

A nuestros clientes, huéspedes y colaboradores:

En preparación para la re-apertura de nuestros Hoteles Krystal® y las marcas que orgullosamente operamos, les informamos que estamos haciendo todo lo necesario para que al reanudarse los viajes de placer o negocio, puedan sentir la mayor confianza y seguridad al elegir cualquiera de los hoteles gestionados por Grupo Hotelero Santa Fe.

Orgullosamente les comunicamos que somos la primera cadena hotelera mexicana en anunciar nuestro programa de certificación sanitaria denominado **Stay Safe&Clean**, basado en el cumplimiento de estrictos protocolos de higiene y sanitización, debidamente auditados y certificados con el objetivo principal de que nuestros huéspedes y clientes sientan la mayor confianza y seguridad en nuestros hoteles.

**Stay Safe&Clean**, es el resultado de un profundo análisis de estándares nacionales e internacionales para definir las acciones integrales en torno a la limpieza y desinfección de nuestros hoteles en todas sus instalaciones, las cuales implican tres grandes gestiones:

1. **Protocolos:** **Stay Safe&Clean**, está soportado por normas y medidas recomendadas por **Ecolab**, líder mundial en higiene, productos y servicios para asegurar ambientes limpios y seguros, que funcionen de manera eficiente y logren alcanzar metas de sustentabilidad.
2. **Procedimientos:** A través de nuestra alianza estratégica con **Ecolab**, implementamos procedimientos adicionales de limpieza y desinfección antes de la re-apertura de los hoteles y durante su operación, así como en los procesos periódicos. Realizamos también nuevas capacitaciones y entrenamientos al personal acorde a las exigencias sanitarias locales que requieren estos nuevos tiempos.
3. **Certificación:** Para certificar nuestro programa **Stay Safe&Clean**, después de comparar algunas compañías certificadoras, hemos elegido a la empresa **Cristal International Standards**, por brindar servicios basados en modelos de calidad mundial como el *Codex Alimentarius*, *HACCP-Hazard Analysis Critical Control Point Certification*, *OMS European Commission Health & FoodSafety* y por ser miembro activo y parte del panel de expertos para diseño de estándares del sector turístico de ABTA.



Nuestra certificación y procedimientos tienen una amplia cobertura en todas las áreas del hotel, serán un proceso de mejora continua y nos iremos adaptando a las nuevas tendencias, a continuación les compartimos un resumen de las principales acciones:

**Habitaciones:** Se realiza un procedimiento especial a las áreas de mayor contacto. Limpieza profunda y desinfección continua desde manijas de acceso, detalle de todo el mobiliario hasta controles de luz y tv, enchufes, así como todos los accesorios y puntos de contacto de baños.

**Alimentos y Bebidas:** Limpieza y desinfección continua del 100% del mobiliario, vajillas, cristalería, plaque, menús, suministros, etc., así como equipos y utensilios de cocina. Tratamiento diferenciado a superficies de contacto con alimentos, así como limpieza profunda y desinfección a las cocinas, almacenes, bodegas y back of the house.

**Áreas públicas:** Limpieza y desinfección continua de motor lobby y acceso del hotel, pasillos, lobby, recepción, gimnasios, albercas, salones de juntas y banquetes, Kids Club, SPA, máquinas de hielo, botones de elevadores, pasamanos, campanas de equipaje, equipos de cómputo públicos, bodegas, por mencionar algunos ejemplos.

**Áreas de Colaboradores:** Entrenamiento especial y capacitación a nuestros colaboradores, así como desinfección de oficinas, comedores, baños y área de personal. Utilización de gel desinfectante, cubrebocas, guantes y lavado constante de manos, entre otros. Nos estamos preparando y reinventando a través de todas estas acciones que reflejan nuestro compromiso con nuestros clientes, socios comerciales y colaboradores, con la firmeza de poder cumplir y satisfacer las nuevas expectativas para hacer de sus próximos viajes, experiencias más seguras y placenteras.

Agradezco a todo el personal que ha participado en la creación de la certificación **Stay Safe&Clean**, la cual sin duda es un elemento muy importante en la responsabilidad que tenemos ante nuestros inversionistas, colaboradores y público en general.

*“Juntos veremos nuevos amaneceres”*

Atentamente,

Francisco Medina Elizalde  
CEO Grupo Hotelero Santa Fe

# JUNTOS VOLVEREMOS A VER NUEVOS AMANECERES

Protocolos Sanitarios e Higiénicos



---

Santa Fe  
grupo | hotelero

---

Estos protocolos fueron definidos por compañías especializadas como Ecolab y Lysol, además de cadenas internacionales como: Hilton, Marriott, Hyatt y Accor; más observaciones de Grupo Hotelero Santa Fe.

