



# IMPERIAL CLEAN





ENTERTAINMENT & HOSPITALITY

## IMPERIAL CLEAN

Para **Grupo Mundo Imperial** la seguridad y el bienestar de sus huéspedes, socios comerciales y anfitriones son lo más importante, por lo que nos complace compartir las políticas de prevención, protección e higiene del grupo a través del nuevo programa denominado **Imperial Clean**, el cual implementa los más altos estándares de limpieza y desinfección, basados en normativas turísticas internacionales y nacionales, que funcionan como guía y son una herramienta e instructivo para las buenas prácticas en las empresas o centros de trabajo del sector turístico frente a la situación producida por el coronavirus (Covid-19), con el objetivo de mantener un ambiente de protección, disfrute y tranquilidad para nuestros visitantes de los hoteles **Princess**, **Pierre** y el complejo **Palacio Mundo Imperial**, en la ciudad de Acapulco, así mismo en la próxima apertura del hotel **Wayam Mundo Imperial** en la ciudad de Mérida. De igual manera, seguimos apegados y acatando las indicaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Gobierno de México y las Secretarías de Turismo Estatales correspondientes.



Hemos conformado un equipo multidisciplinario y experimentado en los temas de seguridad sanitaria y hospitalidad, con el apoyo y asesoría del **Dr. Gabriel Rodríguez Weber**, Director Médico del Proyecto Princess Hospital, quién ha sido parte del equipo fundador y adscrito al Servicio de Medicina Preventiva y Programas de Evaluación de Salud y Jefe del Departamento de Medicina Preventiva del Hospital ABC. Adicionalmente, desarrollamos importantes alianzas estratégicas con empresas internacionalmente reconocidas que nos ayudan a garantizar el estricto cumplimiento de los nuevos y revisados procedimientos de sanitización como lo son **Preverisk** y **ECOLAB**.



De la mano de **Preverisk**, empresa consultora española con más de 15 años de experiencia enfocada en salud y seguridad al servicio de la industria hotelera, estamos recibiendo asesoría y acompañamiento en la implementación de los protocolos necesarios en nuestras instalaciones a fin de garantizar una respuesta de higiene y seguridad durante el periodo posterior a la aparición del Covid-19, y nos acreditarán luego de la implementación con el *Certificado de Respuesta de Higiene Covid-19*. Adicionalmente, con la empresa **ECOLAB**, líder mundial en servicios y tecnologías de agua, higiene y energía que protegen a las personas con equipos y productos de última generación que cumplen con los objetivos de la limpieza y desinfección a un grado hospitalario y que además tienen la virtud de utilizar productos amigables con el medio ambiente, nos proveen de gran parte de los productos químicos que utilizamos para la implementación de nuestro programa **Imperial Clean**.

Se ha creado también el **Comité de Gestión de Crisis**, que está integrado por directores, profesionales y asesores del Grupo, para gestionar y supervisar el cumplimiento de las nuevas directrices, así como identificar, informar y generar contenido de relevancia para nuestros huéspedes y visitantes durante el período de contingencia.

## PROTOCOLOS GENERALES:

- Uso de equipo de protección personal por los anfitriones de todas las instalaciones que opera **Grupo Mundo Imperial**.
- Fomentar la distancia de seguridad establecida de 2 mts. entre personas.
- Evitar saludo de contacto físico entre huéspedes, anfitriones y proveedores.
- Control de ingreso y egreso de huéspedes y anfitriones mediante la toma de temperatura sin contacto y la toma de oxígeno con oxímetros de pulso.
- Fomentar el lavado de manos continuo entre los huéspedes y anfitriones que ingresen a la propiedad.
- Colocación de gel desinfectante de base alcohol al 70% en distintos puntos de las instalaciones.
- Capacitación y comunicación a huéspedes, visitantes y anfitriones sobre la prevención ante el Covid-19 y colocación de infografías oficiales.
- Especial atención en la sanitización general, frecuencia de limpieza y ventilación de las instalaciones: áreas de uso común, habitaciones, manijas, puertas, elevadores, llaves, centros de consumo, baños, albercas, salones, cocinas, almacenes, estaciones de trabajo, entre otros.
- Implementación de señalética en todas las instalaciones para informar los protocolos de limpieza mejorados, distanciamiento social y recomendaciones.
- Comunicación al huésped del código de conducta al que estamos obligados a cumplir por las autoridades de salud federal y regional: distanciamiento seguro, lavado de manos y uso de cubre bocas preventivo dentro de las instalaciones.
- Contamos con consultorios médicos en nuestras instalaciones con atención las 24 horas los 365 días del año y señalización de ubicación de los hospitales.





