



# Good Hotel Antigua

## COVID-19 Pautas y prácticas de salud y seguridad

### CONTENIDO

MEDIDAS CLAVE :.....	2
ENTRADA Y ÁREAS PÚBLICAS DEL HOTEL .....	2
RECEPCIÓN .....	3
HABITACIONES .....	3
SERVICIOS PARA HUÉSPEDES .....	3
RESTAURANTE, BAR Y SERVICIO DE ALIMENTOS .....	4
REUNIONES Y EVENTOS.....	4
CAPACITACIÓN.....	4
PREGUNTAS FRECUENTES:.....	5



## Introducción

En respuesta a la pandemia de COVID-19, Good Hotel ha estado ocupado adaptando sus operaciones para asegurarse que todos nuestros huéspedes puedan disfrutar una estadía segura y relajante al priorizar: altos estándares de limpieza revisados en todas las propiedades, altos niveles de conciencia en todos nuestros equipos, dando a nuestros huéspedes acceso a productos de sanitización para paz mental, y manteniendo medidas de distanciamiento social prácticas en nuestros espacios compartidos. La salud y bienestar de nuestros huéspedes es nuestra prioridad y estamos haciendo todo lo que podemos para implementar protocolos y tomarnos esta responsabilidad en serio.

Tenemos muchas ganas de recibir de nuevo a los huéspedes en nuestros Good Hotels. Por favor revisa regularmente nuestra página web, ponte en contacto directamente con el hotel, ó síguenos en nuestras redes sociales para actualizaciones y fechas de aperturas.

Cuando puedas volver a visitarnos, puedes hacerlo sintiéndote seguro de que tomamos todas las precauciones para minimizar la propagación de COVID-19 y mantenerlos a ti y a tus seres queridos a salvo. Este es un esfuerzo de equipo: a los huéspedes también se les pide cortésmente que tomen medidas de autoprotección y se adhieran a las "reglas de la casa" relevantes de COVID-19 para minimizar cualquier exposición al virus. Estamos en esto juntos.

Consulta a continuación las medidas clave que se han implementado para garantizar una atención y seguridad excepcionales para tí, tu familia, amigos y colegas durante su estadía.

## Medidas Clave

### ENTRADA Y ÁREAS PÚBLICAS DEL HOTEL

- Las áreas públicas se someterán a desinfecciones exhaustivas, con atención extra en áreas de alto contacto, incluyendo recepción y sanitarios públicos.
- Todos los lavabos, escaleras y manecillas de puertas se limpiarán cada hora, las mesas y sillas se sanitizarán después de cada uso.
- Hemos incrementado la frecuencia de limpieza y desinfección con productos de primera calidad en superficies y espacios compartidos después de cada uso.
- Requerimos que los huéspedes porten su mascarilla cuando estén fuera de su habitación, sanitizante de manos frecuentemente y tomarse la temperatura al ingresar al hotel.



- Tenemos gel antibacterial para manos disponible para todos los huéspedes durante toda su estadía.
- Se instaló una mampara en la recepción para ofrecer máxima protección.
- Se requiere que huéspedes y staff mantengan una distancia de 1.5 para mayor seguridad.
- Los huéspedes deben evitar congregarse en cualquier área pública, esto incluye las áreas fuera del hotel y entradas.
- El lobby y bar operarán a capacidad reducida para asegurar espacio adecuado de distanciamiento social.

## RECEPCIÓN

- Nuestro proceso de check-in ha sido simplificado para permitir una experiencia rápida y de contacto reducido.
- Transacciones sin efectivo: Por favor toma nota que solo estaremos aceptando pagos con tarjeta de débito ó crédito.
- Ofrecemos check-in en línea por medio de la aplicación Mews.
- Las computadoras y equipo de oficina serán sanitizados regularmente como parte del aumento de limpieza en toda la propiedad.
- Las tarjetas de llaves serán sanitizadas antes de entregarlas a los huéspedes y después del check-out.

## HABITACIONES

- Una vez la habitación haya sido limpiada por personal capacitado en limpieza y seguridad COVID-19, nadie volverá a ingresar hasta la llegada del huésped.
- Recomendamos a los huéspedes dejar la habitación durante la limpieza o resolución de algún problema de mantenimiento.
- El servicio de limpieza se ofrecerá únicamente bajo solicitud del huésped.
- Habitaciones del Hotel: El equipo de limpieza estará desinfectando las áreas que son más frecuentemente tocadas por los huéspedes como los interruptores de luz, manijas de puerta, luces, lámparas, controles de tv y aire acondicionado, escritorio, silla y serchas.
- Baños del Hotel: El equipo de limpieza estará realizando una extra desinfección en áreas de contacto frecuente como manijas y asiento de inodoro, tapaderas, toalleros, basureros y mamparas de ducha.
- En caso que un miembro del equipo tenga que ingresar a una habitación mientras esté ocupada, deberá utilizar todo su equipo de protección personal (mascarilla, careta, guantes).

## SERVICIOS ADICIONALES PARA HUÉSPEDES

- Los huéspedes son alentados a limitar las interacciones cara a cara al usar la App Mews desde sus dispositivos para comunicarse con recepción, hacer solicitudes, check-in o check-out.



- Tenemos termómetros en recepción para llevar un control de todas las personas que ingresan al hotel.
- Se requiere que los huéspedes reporten cualquier síntoma relacionado a COVID-19 (fiebre, tos constante, pérdida o cambios en los sentidos de olfato / gusto) ó cualquier síntoma de enfermedad a la recepción / administración del hotel.

