

## PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, SALUD Y LIMPIEZA COVID-19

### HOTEL SANTAMARTA

Nuestros clientes, su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad.

Para ello, hemos tomado una serie de medidas y protocolos de limpieza, higiene y distanciamiento físico adicionales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y la de todo nuestro equipo humano.

Estas medidas siguen las recomendaciones de expertos en salud e higiene, de las autoridades sanitarias y de la Organización Mundial de la Salud.

#### **MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD**

En TORSEHOTELES trabajamos con estándares de limpieza e higiene exigentes. Adicionalmente, hemos revisado nuestros procesos, ampliando las medidas de desinfección y su frecuencia, para dar cobertura a las nuevas circunstancias de salud y seguridad actuales.

Dichos procesos se aplican en todas las áreas del hotel para garantizar a nuestros clientes una estancia segura.

A continuación, se las explicamos para su conocimiento y tranquilidad.

#### **EN LAS HABITACIONES:**

- Lavamos la ropa de cama y toallas en lavanderías certificadas, garantizando su lavado por encima de los 60º.
- Eliminamos elementos decorativos (cojines, plaids, cuadrantes, colchas) como medida de saneamiento.
- Desinfectamos las superficies, mobiliario y todos los elementos de la habitación y el lavabo con productos homologados desinfectantes y con la máxima garantía para la salud.
- Reforzamos el protocolo de limpieza con especial atención a los elementos con alto nivel de contacto: teléfono, pomos, grifos, etc.
- Depositamos el mando de televisión en la habitación dentro de una bolsa precintada, previamente desinfectado.
- Aumentamos el tiempo de ventilación durante el proceso de limpieza de las habitaciones.
- Sustituimos elementos reutilizables por desechables como el vaso higiénico del baño.
- Eliminamos impresos no imprescindibles y revistas de las habitaciones, tales como, directorio del hotel, bloc de notas, etc.

- Eliminamos amenities no imprescindibles, tales como, peine, gorro de ducha, set dental, costurero, etc., no obstante en caso de necesidad los podrá solicitar en recepción.
- No ofrecemos servicio de minibar ni de habitaciones (room-service).
- Los carros de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario.

Para velar por la correcta aplicación de estas medidas, hemos establecido controles específicos de supervisión y verificación.

#### **EN RECEPCIÓN:**

- Realizamos un saneamiento continuo de los elementos, dispositivos, superficies y mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes.
- Desinfectamos todas las tarjetas de apertura de habitaciones para entregarlas con total seguridad.
- No ofrecemos la custodia de su maleta para evitar que entren en contacto con las de otros huéspedes.
- Implementamos nuevos elementos de seguridad y distancia física:
  - Pantalla de metacrilato sobre el mostrador.
  - Marcas de distancia entre clientes y con el personal de recepción.
  - Colocación de un buzón especial de recogida de llaves que evita el contacto entre personas.
- Informamos de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas solicitando una aceptación explícita al cliente.
- Medidas de información aplicadas:
  - Cuadro informativo con medidas higiénico sanitarias.
  - Información digitalizada sobre los servicios y horarios del hotel, así como, otras informaciones de interés sobre el destino.
- Al realizar el check-in le entregaremos una mascarilla de manera gratuita para su uso en el establecimiento.

#### **EN RESTAURANTE Y BAR:**

- Desayuno, almuerzo y cena: los clientes podrán disfrutar de show-cooking y buffet asistido por buffetiers. Para una mayor seguridad, nuestros clientes no se servirán ellos mismos sino que serán asistidos por personal del hotel. Dependiendo de la ocupación, el aforo se gestionará por turnos.
- Los niños menores de 12 años deben permanecer en la mesa asignada. Para elegir los productos del buffet siempre deben estar acompañados de un adulto.

- Tanto el personal del hotel como los clientes, deberán usar mascarillas dentro del restaurante, excepto cuando estén sentados.
- Si la ocupación del hotel es del 20% o inferior, el servicio del restaurante será a la carta o buffet reducido en cantidad pero manteniendo la variedad.
- Eliminamos, en la zona restaurante y bar, elementos decorativos y extremamos la limpieza y desinfección de vajilla, cubertería y cristalería.
- Realizamos una limpieza y desinfección continua de las superficies y el mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes. Así como, la ventilación de los espacios para asegurar la renovación del aire.
- Reordenamos el mobiliario de las zonas de restauración, bar y terraza para guardar las distancias físicas recomendadas, asegurando una distancia física de 2 metros entre las mesas.

