

***NOBU HOTEL***  
LOS CABOS

PLAN MEJORADO DE LIMPIEZA  
Y DESINFECCIÓN

En Nobu Hotels, la salud y seguridad de nuestros huéspedes y miembros del equipo es primordial. Durante más de 25 años, hemos servido con orgullo a nuestros huéspedes el producto de la más alta calidad en un entorno excepcionalmente sanitario, como es de esperar con el pescado crudo encabezando nuestro menú.

Ahora nos encontramos en un mundo nuevo debido a COVID-19. A medida que nos movemos hacia adelante y comenzamos a dar la bienvenida a nuestros huéspedes y miembros del equipo a nuestros hoteles y restaurantes, nuestra experiencia se adaptará aún más con protocolos de higiene preventivos dirigidos por las organizaciones de salud locales y las autoridades gubernamentales de cada uno de nuestros destinos. Usted es nuestra familia, y seguimos decididos a esforzarnos por brindarle continuamente nuestra experiencia como invitado Nobu a través de nuestro sincero servicio Kokoro.

En **Nobu Hotel Los Cabos** hemos implementado las siguientes medidas de precaución, de acuerdo con el Centro para el Control de Enfermedades (CDC) y las autoridades sanitarias locales y nacionales:

**1. SALUD DE LOS EMPLEADOS Y HUÉSPEDES:** La salud, el bienestar y la seguridad de nuestros huéspedes y empleados son la prioridad número uno.

**Toallitas y desinfectantes para manos:** Se colocarán estaciones de desinfección de manos antibacteriales en las entradas de los hoteles, áreas de recepción, ascensores, gimnasios, espacios para reuniones y cualquier otra área pública donde sea posible el contacto entre huéspedes o empleados.

**Señalización adicional:** Se colocaron letreros en todas las áreas internas y de huéspedes recordando los importantes protocolos de salud e higiene, así como la técnica correcta de lavado de manos y la práctica del distanciamiento social.

**Asistencia médica:** Dotación continua de un médico en el lugar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se ha instruido a los empleados para que sigan el protocolo correcto de identificación y/o respuesta a cualquier presunto caso del virus o cualquier otra enfermedad. El personal está listo para ayudar a todos los huéspedes a recibir la asistencia médica adecuada según sea necesario.

**Contacto mínimo:** A través de diferentes canales, se aconseja a los huéspedes y empleados en los hoteles que minimicen al máximo el contacto físico, como los apretones de manos. En su lugar, se les anima a utilizar el saludo sin contacto que hemos implementado.

**2. PROTOCOLOS DE LOS EMPLEADOS:** Los siguientes protocolos se aplican a todo el personal del hotel en cada departamento.

**Lavado de manos:** Hemos reforzado con cada empleado seguir las técnicas correctas de lavado de manos ya sea cada 60 minutos, o en los siguientes momentos: al usar el baño, estornudar, tocarse la cara, contacto con otra persona, sonarse la nariz, limpiar, barrer, trapear, fumar, comer, beber, tomar un descanso y antes o después de comenzar un turno. Si no hay un lavabo disponible, se les indica a los empleados que usen un desinfectante a base de alcohol. Esto se hace cumplir a través de una estrecha supervisión y documentación por parte de los supervisores.

**Capacitación:** Todos los empleados reciben capacitación integral sobre los protocolos de seguridad COVID-19; esto incluye capacitación sobre la identificación de síntomas similares a los de la gripe o virus entre los huéspedes, y seguir un protocolo firme para informar a un funcionario médico si es necesario. Adicionalmente, todos los empleados reciben capacitación sobre estándares globales de saneamiento establecidos por terceros, como Ecolab y estándares de Cristal.

**Verificaciones de salud de los empleados:** Todos los empleados serán monitoreados de cerca por cualquier síntoma relacionado con la gripe o el virus al entrar y salir de las instalaciones del hotel diariamente, incluida una lectura de temperatura. Si los empleados se sienten enfermos o experimentan algún síntoma, se les indica que se queden en casa.

