

**VIAJA**  
con **confianza** 

**Seguridad, higiene y flexibilidad  
para volver a viajar  
y hospedarte con nosotros.**

POSADAS®

# Viaja con Confianza

En Posadas por más de cincuenta años hemos sido la segunda casa de nuestros huéspedes, por eso hoy más que nunca reafirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes, huéspedes y colaboradores.

Hemos desarrollado un programa de prevención, higiene y desinfección denominado 'VIAJA con confianza', para los más de 180 hoteles de las marcas Live Aqua, Grand Fiesta Americana, Fiesta Americana, The Explorean, Fiesta Inn, Gamma y one; el cual cuenta con el respaldo de 3M para la aplicación de sus productos en cada una de las diferentes etapas de los procesos de limpieza en todos los espacios de nuestros hoteles.

Implementamos las medidas sanitarias más efectivas para ofrecer experiencias memorables en un ambiente seguro, desde la llegada de nuestros huéspedes, clientes y colaboradores, contemplando áreas públicas, elevadores, hasta la habitación siguiendo las recomendaciones de organismos oficiales como el Gobierno de México, la Secretaria de Salud, el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el World Travel & Tourism Council (WTTC), entre otros.

Todos nuestros colaboradores en hoteles están capacitados con los protocolos de prevención, higiene y desinfección; privilegiando el lavado de manos, sana distancia, limpieza constante de espacios y equipos de trabajo, así como los aditamentos necesarios para su seguridad y la de quienes los rodean. Estos protocolos incluyen comedores para colaboradores y espacios de reunión.

El programa 'VIAJA con confianza' incluye los siguientes protocolos:

## Check-In & Checkout

Colocamos acrílicos de protección en cada una de las estaciones de registro, para evitar el contacto directo con cada uno de nuestros huéspedes. Además, otorgamos a cada huésped un **Kit de Confianza** con productos de protección e higiene.

El CHECK-IN digital y CHECKOUT express estarán disponibles para mayor rapidez, eficiencia y seguridad.

## Habitaciones

El nuevo protocolo de prevención, higiene y desinfección incluye tres pasos:

1. Limpieza a fondo de todos los espacios: pasillo, alfombras, pisos, mesa, burós, silla, sofá, cama, baño y regadera.
2. Desinfección con productos 3M.
3. Y nebulización de toda la habitación.

Ofreciendo así una mayor protección, seguridad y confianza a todos nuestros huéspedes.

## Alimentos y bebidas

Contamos con los más altos estándares y certificaciones en el manejo de alimentos y bebidas, como el 'Distintivo H' para hoteles de ciudad y 'Cristal' para hoteles de playa. En todos los restaurantes, se reduce la capacidad de comensales, aplicando sana distancia entre las mesas y el número de personas en cada una.

También está disponible el servicio de grab and go (tomar y llevar), ofreciendo así mayor seguridad y confianza en el manejo de alimentos a nuestros huéspedes.

Colocamos manteletas de uso único desechables en todos nuestros restaurantes, que tendrán un código QR para descargar los menús disponibles y así evitar el uso de menú físico.

Temporalmente todos los servicios de buffet serán removidos de nuestros hoteles, garantizando una mayor protección a todos nuestros huéspedes.

### **Áreas públicas**

Incrementamos la frecuencia en la limpieza y desinfección de las áreas públicas: recepción, puertas y pasillos, elevadores, espacios co-working (colaborativos) y gimnasios, con señalización clara para respetar la sana distancia.

### **Albergas**

Las albergas contarán con cupo máximo, además se distanciarán los camastros, cabañas y sombrillas, para asegurar la sana distancia entre nuestros huéspedes. También incrementaremos la frecuencia de desinfección de las albergas.

### **Mantenimiento**

Los colaboradores de mantenimiento del hotel son responsables del correcto funcionamiento e higiene de los equipos de aire acondicionado, abastecimiento y correcta aplicación de todos los productos que forman parte del programa 'VIAJA con confianza'.