Aunado a la limpieza habitual de Habitaciones serán mandatorios los siguientes protocolos como “puntos de alto contacto del huésped”:

## 1. Puertas y ventanas

- Cerrojo de seguridad y mirilla, manijas de puertas y ventanas

## 2. Contactos y controles electrónicos

- Contactos de lámparas, control remoto de TV y ventilador

## 3. Perillas y manijas

- Las manijas de muebles, manijas de closets, cordones de cortinas





## 4. Superficies de baños y accesorios

- Lavabo, accesorios de baño, WC, regadera, tina, paredes, cesto de basura, espejo de vanidad

## 5. Termostatos

## 6. Teléfonos, relojes despertador y aparatos de sonido

- Cuadros de marcación, auricular y botones de funcionamiento

## 7. Cama y ropa de cama

- Toda la ropa de cama incluyendo almohadas, duvets y sábanas

## 8. Amenidades de baño

- Amenidades y dispensadores, cajas de pañuelos, jaboneras, charola y secadora

## 9. Superficies duras

- Buros, lámparas, mesas, escritorios, sillas y sillones, portamaletas



## 10. Productos de clóset

- Plancha, tabla de planchar, caja de seguridad, ganchos

## 11. Estación de alimentos y bebidas

- Servibar, hielera y pinzas, canasta botana seca, cristalería y plaque, cafetera, menú de room service

## 12. Tent cards y directorio de servicios

## 13. Accesorios

- Lámparas de pie, cestos de basura, perchero

## 14. Terrazas

- Barandales y muebles



1. Los clientes deben estar distanciados un metro entre silla y silla y no haber más de cuatro clientes en 10 metros cuadrados
2. Eliminar Menús impresos y sustituirlos por pizarrones portátiles y código QR para desplegar menú digital
3. Analizar meter mamparas separadoras entre mesas
4. Los buffets solo aplicarán cuando la demanda de servicio a la carta sea rebasada, sobre todo en los hoteles Todo Incluido. Estos buffets serán montados con comida porcionada y el personal de cocina lo servirá debidamente protegido (red cabello, tapabocas, guantes, etc.)
5. Desinfectar varias veces las máquinas de uso común y mobiliario, como las del café, podiums, stenes, etc.
6. Lavar y desinfectar toda la loza, cubertería y cristalería en el lavalozas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes
7. Manteles y servilletas lavar de forma industrial aumentando la frecuencia en el cambio en las mesas, o utilizar manteletas y servilletas de papel





8. Instalación de dispositivos de gel antibacterial en la entrada de cada restaurante, bar y cafetería, etc.
9. La limpieza de los muebles de superficies blandas como sillas, sillones, booths, sofás etc., debe ser a vapor
10. Reforzar el departamento de Room Service para incentivar los clientes a consumir sus alimentos en la habitación. Los productos deben ser entregados totalmente herméticos, el huésped deberá destapar los platillos
11. Todo servicio por copeo deberá ser servido en mesa o llegar en copa o vaso con vitafilm o tapa reciclable
12. Garantía de silla de bebé esterilizada
13. Bites alrededor de la piscina o en el jardín todo en vitrinas cerradas y cumpliendo la temperatura adecuada, servir en contenedores de unicel cerrados
14. Colocar utensilios de uso común en mesa como servilleteros, salseros y similares, serán porciones individuales

