que no desean un servicio de limpieza durante su estadía, incluyendo herramientas y productos básicos biodegradables y ecológicos.

# HABITACIÓN

- 1. DESINFECCIÓN DE HABITACIÓN:** Limpieza y desinfección de todas las áreas con productos biodegradables aprobados por agencias de higiene. Las habitaciones se ocuparan 24 hrs después de su último check out, garantizando limpieza y desinfección profunda.
- 2. BOTELLAS DE AGUA VERO:** Ofrecemos agua nano filtrada y purificada en botellas higienizadas.
- 3. TV:** Consulta información y actividades del hotel.
- 4. CHAROLA ROOM SERVICE:** Servicio a la habitación entregado sin contacto en envases compostables y reutilizables.
- 5. PUNTOS DE CONTACTO:** Los artículos de alto contacto como escritorios, teléfonos, controles remotos, lámparas, interruptores de luz y manijas de puertas se desinfectan a diario.
- 6. BALCÓN:** Todas las áreas exteriores, incluyendo las bañeras de hidromasaje, serán desinfectadas utilizando productos de limpieza biodegradables aprobados por agencias de higiene.
- 7. MANIJA PUERTA / CORTINA:** Procedimientos de limpieza con nebulizador electrostático se pondrán en práctica para cortinas y alfombras.
- 8. CAMA:** Todas las sábanas son desinfectadas bajo estrictos protocolos de limpieza.
- 9. TELÉFONO Y FREE WIFI:** Todos los horarios de actividades, menús y asistencia de conserjería estarán disponibles a través de la aplicación Iberostar y TV dentro de las habitaciones.
- 10. AC:** Desinfección del aire acondicionado antes de la llegada del huésped.
- 11. AMENIDADES BAÑO:** Productos de lujo orgánicos y biodegradables serán proporcionados a cada huésped.
- 12. CLÓSET / CAJA DE SEGURIDAD:** Las áreas del armario y la caja fuerte se desinfectan antes de la llegada del huésped.





## A&B

Nuestro personal capacitado por expertos está totalmente preparado y equipado con materiales de protección personal para ayudar a los huéspedes en los buffets, restaurantes a la carta, así como en restaurantes al aire libre.

A lo largo del día, todos los restaurantes, buffets y comedores se desinfectan entre horas de comer, todos los artículos de alto contacto en las mesas como: saleros y pimenteros, utensilios, sillas y manteles se desinfectarán después de que cada huésped haya terminado y salido de la mesa.

Además, los proveedores deben seguir los protocolos de salud y las medidas de seguridad establecidas por los CDC, la OMS y las agencias locales de higiene.

.....





## 01.

Hemos implementado un proceso de limpieza higiénica "siempre activo" que se llevará a cabo entre las comidas.

.....

## 02.

Reorganización de todas las áreas de comedor para asegurar 6 pies entre todas las mesas y superficies.

## 03.

El servicio de habitaciones ahora es una opción sin contacto para que todos los huéspedes reciban sus comidas en un ambiente más íntimo.

.....

## 04.

Las reservas de restaurantes ahora están escalonadas para cumplir con el distanciamiento social.

.....

## 05.

Se han eliminado todos los utensilios de autoservicio, en cambio, el personal está disponible para ayudar a los huéspedes con su selección.

## 06.

En respuesta a los estatutos de distanciamiento social, hemos aumentado las opciones gastronómicas para el disfrute de los huéspedes.

.....

