



SU SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades competentes y de la OMS en cuanto a las medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en las empresas turísticas, en nuestros hoteles hemos llevado a cabo un Plan de Contingencia donde se detallan los protocolos y las formas de actuación para garantizar la salud y el bienestar de nuestros empleados y clientes.

Los principios fundamentales para garantizar esta seguridad son:

-  El distanciamiento social.
-  La desinfección.
-  Reducir el contacto con elementos compartidos.
-  La información a empleados, clientes y proveedores.
-  La vigilancia de la salud y la formación del personal.
-  Contar con un protocolo de actuación para casos de infección por Covid-19.

Esperamos sea paciente y comprensivo con nosotros, ya que el cumplimiento de todas estos protocolos y medidas puede ralentizar el servicio prestado a nuestros clientes.



RECEPCION

- Disponemos de cartelería con información con las normas y consejos preventivos, así como marcadores de distancia de seguridad (en español e inglés). Esta información también se ofrecerá por código QR.

- Se establece en las 13,00 hrs. la entrada a las habitaciones (Check-in), siendo flexibles según disponibilidad del hotel.
- A la entrada del hotel, disponemos de una zona delimitada para aquellos clientes que necesiten dejar el equipaje en consigna, (diferenciada para el Check-in y el Check-out).
- Para evitar al máximo la manipulación de documentos en los trámites de Check-in facilitaremos a nuestros clientes un documento al confirmar su reserva que agilizará los trámites de entrada.
- Si Ud. viene en un grupo, su Check-in se hará con el guía del grupo.

LIMPIEZA

- Disponemos de gel hidroalcohólico a la entrada, así como contamos con una alfombra desinfectante por la que deberán pasar tanto personas como mascotas. También se realizará la desinfección del puesto de trabajo y utensilios de trabajo tras cada jornada.
- Se limpiarán y desinfectarán de manera frecuente, todos los objetos y superficies de las zonas de paso susceptibles de ser manipuladas o contaminadas por diferentes personas, tales como mostradores, botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, tiradores de puertas, etc...
- Las tarjetas de apertura de habitaciones se entregarán a nuestros clientes en una bandeja con solución desinfectante. Se colocará un recipiente con desinfectante para depositar las tarjetas utilizadas.
- Se instala un punto de desinfección de equipajes en la entrada del establecimiento.
- Se fomenta el pago con tarjeta de crédito y se desinfectará el TPV tras cada uso.
- Tenemos desarrollado un plan especial de mantenimiento en sistemas de climatización, refrigeración y circuitos de agua. Para asegurar la calidad del aire se desinfectan los puntos terminales y el equipamiento.
- En recepción disponemos de un termómetro sin contacto para el personal que se podrá ofrecer al uso de aquel cliente que presente síntomas de la enfermedad.
- En recepción disponemos de mascarillas quirúrgicas y amenities para aquellos clientes que lo soliciten.

- Si hubiese alguna documentación para entregar a un cliente, se le avisará para que pase a recogerlo a recepción.
- El Dpto. de Recepción dispondrá de un minibar con surtido a disposición de aquellos clientes que lo soliciten, se suspende temporalmente el servicio de minibar en las habitaciones.

SEGURIDAD

- Se controlará el mantenimiento de distancia de seguridad o uso de Equipos de Protección Individual (EPI) entre los empleados.
- Instalación de mamparas.
- Para evitar contactos, se proporcionará a los huéspedes un teléfono de atención para resolver cualquier duda durante su estancia.
- En el ascensor se limitará la ocupación máxima a personas de la misma unidad familiar y se obligará al uso de mascarillas.



HABITACIONES

LIMPIEZA

- Además de la limpieza se hará una desinfección completa de la habitación entre clientes, siguiendo un procedimiento documentado.
- Se pondrá especial atención a los equipamientos con alto nivel de uso o contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, teléfonos, botón de descarga del wc, control de climatización, mandos a distancia de TV, ...)
- Las perchas se higienizarán entre clientes.
- Todos los elementos que se hayan utilizado para la desinfección de una habitación serán desechados de forma segura.
- A diario se realiza una ventilación de la habitación, en el caso de habitaciones de salida de clientes el tiempo mínimo fijado será como mínimo de media hora.
- Se limpiarán y desinfectarán los carros y los offices en cada cambio de turno.