### **Política flexible en reservaciones**

Estamos conscientes que, bajo el contexto actual, puede ser necesario hacer modificaciones a tus planes, por eso nuestros canales de reservación se encuentran abiertos para reprogramarlas con flexibilidad total para cambios y cancelaciones.

### **Apoyo a la comunidad médica**

En solidaridad con la comunidad médica en México y con el objetivo de brindarles un espacio de descanso durante la actual contingencia, otorgamos más de 15,000 noches sin costo, alimentación, transporte y salones para reuniones a los profesionales de la salud que se encuentran en hospitales asignados por la Secretaría de Salud para la atención de pacientes con COVID-19 en los estados de Baja California, Chihuahua, Ciudad de México, Jalisco, Mérida, Oaxaca, Puebla, Querétaro y Quintana Roo.

### **Fiesta Rewards**

En Fiesta Rewards desde hace más de treinta años agradecemos y reconocemos tu lealtad, sabemos que tu seguridad y la de tu familia es lo más importante; por eso, para seguir viajando y compartir con tus seres queridos grandes momentos, hemos extendido la vigencia de tus puntos Fiesta Rewards hasta el 15 de diciembre de 2020 y podrás mantener tu nivel de socio hasta el 31 de enero de 2021, si eres de los socios que acumularon o utilizaron sus puntos en los últimos 24 meses.

Agradecemos, como siempre tu preferencia y confianza durante esta difícil pero necesaria pausa, así mismo, nos dimos a la tarea de reforzar nuestros procesos, implementando nuevos protocolos para garantizar tu seguridad y la de nuestros colaboradores.

**Estamos listos para recibirte y continuar creando juntos experiencias memorables.**

Sinceramente,

José Carlos Azcárraga  
Director General Posadas



# 1. Recepción y Kit de Confianza

Para ofrecerte medidas aún más seguras y evitar el contacto físico, te invitamos a que realices tu check in de manera digital, a través de kioskos que se encontrarán en algunos de nuestros hoteles; nuestros colaboradores estarán ahí para asistirte.

Éstos son los protocolos que realizaremos durante tu llegada:

## Principales acciones:



**1.** Si el huésped no dispone de un cubreboca, se le proporcionará uno a la entrada del hotel.



**2.** Se tomará la temperatura a las personas que ingresen al hotel.



**3.** Se colocará en un lugar accesible un dispensador de gel antibacterial.



**4.** Se promocionará el uso del CHECK-IN digital para evitar contacto innecesario.



**5.** El huésped tomará un **Kit de Confianza** con cubre boca, toallitas desinfectantes y gel antibacterial.

## Acciones:

- Gel desinfectante en todas las zonas de contacto.
- **Kit de Confianza** con gel antibacterial, cubreboca desechable y toallitas desinfectantes.
- Desinfección de maletas por parte de nuestro personal de bienvenida, nuestros productos son amigables con la mayoría de los materiales como tela, vinyl, piel, cromado, etc.
- Estacionamiento a tu disposición sin necesidad de valet parking.
- Barreras de acrílico en recepción.
- Editor de llaves a disposición del huésped para evitar contacto.
- Retiro de revistas, periódicos e impresos.
- Desinfección de cualquier paquete que recibas, mismo que se entregará fuera de tu habitación.
- Buzón de acrílico para depositar las llaves de las habitaciones y así tener un checkout express.

## Kit de Confianza

### CUIDARTE ES NUESTRA PRIORIDAD NÚMERO 1

En Posadas nuestra prioridad eres tú, por eso al hospedarte en cualquiera de nuestros hoteles recibirás el **Kit de Confianza** para tu seguridad y protección.

#### Este Kit de Confianza contiene:



#### 1 gel antibacterial de 40 ml, 70 % alcohol

- Elimina 99.9% de los virus y bacterias.
- Su porcentaje de alcohol (70%) lo hace altamente efectivo.
- Es necesario aplicar sobre manos limpias.
- Aplicar generosamente en manos, como si fuera jabón, durante 30 segundos y dejar secar.