## 07.

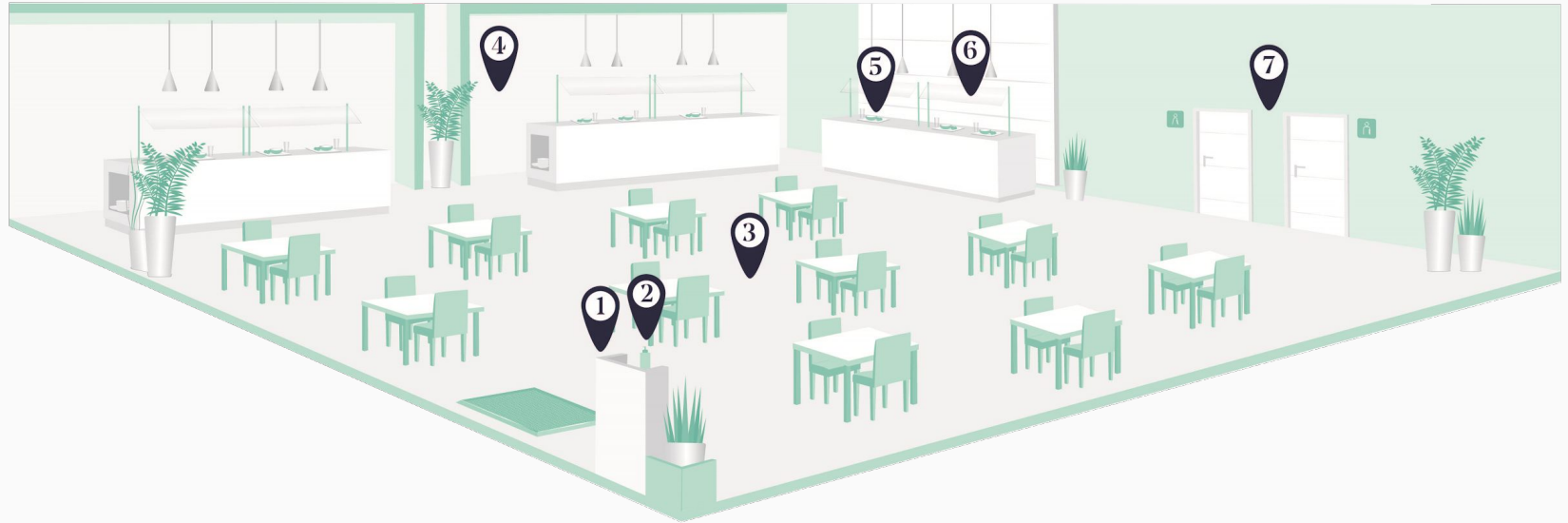
Hemos extendido los horarios en los centros de consumo para garantizar que todos los huéspedes puedan realizar sus compras.

.....

## 08.

Para el disfrute de los huéspedes, hemos aumentado las opciones gastronómicas durante el almuerzo y la cena.

# RESTAURANTE



- 1. PODIUM HOSTESS:** Los huéspedes serán acompañados a la mesa por la anfitriona.
- 2. GEL DESINFECTANTE:** Las estaciones de gel desinfectante se podrán encontrar en todas las entradas de buffets y restaurantes a la carta.
- 3. ÁREAS DE MESAS Y SILLAS:** Los marcadores en cada mesa representan superficies desinfectadas y listas para que los huéspedes sean sentados.

- 4-5. BUFFET:** Se proporcionarán porciones de plato en las estaciones de buffet donde el personal estará presente para ayudar a los huéspedes con sus selecciones.
- 6. ANTI ESTORNUDOS:** Barreras de plexiglás en todos los buffets donde las porciones de plato no están disponibles.
- 7. BAÑOS EN RESTAURANTES:** Los baños se desinfectan con productos de limpieza biodegradables y ecológicos aprobados por agencias de higiene.



## Entretenimiento

Todos nuestros programas de entretenimiento han sido ajustados para cumplir con las regulaciones de **DISTANCIA SOCIAL**. Las actividades grupales ahora se disfrutan en un grupo más pequeño donde los huéspedes pueden disfrutar de un ambiente más íntimo.

.....

# 01.

Proceso de limpieza "siempre activado" que entrará en vigencia una hora antes de cada actividad, además, se han colocado tapetes sanitizantes a la entrada de Star Camp y Fit & Fun.

.....

# 02.

Los huéspedes ahora pueden reconectarse con el medio ambiente y con ellos mismos a través de actividades y programas especializados.

.....

# 03.

Nuevo sistema de reservas para programar actividades, proporcionando una experiencia más íntima para todos los participantes.