**Equipo de protección personal (PPE):** Se requerirá que todos los empleados usen el PPE apropiado en función de su función y responsabilidades y en cumplimiento de las regulaciones gubernamentales y la orientación médica. Esto incluye mascarillas/cubrebocas y guantes autorizados.

**3. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO:** El hotel utiliza productos como Ecolab y estándares de limpieza que cumplen con las pautas de la EPA (Environmental Protection Agency) y están aprobados para su uso y son efectivos contra virus, bacterias y otros tipos de patógenos transmisibles por sangre y aire.

**Áreas comunes:** Hemos incrementado la frecuencia de limpieza profunda y desinfección de todos los espacios comunes y públicos (además de las áreas de la parte posterior de la propiedad) con énfasis en superficies de alto contacto, como mostradores de recepción, elevadores y botones de elevador, manijas de las puertas, baños públicos, llaves y cerraduras de las habitaciones, cajeros automáticos, pasamanos, mesas, equipos de gimnasio, áreas de comedor, áreas de descanso, sillas de piscina y más.

**Habitaciones:**

- Se utilizan protocolos de desinfección extremadamente estrictos y estándares reconocidos mundialmente para limpiar las habitaciones, con énfasis en superficies de alto contacto como televisores, controles remotos, teléfonos, grifos, manijas de puertas, armarios y cajones, cortinas, interruptores de luz, termostatos de aire acondicionado, artículos de balcón y más.
- Los nuevos protocolos incluyen la minimización de la interacción de los miembros del equipo con los huéspedes dentro de la habitación, incluido el servicio mientras el huésped no está en la habitación.

**Aire acondicionado y filtros:** Se ha aumentado la frecuencia de reemplazo del filtro de aire y la limpieza del sistema HVAC.

**Lavandería:** Toda la ropa de cama y de lavandería se cambiará regularmente y se seguirá lavando de acuerdo con las normas internacionales de saneamiento. La ropa sucia se colocará en bolsas en la habitación para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta a la lavandería.

**4. DISTANCIA FÍSICA:** Los huéspedes y los empleados tienen instrucciones de practicar la distancia física de pie a seis pies (1.8 metros) de distancia de otros grupos que no viajan con ellos; esto incluye estar parado en las filas, esperando los elevadores (con capacidad limitada) o al caminar por el hotel.

**Colocación de muebles:** Se ha reorganizado la colocación de muebles en áreas comunes como piscinas, lobby y otros espacios públicos y áreas internas para permitir un mayor espacio entre los huéspedes y los empleados.

**Filas:** Todas las áreas donde los invitados o empleados se forman se marcarán claramente para un distanciamiento físico apropiado. Esto incluye check-in, check-out, lobby de elevadores, cafeterías y restaurantes.

**Centros de Consumo:** La capacidad de los restaurantes, cafeterías, bares y salones y las pautas de asientos se ajustarán de acuerdo con las últimas regulaciones del estado de Baja California Sur.

**Concierge y Mayordomos:** Los escritorios de concierge y mayordomo permanecerán abiertos, pero se observará el distanciamiento físico adecuado en todo momento. Este servicio también estará disponible por teléfono.

**Reuniones, convenciones, eventos:** Las medidas estándar en los diseños de reuniones y eventos se han rediseñado para garantizar la distancia física necesaria entre los asistentes. El buffet asistido está disponible en los eventos privados.

**5. EXPERIENCIA DEL HUÉSPED:** Hemos analizado cada paso del viaje del huésped y definido protocolos específicos para cada aspecto que garantizarán la seguridad y el bienestar de los huéspedes y empleados, al tiempo que se mantiene el nivel de servicio que esperas.

**Transfers:** Los huéspedes que reserven a través de nuestra compañía de transferencias interna, OnTour, recibirán gel desinfectante para manos y una mascarilla/cubre bocas a petición. El personal de OnTour también desinfecta los vehículos rigurosamente entre cada viaje.