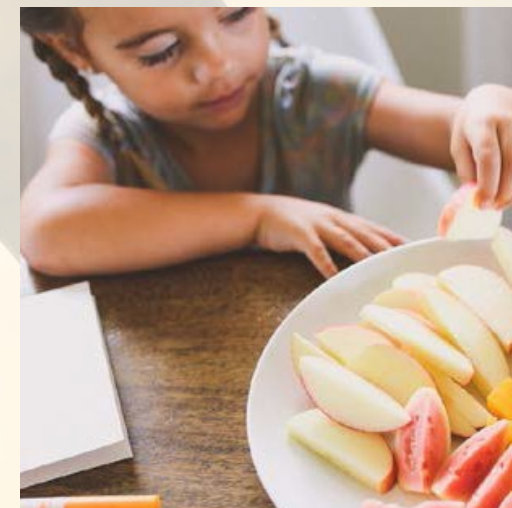




1. Desinfección del lobby principal, lobbies de elevadores, pisos cada 2 horas; elevadores botones, manijas de puertas, barandales y similares cada hora. Baños comunes cada hora; teléfonos comunes o públicos, cada dos horas
2. Mantener ventilación constante en áreas que sea viable
3. Limpiar periódicamente las rejillas de AA y evitar que acumulen polvo
4. Salones de eventos o reuniones, éstos deberán regirse conforme al Protocolo enunciado en restaurantes
5. Para los muebles de superficies blandas como sillas, sillones booths, sofás, utilizar la limpieza a vapor
6. Instalación de dispositivos de gel antibacterial en la entrada de cada recinto
7. Limpieza focalizada en las superficies de contacto en áreas públicas, baños públicos, piscinas, lobbies, camastros, y todo tipo de superficie de contacto de clientes y colaboradores
8. En las piscinas mantener el cloro lo más alto posible dentro de los niveles recomendados y legales
9. En Recepción colocar líneas de separación en el piso y acrílicos desmontables entre clientes y colaborador
10. El depósito de toallas que salieron a tour, piscina irán directamente a lavandería



1. Desinfección de todo tipo de superficies con cloro u otro desinfectante de preferencia de uso quirúrgico
2. Limpiar diariamente cada elemento (juguetes, elementos de actividades, etc.)
3. Evitar el contacto físico del staff con niños y adolescentes
4. Realizar el 80 % de las actividades al aire libre cuando el clima lo permita



1. Separación de ropa en roperías y carritos para evitar la contaminación cruzada en los procesos de lavado de ropa de habitaciones y toallas de alberca
2. La ropa de cama debe lavarse a 65°C durante 10 minutos o 71°C durante 7 minutos
3. El personal que recoge la ropa de cama no deberá sacudirla sino embolsarla por separado y llevarla de inmediato a lavandería de las habitaciones en limpieza de salida





1. Todo colaborador deberá contar con perfil clínico desde contratación
2. Mayor separación entre las mesas del comedor de colaboradores
3. Ventilar el comedor de colaboradores y utilizar servilletas y utensilios desechables
4. Desinfectar varias veces al día las máquinas de uso común, como las del café, refrescos, etc.
5. Lavar y desinfectar toda la loza, cubertería y cristalería en el lavalozas, incluida la que no se haya usado pero haya podido estar en contacto con las manos del personal
6. Dispositivo de gel antibacterial para la entrada del personal, área de lockers/ vestidores, comedores de empleados y áreas de servicio a empleados.
7. Lavado de manos frecuente por al menos 20 segundos lavado con agua y jabón o uso de soluciones alcohólicas
8. Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo, en caso necesario, desinfectar objetos y manos
9. Realizar el desempaque o desembalaje de mercancías con guantes, o bien, al terminar lavarse las manos o limpiar con gel antibacterial



1. Los proveedores, locatarios y representantes de las agencias deberán ajustarse a los protocolos de entrada (toma de temperatura, uso de gel antibacterial y mantener sana distancia)
2. Calendarizar las visitas de los proveedores
3. Inmediatamente se deben desinfectar los Insumos en su empaque exterior o en caso de verduras y frutas frescas lavar inmediatamente, previo a su almacenamiento.
4. Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de dos metros con los proveedores
5. Toma obligatoria de temperatura a toda persona que ingrese a los hoteles
6. Disponer de un tapete impregnado de solución clorada al ingreso de proveedores





1. Proporcionar al cliente hoja médica del spa; y menú de servicios para entrega directa al cliente
2. Tener dispositivo de gel antibacterial a la entrada de cada recinto, ej: cabinas, duchas, entrada principal, etc.
3. Utilizar en la barra de cortesía, elementos desechables (servilletas, vasos, etc.) las botanas y fruta serán retiradas para evitar contacto con esos elementos. Únicamente fruta de mano (peras, manzanas, etc.)
4. La ropa utilizada después del servicio deberá ser retirada de inmediato en bolsa separada y no mezclar en bodega
5. Gel antibacterial disponible para el huésped en cada cabina, caja de pañuelos y porta pañuelos con presentación elegante
6. Las áreas húmedas deben tener pisos y toallas secas y constantemente higienizadas con productos químicos adecuados. Cabinas y aparatos serán higienizados después de cada servicio
7. En las cabinas la ropa de cama deberá ser cambiada después de cada servicio incluyendo forros y evitar adornos u otros elementos sobre las camas antes de cada servicio
8. Botella de agua y bolsa plástica dentro de los casilleros
9. Las regaderas cuentan con shampoo, acondicionador y gel de baño; deben ser presentadas como amenidades individuales. Prohibido dispensadores de pared. En área de casilleros las amenidades deberán ser individuales, peines, rastrillos, cotonetes, pasta dental, cepillos dentales individualmente sellados enjuague bucal y vasitos plásticos
10. Colocar una canasta para que el cliente deposite su toalla y bata cerrada con cubierta/escotilla
11. Supervisión de área/limpieza constante (no basura en botes, no toallas sucias, no toallas en el suelo, etc.)