#### **EN OTRAS ZONAS DEL HOTEL:**

Es nuestra responsabilidad cumplir las normas indicadas por los organismos competentes en beneficio de proteger la salud de nuestros clientes y empleados. Rogamos atiendan debidamente las indicaciones en cada área.

- Incluimos gel desinfectante en todas las zonas comunes del hotel, tales como lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes.
- Es obligatorio el uso de mascarilla en todas las zonas comunes del hotel.
- No se permitirá el uso de miniclubs, zonas infantiles, salones de eventos y todos aquellos espacios análogos que no sean imprescindibles para el uso del hospedaje en un hotel. Por tanto, no habrá animación infantil.
- Para poder acceder a la piscina se requerirá la concertación de cita previa. Para ello, se organizarán horarios por turnos, fuera de los cuales no se podrá permanecer en la instalación.
- Contaremos con una persona que higienizará cada hamaca tras su uso, se dejará el espacio requerido por la normativa entre hamacas y al finalizar el día, la zona de piscina se someterá a un proceso de desinfección general.

#### **COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO**

- **HIGIENE:** La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Instamos a empleados y recomendamos a clientes realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas de trabajo para su uso de forma regular.
- **PREVENCIÓN:** Nuestro equipo utiliza elementos de protección como guantes, mascarillas y pantallas.

- FORMACIÓN: Todos nuestros empleados han recibido formación específica en higiene y seguridad frente al COVID-19.
- ZONA EMPLEADOS - BACK OFFICE: en las zonas de trabajo de personal hemos aplicado el mismo refuerzo en las medidas de higiene y seguridad, así como, se aplican las mismas normas de distanciamiento.

#### **RECOMENDAMOS A NUESTROS CLIENTES**

- La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Recordamos realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas comunes para su uso de forma regular.
- Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo o pañuelos desechables.
- Respetar las medidas de distanciamiento físico incorporadas en el hotel mediante señalización excepcional, mamparas de protección y reorganización de mobiliario.
- El uso de las mascarillas en todas las zonas comunes del hotel.
- Atender a la información facilitada en distintos puntos del hotel sobre las medidas de prevención establecidas.

## PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, SALUD Y LIMPIEZA COVID-19 HOTEL LOS ROBLES

Nuestros clientes, su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad.

Para ello, hemos tomado una serie de medidas y protocolos de limpieza, higiene y distanciamiento físico adicionales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y la de todo nuestro equipo humano.

Estas medidas siguen las recomendaciones de expertos en salud e higiene, de las autoridades sanitarias y de la Organización Mundial de la Salud.

### MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD.

En TORSEHOTELES trabajamos con estándares de limpieza e higiene exigentes. Adicionalmente, hemos revisado nuestros procesos, ampliando las medidas de desinfección y su frecuencia para dar cobertura a las nuevas circunstancias de salud y seguridad actuales.

Dichos procesos se aplican en todas las áreas del hotel para garantizar a nuestros clientes una estancia segura.

A continuación, se las explicamos para su conocimiento y tranquilidad.

### EN LAS HABITACIONES:

- Lavamos la ropa de cama y toallas en lavanderías certificadas, garantizando su lavado por encima de los 60º.
- Eliminamos elementos decorativos (cojines, plaids, cuadrantes, colchas) como medida de saneamiento.
- Desinfectamos las superficies, mobiliario y todos los elementos de la habitación y el lavabo con productos homologados desinfectantes y con la máxima garantía para la salud.
- Reforzamos el protocolo de limpieza con especial atención a los elementos con alto nivel de contacto: teléfono, pomos, grifos, etc.
- Depositamos el mando de televisión en la habitación dentro de una bolsa precintada, previamente desinfectado.
- Aumentamos el tiempo de ventilación durante el proceso de limpieza de la habitaciones.
- Sustituimos elementos reutilizables por desechables como el vaso higiénico del cuarto de baño.
- Eliminamos amenities no imprescindibles, tales como, gorro de ducha, pañuelos, etc... no obstante en caso de necesidad los podrá solicitar en recepción.
- Los carros de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario.