### **RESTAURANTE, BAR Y SERVICIO DE ALIMENTOS**

- Los huéspedes pueden comer en su habitación ó en las áreas designadas para servicios de alimentos.
- El bar estará ofreciendo servicios únicamente de bebidas con las debidas medidas sanitarias.
- El hotel y el restaurante anexo no brindarán servicio de comida hasta nuevo aviso.
- Los huéspedes pueden pedir el servicio a domicilio de diversos restaurantes para consumir en su habitación ó en las mesas designadas.

### **CAPACITACIÓN**

- Todo el equipo de Good Hotel ha sido capacitado en protocolos de seguridad y lineamientos del nuevo COVID-19. Esto incluía nuevas listas de verificación para prevenir contagios, un plan específico con productos especializados para limpieza y desinfección y la incorporación de comportamientos de seguridad que el personal debe adoptar ante la emergencia del COVID-19.
- Hemos capacitado al equipo con respecto al control de infecciones, distanciamiento social, y medidas de higiene mejoradas que incluyen lavado de manos, uso de mascarillas y guantes como es recomendado por las autoridades de salud locales.
- Tenemos un monitoreo continuo del bienestar y salud de los miembros del equipo y los alentamos a seguir las disposiciones gubernamentales.
- Los miembros del equipo tienen acceso a los termómetros si sospechan que tienen fiebre, y serán enviados a casa inmediatamente al tener sospecha de una enfermedad.
- Todos los miembros han completado la capacitación en COVID-19 en conjunto con INGUAT y Beta, el proveedor de productos químicos para limpieza y desinfección.
- Se les proporcionó a los miembros del equipo una cantidad adecuada de equipo de protección para asegurar que puedan continuar con su trabajo en una forma segura mientras ofrecen un servicio amigable y genuino a todos nuestros huéspedes.



## Preguntas frecuentes

1. **¿Qué debo hacer si creo que tengo COVID-19 y tengo una reserva próxima?** Solicitamos cortésmente, que si usted está manifestando cualquier síntoma de COVID-19 nos llame para posponer su visita.
2. **¿Qué harán en Good Hotel si piensan que tienen un huésped con COVID-19 en el hotel?** Tenemos el derecho de rehusar la entrada al hotel y cortésmente pedirle al huésped, que muestre síntomas, que se retire. Tenemos termómetros en recepción para los huéspedes que no se sientan bien. Sin embargo a quienes no se sientan bien de salud pedimos que por favor pospongan su visita y nos notifiquen.
3. **¿Cómo hago check-in al hotel?** El Check-in ha cambiado muy poco, sólo lo hemos hecho más seguro, añadiendo una mampara, y con opción a ingresar los datos en línea para una experiencia más rápida y de contacto reducido. Por favor tome nota que únicamente estaremos aceptando tarjetas de débito y crédito en el futuro cercano, para evitar la manipulación de efectivo.
4. **¿Será posible que el equipo del hotel pueda asistirme con mi equipaje a la llegada y salida?** Siempre estaremos felices y en disposición de ayudar con seguridad en mente. Si necesitas asistencia, por favor déjanos saber con anticipación a tu llegada.
5. **¿Good hotel está proporcionando instalaciones adicionales de desinfección?** Sí, hemos instalado estaciones de desinfección de manos en el hotel. Cortésmente pedimos que las utilicen cuando ingresen y se movilicen dentro del hotel para asegurar la seguridad para todos.
6. **¿Qué medidas existen para garantizar que cada habitación esté completamente desinfectada entre estadias?** Cada habitación será sanitizada completamente antes de cada nueva estadia y “sellada” para asegurar que no ocurra contaminación antes de un nuevo ingreso. Nuestro equipo de limpieza ha recibido capacitación avanzada en salud y seguridad y usarán su equipo de protección todo el tiempo.
7. **¿Estará abierto el restaurante y será seguro consumir allí?** No, el restaurante está cerrado por el momento. Cuando te hospedes con nosotros puedes pedir a domicilio a una diversidad de restaurantes y comer en tu habitación o en las áreas destinadas para consumir alimentos con el debido distanciamiento social.
9. **¿Estará abierto el bar?** Sí, estaremos ofreciendo bebidas en el bar.
10. **¿Qué medidas han adoptado con su personal para minimizar la propagación de COVID-19?** Todos los equipos de Good Hotel han recibido capacitación integral centrada en la hospitalidad en cómo prevenir el contagio



de COVID-19. Se revisará la temperatura de todo el personal al iniciar sus labores, y se les requiere auto certificar que no han estado en contacto con alguien que tenga síntomas de COVID-19. Cualquier miembro del equipo que muestre síntomas será enviado inmediatamente a su casa y se le pedirá que permanezca en cuarentena durante 14 días antes de regresar a trabajar. Nuestras nuevas regulaciones internas que hemos introducido requieren que todo nuestro personal use apropiadamente su equipo de protección durante sus turnos y se lave las manos correctamente y frecuentemente.

Esperamos que esto sirva para tranquilizarlo sobre la seriedad con que Good Hotel está comprometido a garantizar la seguridad y bienestar de sus huéspedes y su equipo de trabajo. Si tiene alguna otra pregunta o consulta en relación a salud y seguridad, o cualquier detalle de su estadía, por favor póngase en contacto y con gusto le asistiremos.

Te hemos extrañado esperamos poder darte la bienvenida pronto !

Good Hotel