## RESERVACIONES:

- Informar al cliente antes de la confirmación de la reservación las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas por parte de **Grupo Mundo Imperial** por escrito.
- Se actualizó nuestra política de cancelación a fin de adaptarnos a estos tiempos, asegurando una experiencia única y la flexibilidad requerida para nuestros huéspedes, por lo que podrán cancelar sin penalidad y/o cambiar de fechas sin ningún cargo únicamente haciendo su solicitud con al menos 24hrs previas al día de llegada. Para las reservaciones realizadas a través de Agencias de Viaje en Línea o por terceros, tendrán que realizar este trámite directamente con el proveedor correspondiente.

## RECEPCIÓN:

- Colocación de tapetes para desinfección de suelas de zapatos a la entrada de los lobbies de los hoteles.
- Uso de productos de desinfección y guantes para la recepción y entrega de equipaje por el personal de botones.
- Implementación del Express check-in y check out.
- Instalación de cristal divisorio en módulo del área garantizando la sana distancia.

## ELEVADORES:

- Señalética de capacidad máxima por elevador y criterio de ingreso.
- Gel antibacterial disponible fuera de los elevadores.
- Aplicación del lineamiento de no compartir entre personas de diferentes familias, salvo que se haga uso de cubre bocas.



## HABITACIONES:

*La asignación se realizará una vez realizadas las medidas higiénicas de desinfección.*

- Colocación de un sello en la puerta de cada habitación indicando que el proceso de sanitización de la habitación ha sido completado, a fin de que luego de revisada nadie más tenga acceso hasta el ingreso del huésped.
- Reducción de textiles, objetos decorativos y papelería.
- Comunicado al huésped de los protocolos de limpieza y sanitización en la habitación.
- Entrega de kit de amenidades desinfectante para cada habitación.
- El personal de camaristas no ingresará a prestar servicio en las habitaciones sin que el/los huéspedes salgan de la habitación, a menos que el caso particular lo amerite.
- La limpieza en habitación se realizará cada tercer día de estancia. Para solicitar las amenidades de la habitación marcando el "0" desde habitación o directamente en la recepción.



## RESTAURANTES Y CENTROS DE CONSUMO:

- La manipulación de alimentos y bebidas se realizará bajo los estándares y las políticas establecidas.
- Reducción del número de mesas, separando a un comensal de otro, asegurando una distancia segura.
- Solicitar al huésped realizar la reservación en los restaurantes para desayuno, comida y cena vía telefónica.
- Se promoverá el servicio de desayuno en la habitación con un menú de candado en la puerta, que se recogerá a partir de las 02:00 hrs. para programar su entrega a la hora deseada en la mañana.
- Los alimentos se presentarán en porciones individuales, los mismos serán servido por el personal del área de cocina utilizando equipo de protección personal.
- Uso de cartas digitalizadas para los menús.
- Colocación de tapetes para desinfección de suelas de zapatos al ingreso del restaurante y bares.
- En las albercas se utilizarán platos, vasos y cubiertos biodegradables de un solo uso.
- In-Room Dining se entregará en charola y a la puerta de la habitación, lista para que el huésped la ingrese a la habitación y limitando el contacto.

## ÁREAS PÚBLICAS

- El jabón para el lavado de manos en todas las instalaciones es de grado antibacterial.
- Ventilación y desinfección diaria de todas las áreas de las propiedades.
- Sanitización de baños mínimo cada 2 horas.
- Los camastros en las albercas y playas están ubicados conservando la distancia de seguridad de 2 mts.