#### 1 Cubreboca con tres capas, termosellado certificado

- 95% de eficiencia de filtración bacteriana.
- Hipoalergénico.
- Disminuye transmisión de fluidos entre personas.
- Evita la propagación de virus y bacterias.
- Después de colocado no debe ser tocado.
- Es necesario que cubra nariz y boca.



#### 1 Paquete de toallitas desinfectantes

- Ideales para desinfectar superficies y brindarte mayor seguridad y confianza.
- Desinfección rápida.
- Desechables (usar una sola vez por superficie).

## Check In Digital:

### Pasos:



**1.** Bienvenida y recepción del huésped por parte Host (Realizando Protocolos VIAJA con Confianza).



**2.** Ingresar en la tableta tú nombre, número de reserva o socio.



**3.** El huésped confirma sus datos de reservación.



**4.** Confirmar datos de contacto y RFC.



**5.** Revisar y confirmar Aviso de Privacidad.



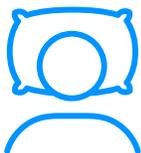
**6.** Firmar tarjeta de registro.



**7.** Se realiza cargo por la estancia total, posterior se puede dejar voucher abierto en los hoteles que aplique.



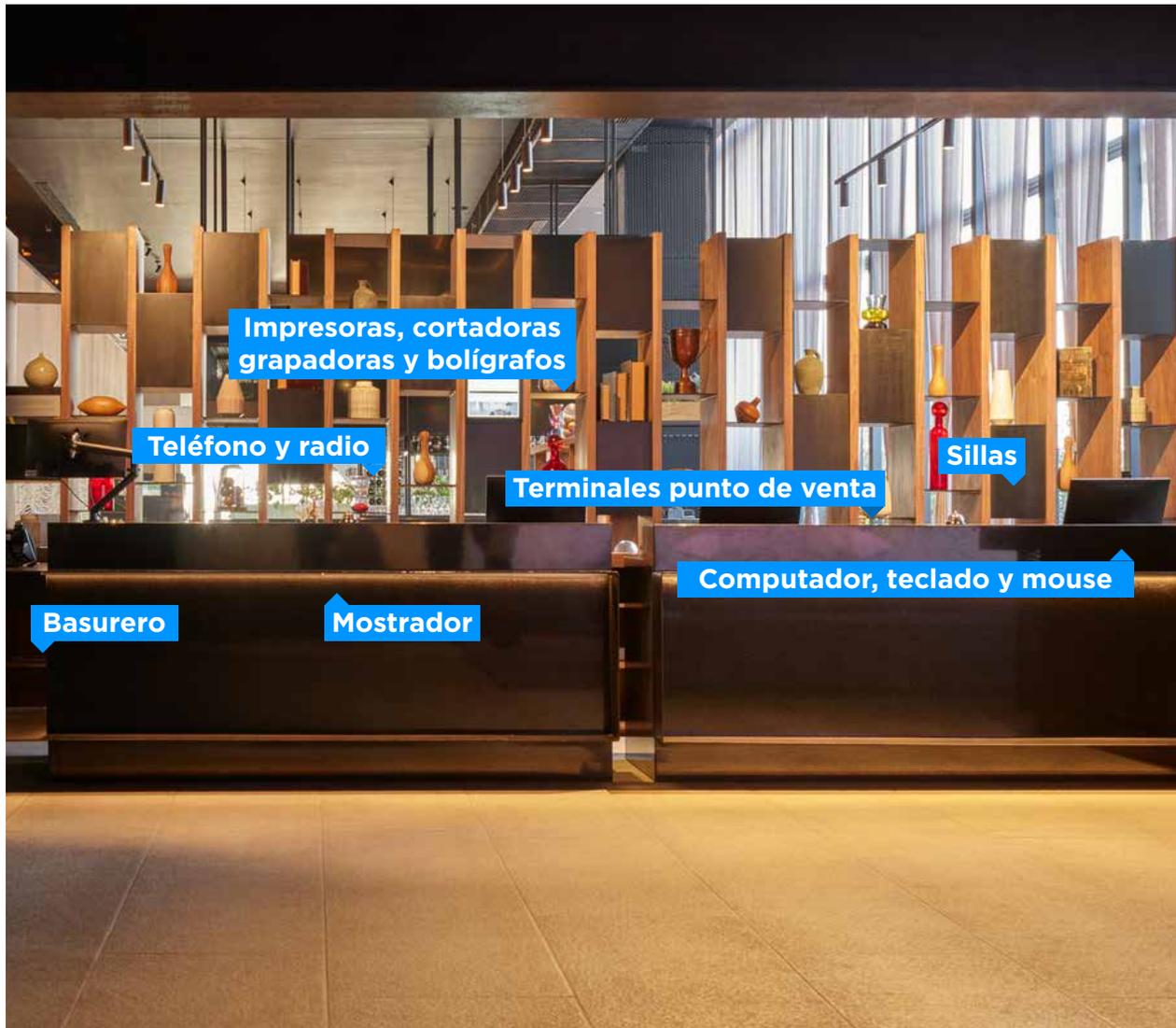
**8.** Programar llaves.