# 04.

Los huéspedes pueden encontrar y acceder fácilmente a estaciones de gel desinfectante para manos en todas las entradas de edificios y restaurantes.

.....

# 05.

Actividades al aire libre y espectáculos de música en vivo respetando las regulaciones de distanciamiento social; espectáculos en interiores con capacidad de audiencia limitada.

.....

# 06.

Actividades más íntimas y exclusivas para grupos más pequeños, para que los huéspedes las disfruten.

# 07.

Nuevas aventuras exclusivas para los más pequeños, construyendo una dinámica de colaboración en grupos más pequeños.

.....

# 08.

A través de la aplicación Iberostar, los huéspedes ahora pueden reservar una sesión individual con un entrenador personal para trabajar en su rutina de ejercicios.

.....

# 09.

Se han agregado actividades de entretenimiento nocturno, con una variedad de artistas y músicos, para aumentar la lista de experiencias que los huéspedes pueden disfrutar en toda la propiedad.

\*Los servicios pueden variar según hotel



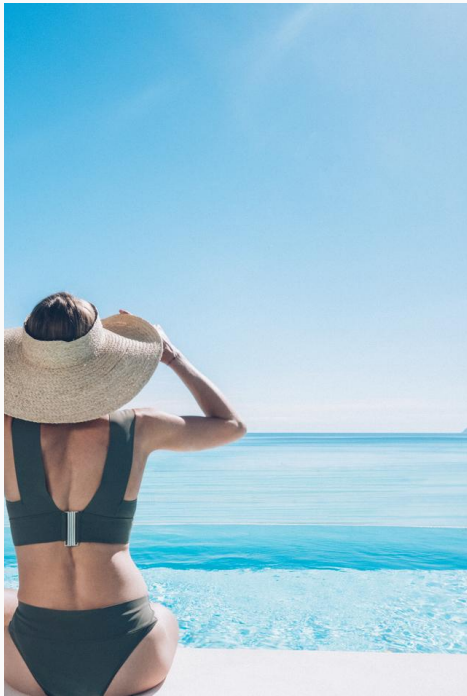
## Zonas Comunes

Nuestros hoteles se distinguen por sus extensos terrenos así como extraordinarios escenarios frente a la playa y paisajes.

Hemos reforzado todos los procedimientos de limpieza en nuestro spa e instalaciones de golf, así como en todos nuestros servicios de playa y piscina.

.....

# Playa y Piscina



## 01.

Todas las piscinas se limpian a fondo semanalmente usando productos de limpieza biodegradables certificados que matan el 99.99% de los virus y bacterias.

.....

## 02.

Las hamacas, las tumbonas y todas las áreas de piscina y playa se han reorganizado para ayudar al distanciamiento social, creando así un entorno más íntimo para que todos los huéspedes disfruten.

.....

## 03.

Todas las piscinas ahora están limitadas a un 70% de capacidad para los huéspedes, lo que garantiza que ellos puedan sentirse seguros mientras disfrutan.

## 04.

Todas las piscinas y playas están vigiladas de cerca por socorristas capacitados para garantizar que los huéspedes sigan los protocolos de seguridad.

.....

## 05.

Las tumbonas, palapas, mesas y superficies junto a la piscina son desinfectadas por el personal después de que cada huésped se haya ido, utilizando productos de limpieza certificados, biodegradables y orgánicos.

.....

## 06.

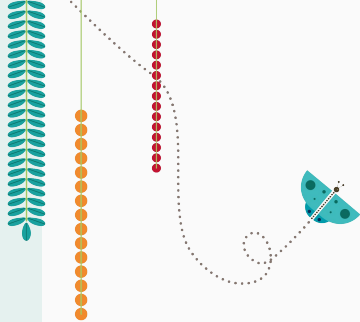
Se han instalado letreros en duchas de pie y duchas junto a la piscina para ayudar al flujo y evitar las aglomeraciones.