## SPA Y GIMNASIO:

- Colocación de tapetes para desinfección de suelas de zapatos al ingreso.
- Ajuste del aforo de las instalaciones a la capacidad requerida de distancia de seguridad.
- Sanitización de grado hospitalario en equipo, utensilios y todas las áreas de contacto.
- Se recomienda al huésped realizar reservación de los servicios que desea tomar para asegurar el cupo correspondiente de la instalación.

## TIENDAS:

- Aforo de las instalaciones ajustado a la capacidad requerida de distancia de seguridad.
- Colocación de tapetes para desinfección de suelas de zapatos al ingreso.
- Uso de gel desinfectante de base alcohol al 70%.

## TENIS:

- Colocación de tapetes para desinfección de suelas de zapatos al ingreso.
- Aforo de las instalaciones ajustado a la capacidad requerida de distancia de seguridad.
- Sanitización en las áreas de contacto.
- Realizar reservación de los servicios que desea tomar para asegurar el cupo correspondiente.



## GOLF:

- Colocación de tapetes para desinfección de suelas de zapatos al ingreso.
- Aforo de las instalaciones ajustado a la capacidad requerida de distancia de seguridad.
- Realizar reservación de los servicios que desea tomar para asegurar el cupo correspondiente.
- Efectuar el pago de los servicios preferentemente con tarjeta de crédito o en línea.
- Se permite el uso de carritos de golf de manera individual o familiar, debiendo desinfectarse antes y después de cada uso.
- Los partidos no serán de más de cuatro (04) personas, debiendo mantener la distancia de seguridad durante todo el recorrido del juego.
- Los jugadores deberán presentarse con vestimenta adecuada para el juego, dado que los vestidores permanecerán cerrados.
- Se debe acudir directamente al hoyo 1 ó a su mesa de salida, cinco (05) minutos antes de la salida de su juego.
- Para limpiar las pelotas de golf cada jugador debe llevar en su equipamiento: spray, cepillo y paño para secarla.
- Las banderas de los hoyos deben permanecer siempre en su lugar, no pudiéndose retirar ni tocar.
- En la zona de limpieza no se permitirá limpiar palos ni zapatos, hasta nuevo aviso.
- Al finalizar el juego, se recomienda ir directamente desde el campo al estacionamiento para retirarse de las instalaciones.





En **Grupo Mundo Imperial**, líderes en la industria turística y de convenciones, reafirmamos nuestro compromiso con nuestros huéspedes y visitantes al ofrecerles el más alto nivel de servicio, estándares de calidad y la mayor tranquilidad posible para que puedan disfrutar de nuestras instalaciones.

Estos lineamientos continuamente irán evolucionando conforme a las disposiciones de las autoridades, Organización Mundial de Salud (OMS), autoridades competentes y la experiencia de empresas reconocidas internacionalmente que nos apoyan en acreditar nuestros procedimientos. De igual manera continuaremos en colaboración y comunicación permanente con las autoridades sanitarias y turísticas a nivel federal y estatal para dar cumplimiento al Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico a través del documento emitido por la Secretaría de Turismo del Gobierno de México.

Para nosotros, la seguridad y salud de nuestros huéspedes, aliados comerciales, anfitriones y amigos es esencial por lo cual, trabajamos continuamente por cuidar su bienestar. Sabemos que nos reencontraremos pronto para seguir ofreciéndole el mejor servicio en uno de los destinos más queridos de nuestro país, la Riviera Diamante Acapulco y próximamente en la Ciudad de Mérida.



ENTERTAINMENT & HOSPITALITY



IMPERIAL CLEAN

# IMPERIAL CLEAN



PRINCESS  
*Mundo Imperial*<sup>®</sup>  
RIVIERA DIAMANTE  
ACAPULCO



PIERRE  
*Mundo Imperial*<sup>®</sup>  
RIVIERA DIAMANTE  
ACAPULCO



PALACIO  
*Mundo Imperial*<sup>®</sup>  
RIVIERA DIAMANTE  
ACAPULCO

WAYAM  
URBAN DESIGN • MUNDO IMPERIAL