**9.** ¡A disfrutar de una estancia memorable!

## VIAJA con Confianza en la Recepción

Limpieza profunda / Desinfección



Elevador  
y barandal



Ventana  
y vidrio



Cortinas  
y asientos  
de sillas



Botonera  
elevador



Tarjeta  
habitación



## 2. Áreas Públicas

Siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias, hemos desarrollado estrictos protocolos de desinfección para que puedas disfrutar de nuestras áreas públicas con tranquilidad y confianza. Esto incluye una colaboración con 3M para la aplicación de sus productos de limpieza y desinfección —los cuales están aprobados contra el SARS-CoV-2 por la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA, por sus siglas en inglés)— en las distintas áreas de nuestros hoteles.

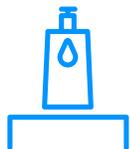
### Principales acciones:



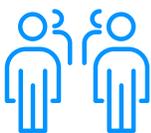
**Cierre de áreas no esenciales:** Los espacios de reunión pública no esenciales como spas, bares y áreas recreativas para niños se mantendrán cerrados hasta nuevo aviso. Estaremos atentos a las indicaciones de las autoridades y organismos de salud para informar cuándo será posible su apertura y cuáles serán los protocolos de ingreso. Las albercas estarán abiertas bajo las medidas de distanciamiento social y conforme indiquen las autoridades.



**Accesos y número de personas:** Nuestros colaboradores informarán a los huéspedes en todo momento sobre los protocolos de acceso a las distintas áreas públicas para no rebasar el máximo de personas permitidas, mantener el distanciamiento social, además de reafirmar los procesos de desinfección e higiene.



**Estaciones de gel antibacterial:** A través de la debida señalización, se indicarán los lugares donde se dispondrá de gel antibacterial para uso necesario de nuestros huéspedes. Seguirá manteniéndose un estricto control en áreas y espacios que, por su naturaleza, son de mayor afluencia de personas. Para esto se respetarán las recomendaciones básicas de salud, higiene y distanciamiento social. Así como las medidas de desinfección para cada zona.



**Espacios con máximo de personas:** En nuestras tiendas, salones de eventos, restaurantes y elevadores se mantendrán las medidas de distanciamiento social y se acatará el número máximo de personas que determinen las autoridades.

## Acciones:

- El **uso de cubrebocas será obligatorio** mientras te encuentres en las áreas públicas.
- Limitaremos la **ocupación de los elevadores a 4 personas**, todas mirando hacia una esquina diferente.
- Colocaremos estaciones de **gel antibacterial** en el área de los elevadores y áreas públicas.
- **Evita el contacto físico** como saludos de beso, mano o contacto general.
- Respeta el **distanciamiento social** de metro y medio.
- **Atiende los señalamientos** que encontrarás en las áreas públicas del hotel.
- En caso de estornudar o toser, **hazlo cubriéndote con un pañuelo desechable o con la parte interna del codo.**
- No olvides **lavar tus manos frecuentemente**, durante 20 segundos.
- Te sugerimos **traer contigo siempre tu Kit.**
- Estaremos desinfectando constantemente las áreas públicas.

