



Durante los últimos meses hemos estado trabajando intensamente para elevar al máximo los estándares de limpieza y desinfección que nos permitan garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y de nuestros trabajadores, así como reducir el riesgo de contagio del coronavirus al mínimo.

Para ello hemos desarrollado un programa especial siguiendo cada una de las recomendaciones de la OMS y del Ministerio de Sanidad, con el asesoramiento de la empresa especializada Prevensystem. La aplicación de varias de estas medidas podría afectar a la disponibilidad de ciertos servicios.

1. Certificaciones de seguridad e higiene

Nuestros procesos de saneamiento y desinfección de hoteles han sido adaptados a las necesidades actuales y son inspeccionados, testados y verificados por Prevensystem.

2. Protocolos de limpieza y desinfección

Protocolos de limpieza inspirados en prácticas médicas aprobadas por la Organización Mundial de la Salud:

- **Limpieza de superficies en zonas comunes** – la desinfección de la recepción, el lobby, los pasillos, los baños, el restaurante y otras zonas

comunes de los hoteles se realizan siguiendo los protocolos sanitarios e incrementando las frecuencias. Los productos utilizados han sido declarados eficaces contra el coronavirus por el Ministerio de Sanidad español, en base a la norma UNE-EN 14476.

- **Desinfección de habitaciones** – utilizamos tecnología y productos de limpieza de máxima eficacia en todas las superficies, objetos y elementos decorativos y se han retirado todos aquellos elementos no necesarios. Además nuestro proveedor de lavado de textiles Ilunion, primera empresa en obtener la primera certificación en España en la norma UNE-EN 14065 sobre el control de biocontaminación en textiles de lavandería.
- **Esterilización de cocinas y utensilios** – a través de productos y prácticas de limpieza específicos, siguiendo los protocolos recomendados.

3. Servicios de restauración adaptados a la situación actual

Para minimizar riesgos, hemos adaptado nuestros procesos de pedido, preparación, entrega, consumo y pago de servicios de restauración en todos nuestros hoteles.

- **Certificación de proveedores** – exigimos a nuestros proveedores los más estrictos protocolos de seguridad en los procesos de entrega, realizando desinfección de todos los productos a la llegada a nuestras instalaciones por parte de nuestro personal.
- **Seguridad alimentaria** – minimizamos la manipulación de los productos y el contacto humano tanto en la preparación como en la entrega.
- **Distancia** – se garantizará la distancia mínima de seguridad entre mesas. Mesas y sillas serán desinfectadas tras su uso.
- **Materiales** – se sustituyen elementos y equipamientos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, dispensadoras de bebidas, azucarillos, etc. por otros individuales que serán entregados directamente a los comensales.

4. Normas de distanciamiento social

Nuestros hoteles siguen todos los protocolos para facilitar la distancia social requerida en la interacción con otras personas.

- **Señalética de seguridad** – hemos creado carteles específicos en todas las zonas comunes del hotel recordando la necesidad de mantener la distancia de seguridad.
- **Rediseño de zonas comunes** – el mobiliario se ha recolocado, siguiendo la nueva legislación, para ayudar a los clientes a mantener la distancia social, eliminando decoración tanto de zonas comunes como de habitaciones para facilitar la limpieza y desinfección.

- **Apoyo del personal** – para ayudar a los clientes a implementar las medidas en todas las zonas.

5. Protocolos y material de protección personal

Ofrecemos elementos de protección a todos nuestros clientes, empleados y proveedores a lo largo de su estancia.

- **Elementos de seguridad y desinfección para clientes** – acceso a gel desinfectante.
- **Protección de empleados** – todos los trabajadores del hotel disponen del material necesario para realizar su trabajo con todas las garantías sanitarias.
- **Equipamiento obligatorio para proveedores** – todos los proveedores que acceden al hotel lo hacen siguiendo las medidas de seguridad necesarias.
- **Protocolos de desinfección específica** – se realizará una desinfección de la llave de la habitación tras finalizar la estancia del cliente. Objetos como los bolígrafos, datáfono, etc. serán desinfectados tras el uso de cada cliente.

6. Protocolos de purificación de aire y agua

En todos los hoteles seguimos los más estrictos estándares de purificación y desinfección de los sistemas de ventilación y climatización, así como de depuración de agua y de piscinas.

- **Calidad del aire** – aumentamos la frecuencia de las inspecciones de los sistemas de ventilación y los protocolos de descontaminación.
- **Desinfección de agua** – seguimos estándares actualizados de desinfección de agua potable y protocolos revisados de tratamiento de aguas residuales.
- **Piscinas y fuentes** – aplicamos los protocolos de saneamiento de aguas, con mayor frecuencia.

7. Protocolos de seguridad y salud para empleados

Para mayor seguridad, todo nuestro personal cumple con los requisitos de salud para trabajar.

- **Chequeos diarios** – el personal se somete a chequeos antes de comenzar su jornada laboral.
- **Formación específica del personal** para aplicar protocolos y prácticas de seguridad adaptados a las regulaciones sanitarias. Todo el personal contará con el certificado de realización del curso “SPA Riesgos de Propagación Covid”.

8. Responsable de seguridad sanitaria

Contamos con un Comité de Gestión compuesto tanto por personal del hotel como por los responsables de prevención centralizados que se encargarán de:

- **Implementación de medidas** – implementar, ejecutar y hacer seguimiento de que todas las medidas de prevención se cumplan.
- **Formación de empleados** – verificar que todos los empleados del hotel tengan la información y formación necesarias para poder llevar a cabo todas las medidas prevención.

Para más información, por favor, pónganse en contacto con nuestras oficinas centrales en el teléfono 915 771 735