# PISCINA



- 1. SNACKS:** El personal de restaurantes al fresco estarán disponibles para tomar pedidos de bebidas y alimentos desde tu cabaña, hamaca o sala junto a la piscina.
- 2. TOALLAS:** Las toallas usadas se depositarán en cestos especiales y se someterán a estrictos procedimientos de limpieza utilizando productos biodegradables y ecológicos aprobados por la EPA.
- 3. REGADERAS:** Las regaderas se desinfectan con productos de limpieza biodegradables y ecológicos aprobados por la agencia de higiene.

- 4. BAÑOS:** Los baños se desinfectan con productos de limpieza biodegradables y ecológicos aprobados por la agencia de higiene.
- 5. ÁREA DE DESCANSO:** Se han organizado sillones, hamacas, cabañas y todas las áreas de descanso junto a la piscina para ayudar al distanciamiento social.
- 6. PISCINA:** Al obtener los Premios Cristal Standard desde el 2018, todas nuestras piscinas han recibido la certificación Pool Check.
- 7. POOL BAR:** Las superficies de las barras y los vasos serán desinfectados mediante estrictos estándares aprobados por agencias de higiene.



## 01.

Se entrega el Pasaporte al final de la estancia para evitar que se manipule repetidamente.

.....

## 02.

La inscripción en Star Camp se realiza mediante a App o, en su defecto, llamando a recepción.

## 03.

Se evita el contacto físico en todas las actividades y todos los materiales que se usen durante las mismas serán limpiados y desinfectados adecuadamente.

.....

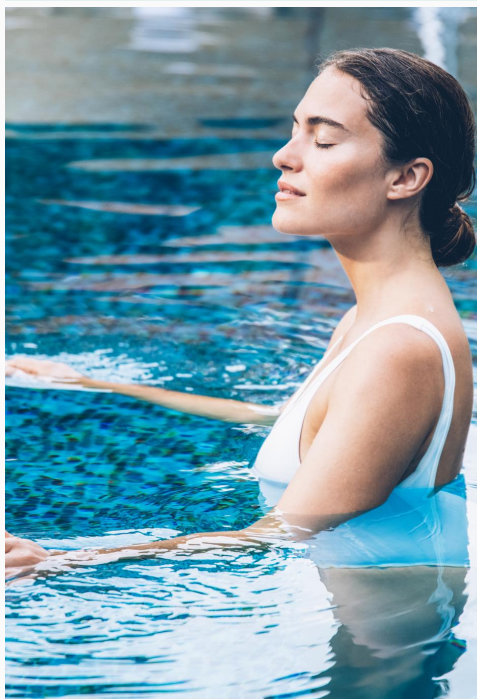
## 04.

El personal está formado y certificado tanto en Primeros Auxilios como en protocolos de limpieza e higiene





# Spa



## 01.

Procedimientos estrictos de limpieza en todas las áreas del spa, antes y después de cada tratamiento.

.....

## 02.

Las camas se despojan, desinfectan y se vuelven a extender con sábanas limpias y desinfectadas antes de cada tratamiento.

.....

## 03.

El personal debe lavarse las manos una vez por hora y entre los cambios de guantes.

.....

## 04.

Las sandalias, toallas y batas de spa se desinfectan con medidas de limpieza con aerosol electrostático. También habrá tapetes sanitizantes en la entrada del spa.

## 05.

En el caso de una sospecha de COVID-19, todos los protocolos se llevarán a cabo y el huésped será comunicado sobre la negativa de tratamiento en el spa.

.....

## 06.

Las salas de masaje, hidroterapia y estaciones faciales deben limpiarse después de cada tratamiento. Asimismo, todos los utensilios serán desinfectados después de cada uso.

.....

## 07.

Se han instalado estaciones de gel desinfectante para manos en todas las entradas del spa para facilitar el acceso de los huéspedes.

## Áreas comunes



### 01.

Proteja los Corales con protector solar a prueba de arrecifes disponible en nuestras tiendas.

### 02.

Lobbies, centros comerciales, teatros, gimnasios, restaurantes, bares están todos bajo estrictos procedimientos de limpieza. Higienización profunda diaria con controles frecuentes y constantes durante el día.