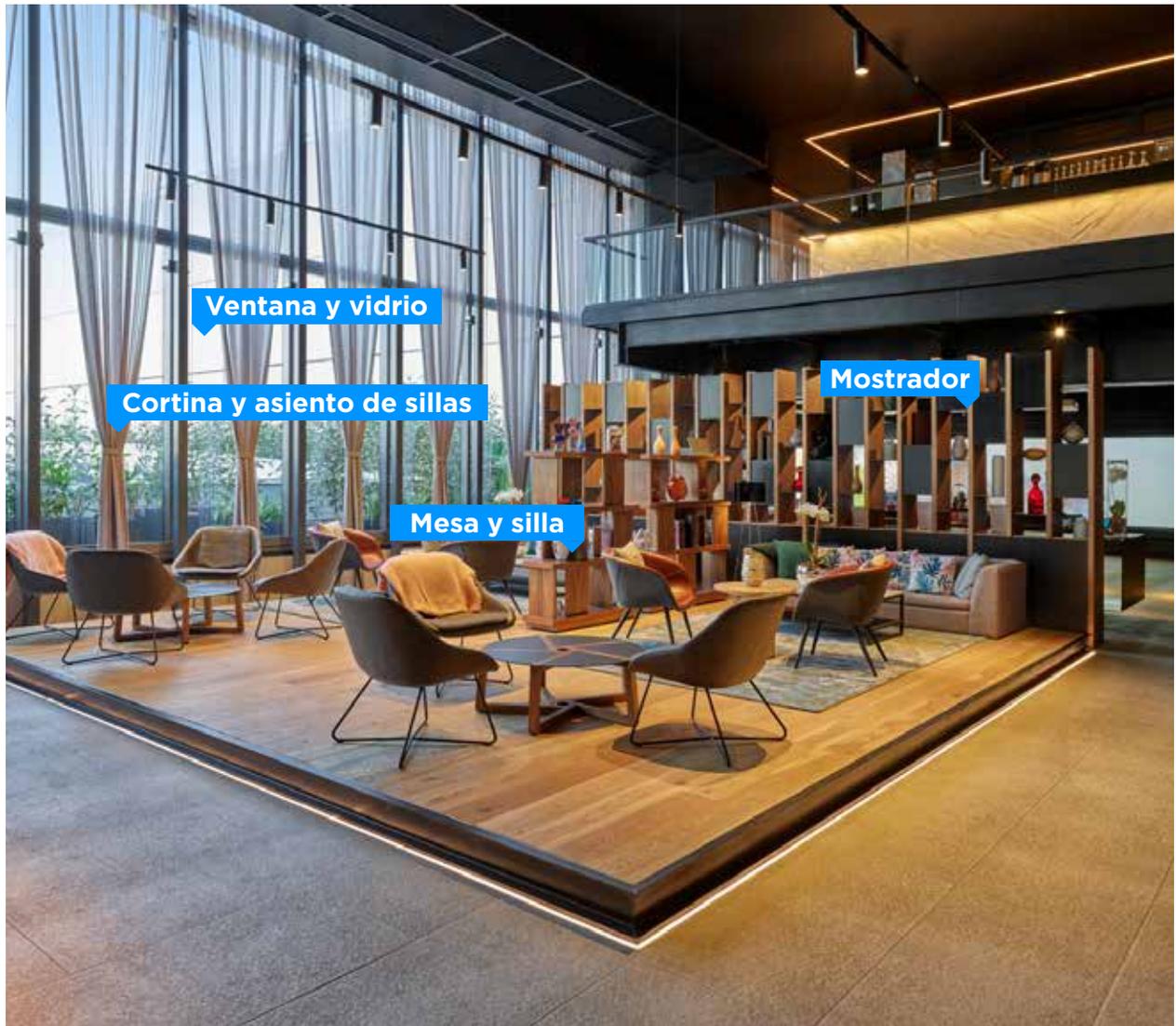
## Gimnasios, spa y albercas:

- Estas medidas se acatarán y modificarán de acuerdo a las indicaciones de las autoridades.
- Los gimnasios solo podrán tener una afluencia del 50%.
- Hasta nuevo aviso, los spas permanecerán cerrados.
- Se duplicarán los protocolos de desinfección en nuestras albercas.
- Todos los camastros contarán con una mayor separación para respetar las medidas de distanciamiento social.