#### Check-in & Check-out

- **Toma de temperatura:** Las temperaturas de los huéspedes se verificarán a la llegada. Se utilizará una cámara termal y se usará de referencia de alta temperatura 38°C o 100.4°F. Cualquier persona que presente una temperatura superior a 38° C / 100.4° F será trasladada

a un área privada, y el médico de la propiedad tomará una segunda lectura. Los huéspedes con una temperatura elevada no podrán acceder a los hoteles.

- **Llaves:** Todas las llaves del hotel son desinfectadas antes de proporcionar a los huéspedes.
- **Formularios y facturas de registro:** Al solicitar a los huéspedes que firmen formularios de registro o facturas, se les entregará un bolígrafo desinfectado y que será inmediatamente desinfectado por el personal. Habrá toallitas desinfectantes disponibles en el mostrador.
- **Pasaportes / identificaciones y tarjetas de crédito:** Como se requiere mantener una copia de la identificación oficial / pasaporte y una tarjeta de crédito en el archivo, el escáner se desinfectará entre cada uso.

#### Amenidades:

- **Spa y salón de belleza:** Las citas serán limitadas y programadas con tiempo suficiente para desinfectar las áreas adecuadamente. El personal usará equipo de protección apropiado en todo momento, y las cabinas estarán completamente equipadas con jabón, gel desinfectante para manos y artículos de limpieza.
- **Gimnasio:** El gimnasio estará abierto con una capacidad limitada. Los equipos y máquinas se desinfectarán de acuerdo con altos estándares de saneamiento entre cada uso. Se colocarán letreros junto con toallitas desinfectantes para recordar a los invitados que desinfecten su estación después y antes de cada uso. Se quitarán algunas máquinas del gimnasio para crear una distancia física adecuada entre cada huésped.
- **Servicio de piscina y playa:** Los camastros de piscina y playa estarán espaciadas para garantizar un distanciamiento físico adecuado. Además, los niveles de cloro de la piscina se elevarán de manera segura dentro de un rango permitido, pero las actividades de la piscina se suspenderán temporalmente.
- **Transporte de carros y carritos de golf:** Se desinfectarán completamente entre cada ruta.
- **Club de niños:** Las actividades del club de niños estarán operando regularmente. Los niños con síntomas no serán admitidos en el club infantil. La instalación se someterá a una desinfección frecuente y rigurosa, mientras que los niños y los empleados practicarán técnicas correctas de higiene y desinfección de manos.
- **Tours y excursiones fuera del hotel:** Protocolos pendientes de los proveedores de tours que operan tours y excursiones fuera del sitio. Estos pueden variar según el proveedor, sin embargo, los hoteles se aseguran de que todos sigan los protocolos de higiene y seguridad necesarios establecidos por las diferentes autoridades.

**6. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:** Continuaremos reforzando métodos internacionalmente reconocidos de identificación y gestión de riesgos relacionados con la inocuidad de los alimentos, incluidos los Puntos Críticos de Control de Análisis de Peligros (HACCP) y cumpliendo con sus estrictos estándares globales de marca además de estándares de terceros como Cristal.

**Menús:** Los menús de los restaurantes estarán disponibles a través de un código QR y en folletos de un solo uso para minimizar la exposición y el contacto.

**Servicio de habitaciones:** El servicio de habitaciones funcionará con regularidad. Se agregarán opciones adicionales del menú del servicio a la habitación para mejorar la experiencia de comer en la habitación.

**Swim up bars:** Los bares en la piscina operarán regularmente. El servicio de bebidas y alimentos estará disponible junto a la piscina y junto a la playa a través de nuestros meseros.

También nos hemos asegurado de que nuestras políticas de reserva y cancelación sigan siendo flexibles y sin riesgos durante esta situación. Si necesita más ayuda, comuníquese con reservas desde México al 624-689-0180, y desde Latinoamérica al +52-624-689-0180.

Para obtener más información sobre COVID-19, visite los sitios web de los Centros para el Control de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud.

Apreciamos enormemente su deseo de viajar y esperamos darle la bienvenida pronto a nuestro hotel. ¡Viaje seguro!