



## PLAN DE CONTINGENCIA (RESUMEN) SARDINERO HOTELES

Nuestros clientes, su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Y por 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. 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 el grupo Sardinero Hoteles trabajamos con estándares de limpieza e higiene muy exigentes. Adicionalmente, hemos revisado nuestros procesos, ampliando frecuencia y medidas de desinfección 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.

Para velar por la correcta aplicación de estas medidas, hemos creado un Comité de Gestión de Seguridad y establecido controles específicos de supervisión y verificación

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

### En las habitaciones:

- Lavamos la ropa de cama y toallas en **lavandería industrial** utilizando los productos aconsejados por las autoridades sanitarias y a temperatura de más de 60º C
- Durante la limpieza de su habitación, retiramos la ropa sucia en bolsa precintada **sin entrar en contacto con la ropa limpia**
- **Eliminamos elementos decorativos** (cojines, plaid, alfombras) como medida de saneamiento
- Desinfectamos las superficies, mobiliario y **todos los elementos de la habitación y el lavabo** con productos homologados altamente desinfectantes y con la máxima garantía para la salud
- Para la limpieza diaria de la habitación se usan **elementos de un solo uso desechable** y/o trapos de microfibra en cada habitación
- **Reforzamos el protocolo de limpieza** con especial atención a los elementos con alto nivel de contacto: teléfono, pomos, grifos, etc.
- **Aumentamos el tiempo de ventilación** durante el proceso de limpieza de las habitaciones
- Sustituimos **elementos reutilizables por desechables**
- **Eliminamos amenities de los baños así como elementos de papelería** no imprescindibles. Podrán solicitar todo aquello que necesiten a nuestro servicio de housekeeping o en recepción.
- Retiraremos todos los productos de mini bar
  - Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.
- Queda totalmente restringido al acceso al hotel a toda persona no registrada en alguna habitación ( masajes, servicio de entrega de comida , ...)

### 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
- Ofrecemos la **desinfección de su maleta** a todos los clientes que lo requieran.
- Se suspende el servicio de subida y bajada de maletas, salvo en casos de necesidad
- Hemos eliminado el servicio de aparcamiento por su seguridad y la de nuestros empleados
- La entrada a las habitaciones se realizará a partir de las 17:00 h para garantizar el completo cumplimiento de nuestro nuevo protocolo de desinfección, no obstante, si a la llegada del cliente antes de las 17:00 h, ya hubiese habitaciones preparadas y desinfectadas, se podrá hacer entrega de las llaves para su ocupación.
- Se reducen las capacidades de los ascensores, pasando a ser de 1 sola persona, o hasta 4 personas si forman parte de la misma unidad familiar.
- Disponemos de un **servicio de asistencia médica** en el hotel en caso de necesidad
- **Disponemos de nuevos elementos de tipología EPI** (equipo de protección individual) para nuestros clientes que se encontrarán en sus habitaciones
- 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
  - **Dispensadores de hidrogel** en el mostrador de recepción
  - Colocación de un **buzón especial de recogida de llaves** que evita el contacto entre personas
- Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.
- Medidas de información aplicadas:
  - Cuadro informativo con **medidas higiénico sanitarias**
- Queda totalmente restringido al acceso al hotel a toda persona no registrada en alguna habitación ( masajes, servicio de entrega de comida , ...)

### En Restaurante y Bar: (medidas con dependencia de las diferentes fases dictadas por las autoridades competentes)

- Desayuno:
  - Se suspende temporalmente el desayuno buffet. De momento se servirá un desayuno continental en nuestra cafetería con posible ampliación de productos a la carta.
  - Se suspende temporalmente el servicio de room service
- Eliminamos en la zona restaurante elementos decorativos y extremamos la limpieza y desinfección de vajilla, cubertería y mantelería
- Disponemos de dispensadores de gel hidroalcohólico a la entrada de nuestra cafetería, restaurante, zonas de ascensores.
- Realizamos un **saneamiento continuo** de las superficies y el mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes
- **Reordenamos el mobiliario** de las zonas de restauración, bar y terraza para guardar las distancias físicas recomendadas
- Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.

### En otras zonas del hotel:

Actualmente, muchas de las **zonas comunes del hotel tienen el acceso restringido**. Lamentamos la incomodidad que esto pueda causarle. Es nuestra responsabilidad cumplir las normas indicadas por las autoridades sanitarias en beneficio de proteger la salud de nuestros clientes y empleados. Rogamos atiendan debidamente las indicaciones en cada área.

- **Reordenamos el mobiliario de las zonas comunes del hotel** (hall, restaurante, terraza) para guardar las distancias físicas recomendadas
- Aumentamos considerablemente las frecuencias de limpieza de servicios y zonas comunes
  - Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.
- Queda totalmente restringido al acceso al hotel a toda persona no registrada en alguna habitación ( masajes, servicio de entrega de comida , ...)

### 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 personal se somete cada día a su llegada al hotel a controles de temperatura. **Todo el equipo utiliza elementos de protección** como guantes y mascarillas.
- **FORMACIÓN:** Todos nuestros empleados **han recibido formación específica en higiene y seguridad** frente al covid-19
- **INFORMACIÓN:** Nuestro equipo corporativo de Calidad apoya a los hoteles con **las medidas más eficientes y avanzadas en materia de higiene y seguridad** y atendiendo siempre las normas dictadas por los expertos en salud y los organismos competentes
- **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:

- **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
- **Aconsejamos el uso de mascarillas** en zonas comunes y al abandonar el hotel
- **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.
- **Facilitamos información en distintos puntos del hotel sobre las normas de prevención.**