

Protocolo

de seguridad e higiene
COVID-19



Tu seguridad y bienestar es lo primero

En Excel Hotels & Resorts queremos que este verano vuelvas a viajar y a disfrutar de un merecido tiempo de descanso

Por eso hemos extremado las medidas de seguridad e higiene en todos nuestros alojamientos.

Y queremos que en nuestros apartahoteles te sientas seguro, que vuelvas a viajar con la confianza de antes. Aunque algunas normas hayan cambiado, en Excel Hotels & Resorts hemos trabajado para que la experiencia de nuestros clientes sea la más satisfactoria.

Nuestro compromiso es la seguridad y bienestar de nuestros clientes y empleados.



1. Empleados y colaboradores

- Todos nuestros alojamientos contarán con un **comité interno de seguridad e higiene** que velará por el cumplimiento del protocolo de prevención del COVID-19 elaborado por Excel Hotels & Resorts.
- Todos nuestros empleados recibirán una **formación continua** sobre la aplicación del nuevo protocolo de seguridad e higiene creado por Excel Hotels & Resorts para la prevención de enfermedades vírico-infecciosas, especialmente del COVID-19.
- Hemos reforzado las **medidas de seguridad e higiene en todas las áreas de trabajo** así como en las zonas comunes y de descanso de nuestros trabajadores. Tras cada turno se desinfectarán todas las áreas de trabajo y los uniformes de nuestros empleados.
- El **uso de mascarillas y guantes será obligatorio** y se dispondrán elementos de prevención en las zonas de trabajo que tengan mayor exposición al público así como en las áreas más críticas como el área de Food & Beverage.
- Se tomará la **temperatura de los empleados antes de cada turno**.
- Todos nuestros proveedores deberán hacer las entregas en un **área determinada y bajo las estrictas normas de control de Excel Hotels & Resorts**, desinfectando los productos antes de su entrega. Asimismo, todas las empresas colaboradoras deberán proveer a sus trabajadores de los equipos de protección individual (EPIS) necesarios para realizar su trabajo.
- En las áreas de **descanso y de comida de nuestros empleados se organizarán turnos** para asegurar el mantenimiento de la distancia de seguridad.