**En caso de que te sientas mal o tengas alguno de los síntomas que se pueden presentar con la enfermedad, da aviso a alguien de nuestro staff. Nuestra prioridad es que estés bien, juntos valoraremos la situación.**

## VIAJA con Confianza en el Lobby

Limpieza profunda / Desinfección



**Elevador  
y barandal**



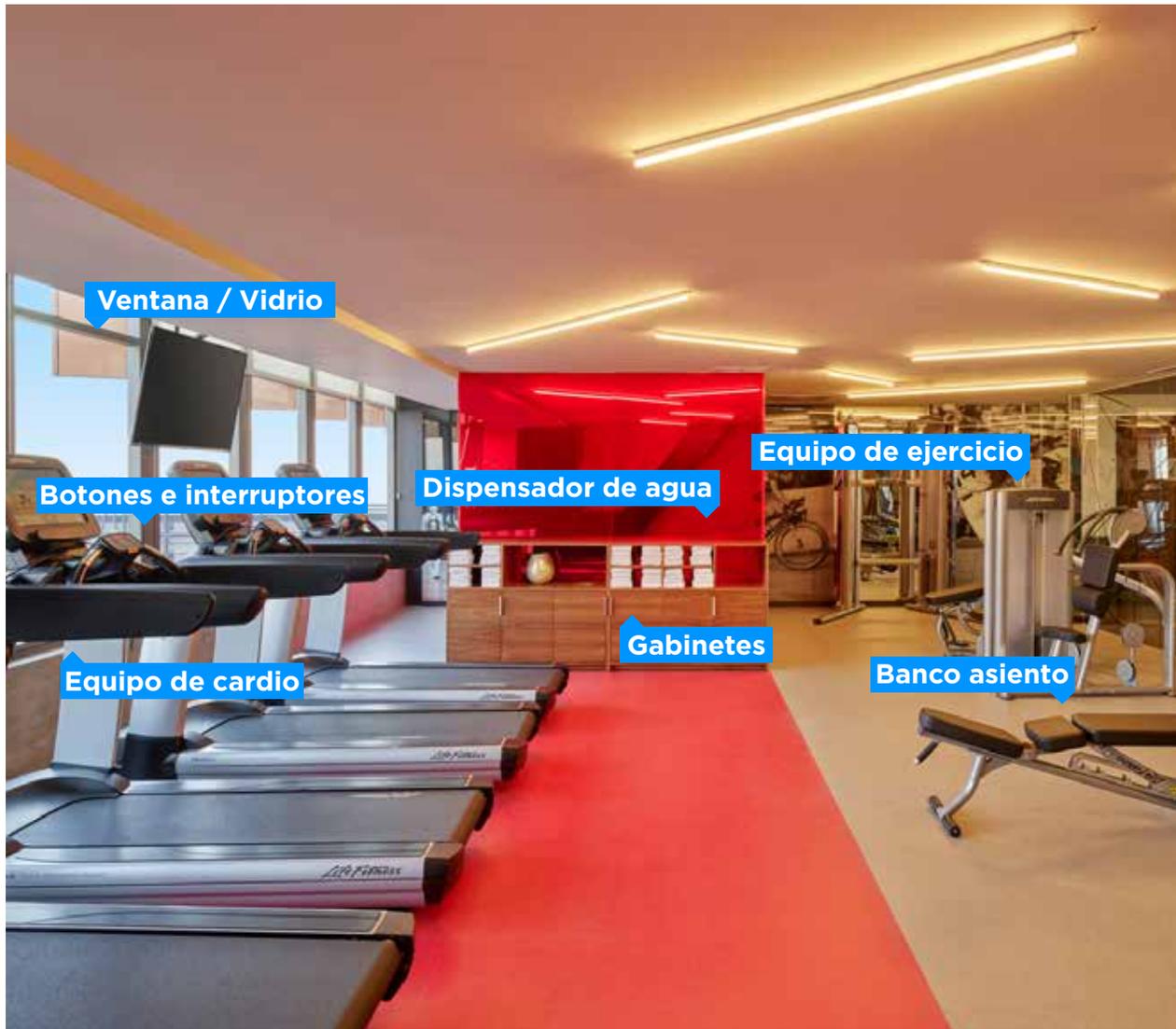
**Botonera  
elevador**



**Basurero**

## VIAJA con Confianza en el Gimnasio

Limpeza profunda / Desinfección



Apagadores



Control de TV



Manijas  
para puertas



Baños

## VIAJA con Confianza en los Pasillos

Limpieza profunda / Desinfección



**Cajero,  
vending y ATM**



**Gabinete  
y adorno**



**Elevador  
y barandal**



**Interruptores  
y barandal**



**Botonera  
elevador**



**Ventanas  
y Vidrios**

## 3. Limpieza y desinfección de habitaciones



### Seguridad e higiene para tu descanso

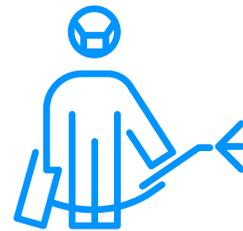
Para darte mayor seguridad y confianza hicimos una colaboración con 3M División Comercial de Productos para Limpieza y Desinfección y se determinó el uso de productos de desinfección, bactericidas, virucidas y fungicidas registrados por la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA, por sus siglas en inglés).



Nuestras camaristas llevan a cabo el proceso normal de limpieza especificado en nuestros protocolos.



Aplicaremos los productos **3M** en todas las superficies duras como pomos de puertas, paredes, ventanas, tableros de mesa, superficie de inodoros, baños, matando 99.9% de hongos, bacterias y virus.



Para lograr una mejor cobertura en el proceso de desinfección, rociaremos otro producto especializado **3M** sobre superficies blandas como telas, cortinas y muebles para inactivar cualquier patógeno o microorganismo.

### Preguntas frecuentes

#### ¿Cómo limpian mi habitación?

Mínimo 24 horas antes de tu llegada, nuestros colaboradores realizarán el protocolo de limpieza y desinfección\* de 3 pasos.

- Limpieza profunda
- Desinfección
- Aspersión

\*Todo avalado por la calidad de los productos 3M

#### ¿Puede alguien ingresar a mi habitación?

No, después de este protocolo nadie podrá ingresar a tu habitación.

#### ¿Mis blancos están limpios?

Para tu confianza, todas las toallas y ropa de cama se separa por tipo y pasa un proceso de lavado, desinfección y secado, teniendo cuidado en la mínima agitación de la ropa sucia.

