

DC

HOTELES

TE CUIDAMOS
TE CUIDAMOS
TE CUIDAMOS
TE CUIDAMOS
TE CUIDAMOS
TE CUIDAMOS

PROTOCOLO
**SEGURIDAD
Y SALUD**

PROTOCOLO Y PLAN DE ACTUACIÓN

SEGURIDAD e HIGIENE

Desde DC Hoteles hemos establecido un plan de actuación basándonos principalmente en la orden SND/399/2020 de 9 de mayo de 2020 del Ministerio de Sanidad en colaboración con el ICTE (Instituto de Calidad Turística Española).

Estos protocolos han sido creados por profesionales de DC Hoteles en colaboración con la empresa ICSAM gestora de los planes de autocontrol, especializada en asesoría, auditoría y formación en salud y seguridad y en control de plagas

También hemos considerado la formación de nuestros empleados para asegurar su preparación para la puesta en marcha de todos los procesos y medidas adoptadas.

Hay que tener en cuenta que todas las recomendaciones establecidas en este momento podrán ir sufriendo modificaciones a medida que vayamos obteniendo nuevos conocimientos sobre covid-19, y sobre todo, la viabilidad operativa de las recomendaciones.

PROCESOS y MEDIDAS ADOPTADAS

Se ha realizado una desinfección general de todas las instalaciones por una empresa autorizada que ha emitido un certificado de ejecución a su disposición en la recepción de los hoteles.

Control de la distancia de seguridad: el personal del hotel mantendrá la distancia social con los huéspedes y compañeros de trabajo evitando cualquier contacto físico.

Se ha implantado un sistema de QR dentro de cada establecimiento para que tenga en su dispositivo electrónico toda la información del hotel así como las cartas de los bares y restaurantes.

Tenemos un programa de auditorías específicas para la verificación de los nuevos protocolos.

Todos los productos antes de su recepción serán desinfectados. Contamos con proveedores que, a su vez, nos ofrecen certificados de confianza en el tratamiento de sus mercancías

Hemos creado un protocolo con nuestro personal para llevar a cabo todos los procesos necesarios en caso de positivo o sospechosos en COVID-19, siempre en el supuesto que no puedan ser trasladados a un centro hospitalario.

**DESINFECCIÓN GENERAL / DISTANCIA DE
SEGURIDAD / SISTEMAS QR PARA INFORMACIÓN /
AUDITORÍAS Y FORMACIÓN DE PERSONAL / GEL
HIDROALCOHÓLICO DISPONIBLE / EQUIPOS DE
PROTECCIÓN**

Recepción

- Establecemos un aforo máximo y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento social.
- Utilización de mascarillas y otro material de seguridad por parte del personal así como mamparas separadoras.
- Pondremos a disposición del cliente geles desinfectantes en las zonas comunes
- Contamos con kits con mascarilla, guantes y gel hidroalcohólico para los clientes que lo soliciten.
- Se dispondrá de alfombra desinfectante a la entrada del establecimiento y para la entrada del personal.
- Se reforzará la limpieza de esta zona permanentemente.
- Se reducirá la burocracia al mínimo en el momento de la entrada o check-in.
- Colocación de cuadro informativo con medidas higiénico-sanitarias
- 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
- Recomendamos: envío de factura por email después de la estancia y pago con tarjeta de crédito

Habitaciones y Limpieza

- Se eliminarán todos los elementos no esenciales tales como mantas, revistas, folletos y demás información.
- Se quitarán los amenities a gel y champú en la habitación, poniendo a disposición en recepción todos los elementos que estarán debidamente desinfectados.
- Se establece protocolo para separar ropa y utensilios limpios de sucios para evitar cualquier contaminación cruzada.
- Retirada del contenido de los minibares con reposición a petición del cliente.
- Utilización de EPI's, mascarillas y guantes por parte del personal de limpieza.
- Desinfección por pulverización con virucidas que cumplen normativa europea en todas las habitaciones de salida, dejando incluso para más seguridad, 24 horas las habitaciones libres de clientes. Además se higienizarán el mando de tv, el secador de pelo y su filtro, el minibar y las perchas de armario.
- Se reforzará diariamente la limpieza de los elementos de las habitación que sean más susceptibles.

Otros servicios

- Adaptación de la animación, uso de piscinas y zonas comunes a las nuevas normas de seguridad e higiene. Se pone a disposición gel hidroalcohólico en la entrada.

Bar / Restaurante

Se pone a disposición gel hidroalcohólico en la entrada del restaurante de obligado uso.

Utilización de EPI's, mascarillas y guantes por parte del personal de sala y cocina.

Se establece una reducción de aforo y una ampliación de los horarios para mantener la distancia social y se crean turnos de restauración para fomentarlo.

Se utilizarán tanto manteles como servilletas de un solo uso y se extremará la limpieza de mesas y sillas después de su uso.

Para DCHoteles es muy importante seguir con la apuesta de los buffets y por lo que se han dispuesto un servicio de buffet asistido con zonas de mamparas y se garantizará que todo producto será servido por personal del hotel.

Promoveremos que se pueda comer en la habitación quien lo desee y le recogeremos el servicio después

Se eliminarán las cartas del bar y restaurante poniendo a disposición códigos QR.

Animación, Piscinas y Servicio Técnico

Estableceremos animación de tal forma que se controlen los aforos y se respeten las medidas de seguridad entre personas.

Volcaremos la animación en la realización de actividades mayoritariamente al aire libre y evitando al máximo el intercambio de objetos.

El material utilizado se desinfectará después de cada actividad.

La piscina contará con limitación de aforo para garantizar las distancias sociales y se ofrecerá material para limpieza de las hamacas después de cada uso, reforzando la limpieza y desinfección de la zona por nuestra parte.

Utilización de EPI's, mascarillas y guantes por parte del personal.

El equipo de mantenimiento deberá atender los partes de reparación siempre que no haya huéspedes dentro de la habitación salvo en causas justificadas.

Se revisarán diariamente los equipos de limpieza, desinfección y climatización para asegurar que los protocolos se cumplen.

Zonas comunes

Desinfección exhaustiva, alta frecuencia en la desinfección y limpieza de las zonas comunes, superficies y mobiliario, reforzando las áreas y zonas de mayor tránsito como ascensores y pasillos.

Adaptación del espacio, distribución y eliminación de mobiliario para facilitar el saneamiento del espacio y asegurar que se preservan las distancias de seguridad recomendadas.

Control de aforos para evitar aglomeraciones, así como una exhaustiva revisión de los flujos de circulación en las instalaciones.

Habilitación de espacios exteriores y terrazas, redistribución del mobiliario en nuestras terrazas para garantizar que se mantiene una correcta distancia de seguridad.

Implantación de estaciones de desinfección con dispensadores de hidrogel y disponibilidad de guantes para los huéspedes.

Ascensores

Al igual que en la totalidad de zonas de paso con alto nivel de tráfico, se tendrá especial cuidado en las zonas de acceso y desembarco de los ascensores. Aunque la recomendación es hacer uso de las escaleras de servicio para acceder a las plantas mas bajas del hotel.

Recomendamos que los ocupantes del trayecto formen parte de una misma unidad familiar o bien se haga uso de mascarillas. El número de personas permitidas en cada viaje estará determinado por el tamaño del ascensor.

Limpieza y desinfección exhaustiva de superficies, así como de las botoneras y puntos de contacto.

Otras recomendaciones

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

Respetar las medidas de distanciamiento físico incorporadas en el hotel mediante señalización excepcional, y reorganización de mobiliario.

Facilitamos información en distintos puntos del hotel sobre las normas de prevención