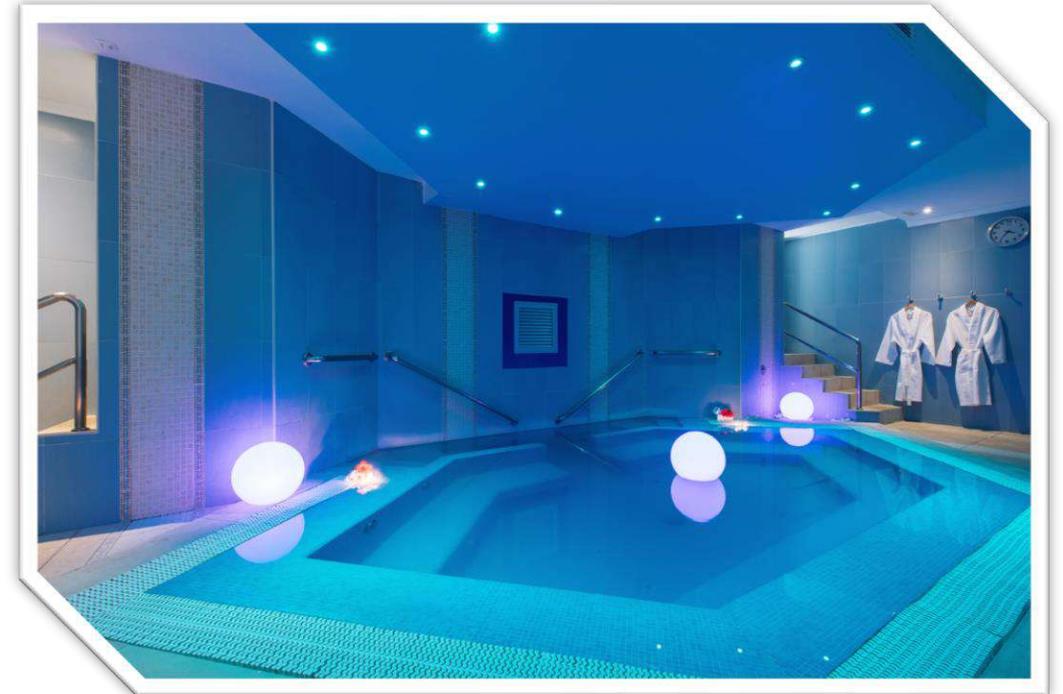
2. Área de recepción

- Todos nuestros clientes dispondrán de **mascarillas y guantes bajo petición** durante el check-in.
- Estamos preparando una **aplicación móvil para realizar el check-in y check-out** y así disminuir el tiempo de contacto durante la recepción, tanto en la entrada como en la salida de nuestros alojamientos.
- **Se priorizará el pago con tarjeta u otros métodos electrónicos** en la medida de lo posible.
- **Reducción de los elementos de cartelería**, que estarán disponibles tanto en nuestra aplicación móvil como en papel bajo demanda del cliente.
- **Durante el check-in se tomará la temperatura a todos los clientes** con termómetro óptico.
- Se mantendrá una **limpieza y desinfección frecuente de todas las superficies** con productos específicos.
- Hemos puesto **marcas de separación** para mantener la distancia de seguridad tanto entre empleados como con los clientes, así como **mamparas de separación en el mostrador**.
- **Todas las llaves y tarjetas de las habitaciones se desinfectarán después de uso**.
- Nuestro equipo de recepción dispone de los **teléfonos de los servicios sanitarios** de su zona por si cualquier huésped pudiera necesitarlos.
- Para salvaguardar la seguridad del resto de huéspedes y empleados, las recepciones tienen a su disposición un **protocolo de atención a clientes que pudieran ser sospechosos de tener cualquier necesidad médica**, especialmente si se detecta que pudiera ser una enfermedad vírico-infecciosa.



3. Ascensores y zonas comunes

- El uso del ascensor queda restringido a las personas que compongan una misma reserva.
- Se extremarán las medidas de limpieza e higiene en las áreas infantiles y de recreo.
- Se extremarán las medidas de limpieza e higiene en las áreas públicas como aseos, salones, spas y gimnasios.
- En la piscina se limitará el aforo así como el número de hamacas disponibles para asegurar las normas de distanciamiento social.
- En el gimnasio se limitará el aforo para asegurar la distancia social de las personas que lo quieran utilizar. También se extremarán las medidas de limpieza y desinfección. Se habilitará un espacio para depositar las toallas usadas. Asimismo, después de cada clase colectiva se dispondrá del tiempo suficiente para proceder a la limpieza y desinfección del espacio.



4. Habitaciones y apartamentos

- Se han extremado los protocolos de limpieza de las habitaciones y apartamentos tras la salida de cualquier huésped, siguiendo las recomendaciones de la OMS y de las autoridades sanitarias, **haciendo especial hincapié en aquellos elementos susceptibles de contagio** como superficies de muebles, mandos a distancia, pomos de puertas, lavabos, interruptores, etc. que serán limpiados con productos homologados por las autoridades sanitarias.
- Con las empresas de limpieza y lavandería se han establecido estrictos protocolos para **garantizar una barrera sanitaria**. En el protocolo de recogida de ropa se define un recorrido para el transporte de la ropa sucia desde su punto de producción hasta la lavandería, estableciendo específicamente el circuito para evitar en lo posible el cruce de líneas de ropa sucia y limpia.
- El personal de limpieza ha sido ampliamente formado en los protocolos de prevención y están dotados de equipos de protección individual para garantizar su seguridad.
- Se eliminará la ropa de segunda dotación (mantas, almohadas, etc.) y las perchas de la habitación, que serán entregadas desinfectadas en una bolsa cerrada a petición del cliente.
- La cartelería de la habitación se ha minimizado para evitar riesgo de contagio.
- Los elementos decorativos no indispensables se retirarán de las habitaciones para minimizar el riesgo de contagio.
- Todas las habitaciones se someterán a un **tratamiento de los sistemas de ventilación** después de haberse efectuado la salida de cada huésped y antes de la entrada del siguiente.



5. Restaurantes, bares y terrazas

- A la entrada de los restaurantes y bares, los clientes dispondrán de geles hidroalcohólicos.
- Hemos reducido el aforo disponible para garantizar la distancia de seguridad social entre clientes. Por ello, el uso de los restaurantes solo podrá hacerse efectivo con reserva previa. Se establecerán turnos para garantizar el acceso al servicio de todos los huéspedes que lo soliciten.
- Se priorizará el uso de la tarjeta de crédito o del móvil para efectuar el pago.
- Se priorizará la mantelería de un solo uso. En caso de no ser factible, la mantelería de cada mesa se cambiará después de cada uso.
- Todas las superficies y elementos del comedor se limpiarán e higienizarán después de cada servicio ventilando adecuadamente la sala. Tanto la vajilla como la cubertería se lavará y desinfectará después de cada servicio incluso la que no haya sido utilizada. El mismo procedimiento se realizará también con la mantelería que no sea desechable.
- Se priorizará el uso de materiales desechables en la carta de los restaurantes y bares.
- En productos de autoservicio (servilleteros, vinagreras, aceiteras, etc.) se priorizarán las monodosis desechables.
- En el área de buffet los alimentos se dispondrán en porciones individuales, evitando así el uso de pinzas u otros utensilios de servicio. Además, en aquellos establecimientos donde sea posible, se priorizará el show cooking, el servicio a la carta o de fórmulas de comida para llevar.
- En los bares, el espacio que podrán ocupar los clientes estará marcado siguiendo las medidas de distanciamiento social. Todos los productos estarán protegidos tanto de los clientes como de los empleados.
- En las terrazas se indicarán los espacios delimitados para su uso, respetando siempre las medidas de distanciamiento social.



Safe like at home



¡Gracias por confiar en nosotros!