SEGURIDAD

- El personal de limpieza y desinfección irá protegido por EPI (equipos de protección individual). Se establece un procedimiento interno para evitar la contaminación cruzada de la lencería de la habitación.
- La limpieza y desinfección se hará sin presencia de clientes.

- Para evitar la manipulación de documentos, tanto la carta room service como el directorio serán accesibles a través de un código QR.
- Se dispondrán de papeleras con apertura de accionamiento no manual y doble bolsa en su interior-
- Se llevará a cabo un Check list para verificar la limpieza de la habitación.

REDUCCION DE ELEMENTOS NO ESENCIALES

- En las habitaciones se eliminan elementos no esenciales como objetos de decoración (alfombras, cojines, plaid, ...) se reducen los amenities a los dispensadores de gel, champú y jabón de manos. En recepción se dispondrá de mascarillas y amenities para aquellos clientes que lo soliciten.
- Se suspende el servicio de minibar en la habitación, el Dpto. de Recepción contará con un surtido de productos a petición del cliente.



CAFETERÍA/RESTAURANTE

- Se mostrará cartelera informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.
- Será obligatoria la desinfección de manos a la entrada de las instalaciones de cafetería o restaurante. Se dispone de solución desinfectante en dispensador para el uso de los clientes.
- Se debe de respetar la distancia de seguridad entre cliente y trabajador.
- Se retiran elementos decorativos, así como aceiteras, saleros y servilleteros, fomentándose el consumo de monodosis.
- La carta de cafetería y de restaurante se dispondrá en carteles o por código QR
- Se suspende el servicio de barra de la cafetería hasta que sea permitido por la evolución de las fases.
- Se dispondrán las mesas en función de los aforos permitidos según las indicaciones del Gobierno en cada fase, respetándose la distancia de seguridad y aplicando los procedimientos de higiene y prevención necesarios

LIMPIEZA

- Se procederá a la limpieza y desinfección del equipamiento (mesas, sillas, superficies de contacto) entre un cliente y otro.
- Los aseos de cafetería tendrán una ocupación máxima de 1 persona, salvo aquellas que necesiten asistencia. Se establecerá una periodicidad de limpieza de 6 veces al día (con registro de firma tras su limpieza y desinfección).

SEGURIDAD

- Los camareros irán provistos de mascarillas.
- La vajilla, cristalería, cubertería se almacenará en recintos cerrados.
- El cliente deberá esperar su turno de mesa, y no podrá sentarse hasta que la mesa y la silla no haya sido desinfectada por el camarero.
- Se procederá a vestir las mesas del restaurante con manteles de limpieza rápida o de un solo uso.
- El montaje de la mesa se efectuará en el momento de ser ocupada, nunca antes.
- Se fomentará el pago con tarjeta de crédito, se desinfectará el TPV tras cada uso.

DESAYUNO BUFFET

- En fechas de baja ocupación se sustituirá el desayuno buffet por un desayuno continental reforzado que se servirá en cafetería a los clientes del hotel.
- El desayuno buffet se dispondrá en platos individuales con la variedad establecida por el hotel. Estos platos estarán preparados y plastificados individualmente y el camarero se encargará de servir el café y el zumo al cliente. Pudiendo modificarse el servicio cuando la autoridad competente lo autorice.
- Se establecen las medidas indicadas en el apartado de cafetería y restaurante en cuanto a la limpieza de mesas y control de clientes.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas) se higienizan mediante lavavajillas.
- El cliente depositará en la puerta de la habitación el servicio para la retirada por parte del trabajador del hotel.