**VIAJA con Confianza  
en tu Habitación**

**Fiesta Americana**

**Limpieza profunda / Desinfección**



**Baño  
y ducha**



**Gabinete  
y adorno**



**Maneral**



**Escritorio,  
Mesa de noche,  
Sillas**



**Apagadores**



**Control  
remoto**



**Termostato**



**Teléfono**



**Manija  
puerta**

## VIAJA con Confianza en tu Habitación

one

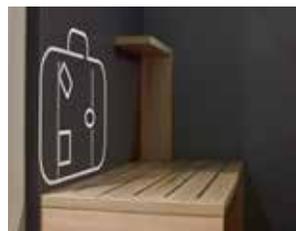
Limpieza profunda / Desinfección



Baño  
y ducha



Maneral



Gabinete  
y adorno



Escritorio,  
mesa de noche  
y sillas



Asiento  
de silla



Control  
remoto



Manija  
puerta

## Principales acciones:

- En todos los pisos, encontrarás **gel antibacterial disponible** para tu uso.
- Se hará **aspersión** en todas las habitaciones con equipos especializados.
- Toda la ropa de cama será desinfectada rigurosamente y te será entregada en una bolsa de plástico sellada.
- Tu habitación será **desinfectada por lo menos 24 horas antes de tu check in**. Ninguno de nuestros colaboradores podrá entrar a ella, una vez terminado este proceso.
- Pondremos **especial atención a la limpieza y desinfección de objetos de alto contacto** como teléfono, manijas, chapas, ranuras, interruptores de luz, paneles de control de temperatura y jaladeras del minibar.
- **Retiraremos todos los objetos no esenciales** de tu habitación. Los únicos que permanecerán, serán la TV con su respectivo control remoto y los basureros, mismos que serán desinfectados cuidadosamente.
- Nuestro **sistema de aire acondicionado utiliza iones negativos**, los cuales reducen las partículas dispersas en el aire que pudieran causar enfermedades respiratorias. Además, neutralizan olores, refrescan el ambiente y disminuyen la contaminación del aire.



## 4. Alimentos y Bebidas

Queremos que sigas disfrutando de lo mejor en alimentos y bebidas, preparados bajo **las más estrictas normas de seguridad e higiene**. Tendremos para ti opciones saludables y empaquetadas individualmente, todo con el sabor y la frescura que nos caracteriza.

Todos nuestros colaboradores respetarán el **distanciamiento social**, además de utilizar **cubre bocas, guantes** y cofias en todo momento. También implementaremos el uso de manteletas desechables con códigos QR para que puedas consultar nuestros menús desde tus dispositivos móviles. Por último, los equipos y áreas de preparación estarán en **constante desinfección**.

### Principales acciones:



**1.** Distanciamiento social, sin exceder 50% de aforo.



**2.** Uso de pantallas/dispositivos para menú y cobro.



**3.** Uso de cubrebocas y red.



**4.** Servicios de entrega de alimentos individuales.

### Acciones:

#### Restaurantes y bares:

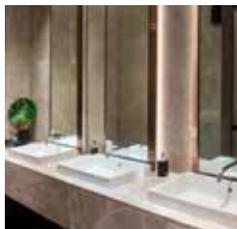
- Solo se podrá asistir con previa reservación y el aforo nunca podrá exceder el 50 %.
- Te mostraremos la cuenta en pantalla y deberás pagar directamente en la caja del restaurante.
- Los minibares permanecerán vacíos y cerrados para Fiesta Americana Ciudad. En los resorts permanecerán abiertos, con los mismos protocolos, manteniendo el mismo nivel de calidad de nuestra certificación Cristal de Check Safety First que consta de un programa que controla los puntos de riesgo en el manejo de alimentos, basado en un sistema reconocido internacionalmente para el manejo de higiene y seguridad alimentaria.
- También mantendremos nuestro de manejo de alimentos bajo el Distintivo H, un reconocimiento que cumplimos bajo los lineamientos que la Secretaría de Turismo y la Secretaría de la Salud marcan con estándares de higiene de la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2015.
- Habrá distanciamiento social entre las mesas. En caso de que quieras consumir alimentos con tu acompañante, solo podrán sentarse juntos si comparten habitación.
- Los buffets serán reemplazados por productos empaquetados o individuales.

## VIAJA con Confianza en Restaurantes y Bares

Limpieza profunda / Desinfección



Carta



Baño



Cajero,  
vending  
y ATM



Bandeja  
y servicio



Terminal  
punto  
de venta

### **Terrazas:**

- Todas nuestras terrazas estarán sujetas al protocolo de distanciamiento social y aforo del 50%.

### **Room service:**

- Retiraremos todos los menús de las habitaciones, podrás verlos y ordenarlos directamente en la pantalla de TV o desde la aplicación Fiesta Rewards.
- Todo servicio podrá ser entregado fuera de la habitación, notificando a Recepción para evitar contacto con los meseros.
- En caso de necesitar hielo, podemos llevártelo solicitándolo a tu habitación.

### **Banquetes y coffee breaks:**

- El aforo de eventos se limitará al número máximo de personas que las autoridades determinen.
- Se respetará el distanciamiento social para los distintos tipos de montaje.
- Todos los alimentos llevarán plástico envolvente.

POSADAS®