.....

### 03.

Ascensores: límite de capacidad, señalización para informar cómo tocar botones, limpieza profunda diaria y controles continuos durante todo el día con productos de limpieza biodegradables y certificados.

.....

### 04.

Las estaciones de recarga de agua Vero están disponibles en todas las propiedades para que los huéspedes recarguen sus botellas reutilizables.

### 05.

Certificaciones Pool Check y Aqua Check para garantizar agua limpia y segura, libre de virus y bacterias.

.....

### 06.

Tiendas: gel desinfectante y protocolos de lavado y distanciamiento social, **capacidad limitada para solo 6 personas** y máscaras reutilizables y gel antibacterial disponibles a los huéspedes.

.....

### 07.

Proceso de “Higiene Deep Clean” diseñado por un virólogo, que utiliza productos de limpieza biodegradables certificados para matar el 99,9% de virus y bacterias.

# Golf



## 01.

Los artículos como los muebles del club house, las superficies de los carros de golf, las computadoras y los palos y banderas de alquiler se desinfectan después de cada uso.

.....

## 02.

En todo el campo de golf y club house, los huéspedes encontrarán numerosas estaciones de gel desinfectante para manos.

## 03.

Los huéspedes pueden disfrutar de un momento más íntimo y relajante de un hoyo a otro, ya que solo se permite un golfista por carrito de golf.

.....

## 04.

A todos los golfistas se les ofrece una botella de agua desinfectada sin BPA que se puede rellenar en estaciones de agua Nano purificada y filtrada en toda la propiedad.

.....

## 05.

Se requiere que el personal use equipo de protección y máscaras en todo momento, al mismo tiempo que respeta los protocolos de distanciamiento social.



## Eventos

**LA SEGURIDAD DE ORGANIZAR SU EVENTO**, sea en salas de convenciones o en entornos exteriores extraordinarios. Nos preocupamos con todos los detalles y ofrecemos un equipo altamente capacitado, sea en limpieza, preparación de A&B y servicio al cliente.

Las salas de reuniones se utilizarán con hasta un 80% de su capacidad para garantizar la **DISTANCIA SOCIAL**.

.....

# Eventos

## 01.

Intensificación y mayor frecuencia de limpieza profunda en las Salas de Reuniones: paredes, alfombras y aire acondicionado.

.....

## 02.

Fumigación regular y adición de desinfectantes para manos en todas las salas de reuniones.

## 03.

Monitoreo regular de botes de basura, baños y extintores de incendio.

.....

## 04.

Proveedores que trabajan bajo los más altos protocolos y certificaciones de higiene, seguridad y sostenibilidad.

.....

## 05.

Múltiples ubicaciones al aire libre. Los protocolos y procedimientos de seguridad e higiene también se aplican a todos los eventos al aire libre.

## 06.

Para garantizar el distanciamiento social, la información digital específica para la agenda de grupos estará en nuestra aplicación.

.....

## 07.

Preparación A&B: Control de Salud de todos los empleados cada mañana; Limpieza Profunda en Áreas de Preparación varias veces al día; Personal utilizando utensilios de seguridad.

.....

## 08.

A&B Servicio: Coffee breaks posicionados en orden para preservar la distancia social; asistencia al servicio de comida y buffet; signos (display) de alergia en la exhibición de los alimentos.

# Protocolos Covid-19

.....  
En caso de que haya un huésped con sospecha de COVID-19, los protocolos son los siguientes:

- Personal médico interno certificado visitará la habitación del huésped y evaluará su condición.
- Si es necesario, el huésped será transportado a un hospital cercano en ambulancia para más pruebas y tratamiento.
- Las habitaciones de los huéspedes serán limpias y desinfectadas con protocolos y productos de eliminación de virus aprobados por la EPA, todo mientras el personal use máscaras y guantes protectores.
- Para proteger la salud de estos empleados, se les exige que utilicen equipo de protección adicional.



¡ Gracias !

IBEROSTAR   
HOTELS & RESORTS