EVENTOS

- El aforo de los Eventos será el permitido en cada Fase por las autoridades competentes.
- El hotel facilitará la celebración de los Eventos de tal forma que se puedan controlar aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas en recepción, pausas, servicios de comida y bebida y finalización del evento.
- Los salones se ventilarán durante dos horas antes del Evento..
- El montaje de las mesas se podrá hacer con la antelación suficiente para la viabilidad de la celebración, garantizando en todo momento la higiene al cliente.
- En caso de montaje para reuniones, cursos, etc... se respetará la distancia entre sillas y se dispondrá el material en una mesa auxiliar para que cada participante retire su carpeta, bolígrafo y agua.
- Los clientes firmarán un documento dónde se comprometen a cumplir las normas establecidas por el Gobierno para la celebración de los Eventos.
- Los aseos de los salones tendrán una ocupación máxima de 1 persona, salvo aquellas que necesiten asistencia. Se establecerá una periodicidad de limpieza durante el tiempo de celebración del mismo (con registro de firma tras su limpieza y desinfección).
- Las actividades de animación se deben diseñar de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. Se hará a ser posible al aire libre y sin intercambio de objetos. Se atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente.



PISCINA

En Hotel Alborán "Algeciras"

MEDIDAS DE AFORO Y CONTROL DE ACCESOS

- El acceso a la piscina se realizará teniendo en cuenta su aforo y asegurando una distancia preventiva de 2 metros
- El aforo se reducirá siguiendo las indicaciones dictadas por el Gobierno específicas para las instalaciones de piscina según las diferentes fases.

- Se utilizará como puerta de entrada a la piscina la de la izquierda y como puerta de salida la de la derecha
- El cliente no podrá acceder a la piscina sin aviso previo al personal del hotel, quién determinará si puede o no usar la instalación.

MEDIDAS PARA LOS USUARIOS

- Se dispondrá de sistemas para la desinfección de manos a la entrada de la piscina.
- El usuario deberá de usar calzado exclusivo para la piscina.
- Existe cartelería dónde se dispongan buenas prácticas de higiene como:
 - Ducharse antes de entrar en la piscina
 - Abandonar la piscina ante cualquier síntoma de la enfermedad
 - Recomendación de lavar los trajes y las toallas de baño para eliminar las bacterias o virus.
- El usuario de la piscina que quiera consumir en los sofás de la terraza de la piscina, debe de estar secado y vestido (nunca en ropa de baño mojada).
- El servicio de cesión de toallas para piscina queda suspendido temporalmente, quedando exclusivamente para aquellos clientes que no tengan su propia toalla de baño. En ese caso el cliente se encargará de transportar la toalla al contenedor cerrado que está situado junto a recepción para el posterior lavado a temperatura mayor a 60°C

MEDIDAS EN LA ZONA DE ESTANCIA O TRÁNSITO DE BAÑISTAS

- Se establecerá una distribución espacial para garantizar la distancia de seguridad de al menos 2 metros entre los usuarios mediante señales en el suelo limitando los espacios.
- Todos los objetos personales como toallas, botes de crema, calzado de uso exclusivo para las piscinas, mochilas, etc. deben permanecer dentro del perímetro de seguridad establecido, evitando contacto con el resto de los usuarios.
- Se realizará:
 - Limpieza y desinfección de las zonas de estancia y de tránsito al menos 2 veces al día, haciendo especial hincapié en las duchas y los aseos, utilizando detergentes para eliminar suciedades incrustadas y presentes en la superficie, seguido de una adecuada desinfección.

- Limpieza y desinfección de hamacas o sillas después de cada uso. Se reserva la posibilidad de retirar las hamacas en caso de que no se pueda garantizar su uso compartido sin una adecuada desinfección entre uso y uso.
- No mezclar nunca cloro con detergentes u otros productos de limpieza
- Se tendrá especial cuidado a aquellas superficies en contacto con las manos de los usuarios, tales como vallas, pomos, barandillas, grifos y dispositivo de entrada y salida de las puertas, llevándose a cabo una mayor frecuencia en la limpieza y desinfección.
- En los aseos existen papeleras con tapa y accionamiento por pedal, en los espejos se colocará un cartel informativo con el correcto lavado de manos.