Para velar por la correcta aplicación de estas medidas, hemos establecido controles específicos de supervisión y verificación.

#### EN RECEPCIÓN:

- Realizamos un saneamiento continuo de los elementos, dispositivos, superficies y mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes.
- Desinfectamos todas las tarjetas de apertura de habitaciones para entregarlas con total seguridad.
- No ofrecemos la custodia de su maleta para evitar que entren en contacto con las de otros huéspedes.
- Implementamos nuevos elementos de seguridad y distancia física:
  - Pantalla de metacrilato sobre el mostrador.
  - Marcas de distancia entre clientes y con el personal de recepción.
  - Colocación de un buzón especial de recogida de llaves que evita el contacto entre personas.
- Informamos de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas solicitando una aceptación explícita al cliente.
- Medidas de información aplicadas:
  - Cuadro informativo con medidas higiénico sanitarias.
  - Información digitalizada sobre los servicios y horarios del hotel así como otras informaciones de interés sobre el destino.
- Al realizar el check-in le entregaremos una mascarilla de manera gratuita para su uso en el establecimiento.

#### EN RESTAURANTE Y BAR:

- Desayuno, almuerzo y cena: los clientes podrán disfrutar de show-cooking y buffet asistido por buffetiers. Para una mayor seguridad, nuestros clientes no se servirán ellos mismos sino que serán asistidos por personal del hotel. Dependiendo de la ocupación, el aforo se gestionará por turnos.
- Los niños menores de 12 años deben permanecer en la mesa asignada. Para elegir los productos del buffet siempre deben estar acompañados de un adulto.
- Tanto el personal del hotel como los clientes, deberán usar mascarillas dentro del restaurante, excepto cuando estén sentados.
- Si la ocupación de hotel es del 20% o inferior, el servicio del restaurante será a la carta o buffet reducido en cantidad pero manteniendo la variedad.
- Eliminamos en la zona restaurante elementos decorativos y extremamos la limpieza y desinfección de vajilla, cubertería y cristalería.
- Realizamos una limpieza y desinfección continuo de las superficies y el mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes. Así como, la ventilación de los espacios para asegurar la renovación del aire.
- Reordenamos el mobiliario de las zonas de restauración, bar y terraza para guardar las distancias físicas recomendadas, asegurando una distancia física de 2 metros entre las mesas.

#### EN OTRAS ZONAS DEL HOTEL:

Es nuestra responsabilidad cumplir las normas indicadas por los organismos competentes en beneficio de proteger la salud de nuestros clientes y empleados. Rogamos atiendan debidamente las indicaciones en cada área.

- Incluimos gel desinfectante en todas las zonas comunes del hotel, tales como lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes.
- Es obligatorio el uso de mascarilla en todas las zonas comunes del hotel.
- Para poder acceder a la piscina se requerirá la concertación de cita previa. Para ello, se organizarán horarios por turnos, fuera de los cuales no se podrá permanecer en la instalación.
- Contaremos con una persona que higienizará cada hamaca tras su uso, se dejará el espacio requerido por la normativa entre hamacas y al finalizar el día, la zona de piscina se someterá a un proceso de desinfección general.
- Facilitamos información en distintos puntos del hotel sobre las normas de prevención.

#### COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO:

- HIGIENE: La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Instamos a empleados y recomendamos a clientes realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas de trabajo para su uso de forma regular.
- PREVENCIÓN: Nuestro equipo utiliza elementos de protección como guantes, mascarillas y pantallas.
- FORMACIÓN: Todos nuestros empleados han recibido formación específica en higiene y seguridad frente al covid-19.
- ZONA EMPLEADOS - BACK OFFICE: en las zonas de trabajo de personal hemos aplicado el mismo refuerzo en las medidas de higiene y seguridad, así como, se aplican las mismas normas de distanciamiento.

#### RECOMENDAMOS A NUESTROS CLIENTES:

- La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Recordamos realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas comunes para su uso de forma regular.
- Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo o pañuelos desechables
- Respetar las medidas de distanciamiento físico incorporadas en el hotel mediante señalización excepcional, mamparas de protección y reorganización de mobiliario.
- Recomendamos el uso de las mascarillas en todas las zonas comunes.