

EUROSTARS HOTEL COMPANY

Protocolos y medidas de seguridad en los hoteles

Cuidando de aquello que más nos importa



Consulting™



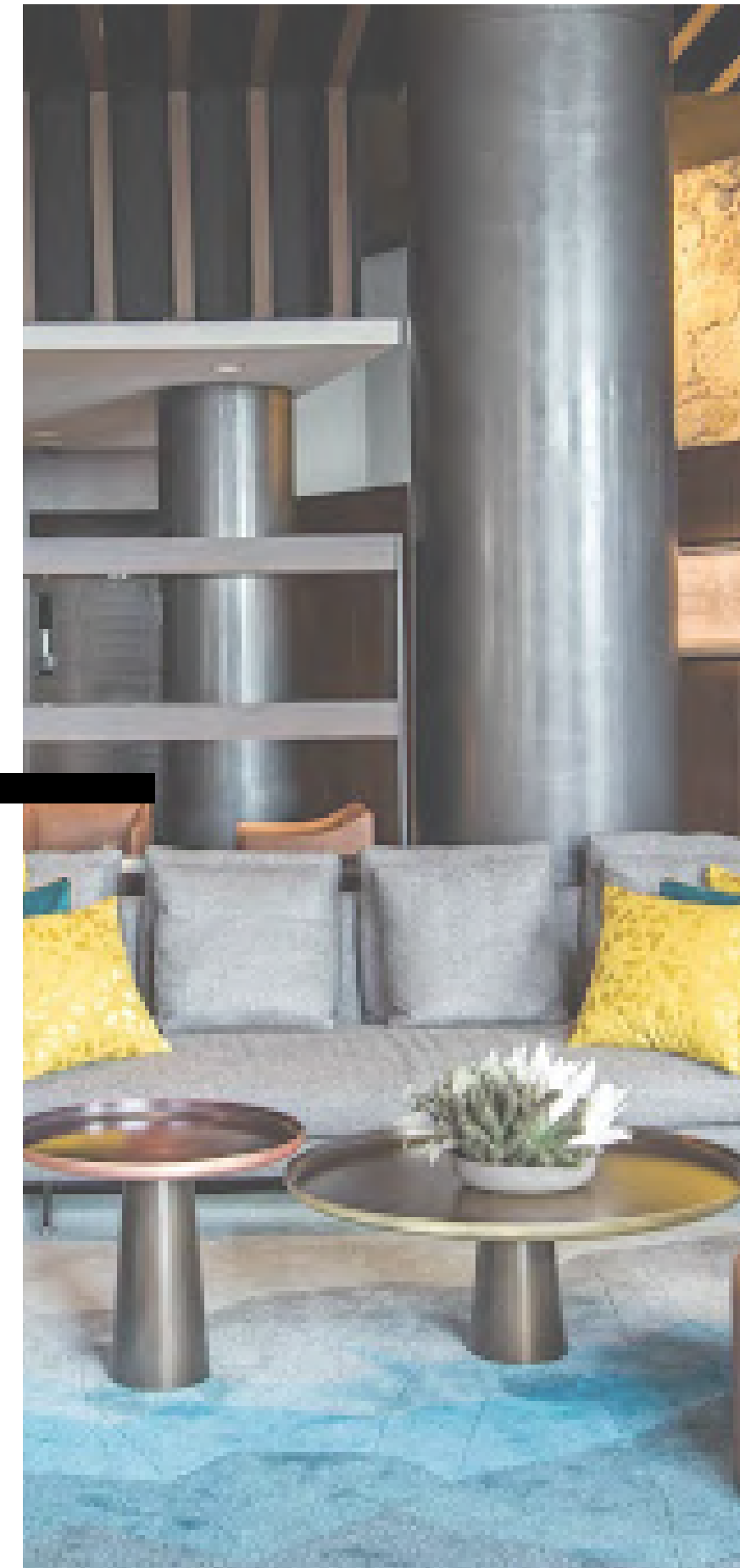
EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe

Relación de medidas

PARA LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE NUESTROS HUÉSPEDES Y EMPLEADOS

1. Estancias seguras en Eurostars Hotel Company
2. Eurostars Clean & Safe. Ejes del programa
3. Desglose por áreas y espacios
4. Nuestros compromisos: Bienestar | Tecnología | Innovación

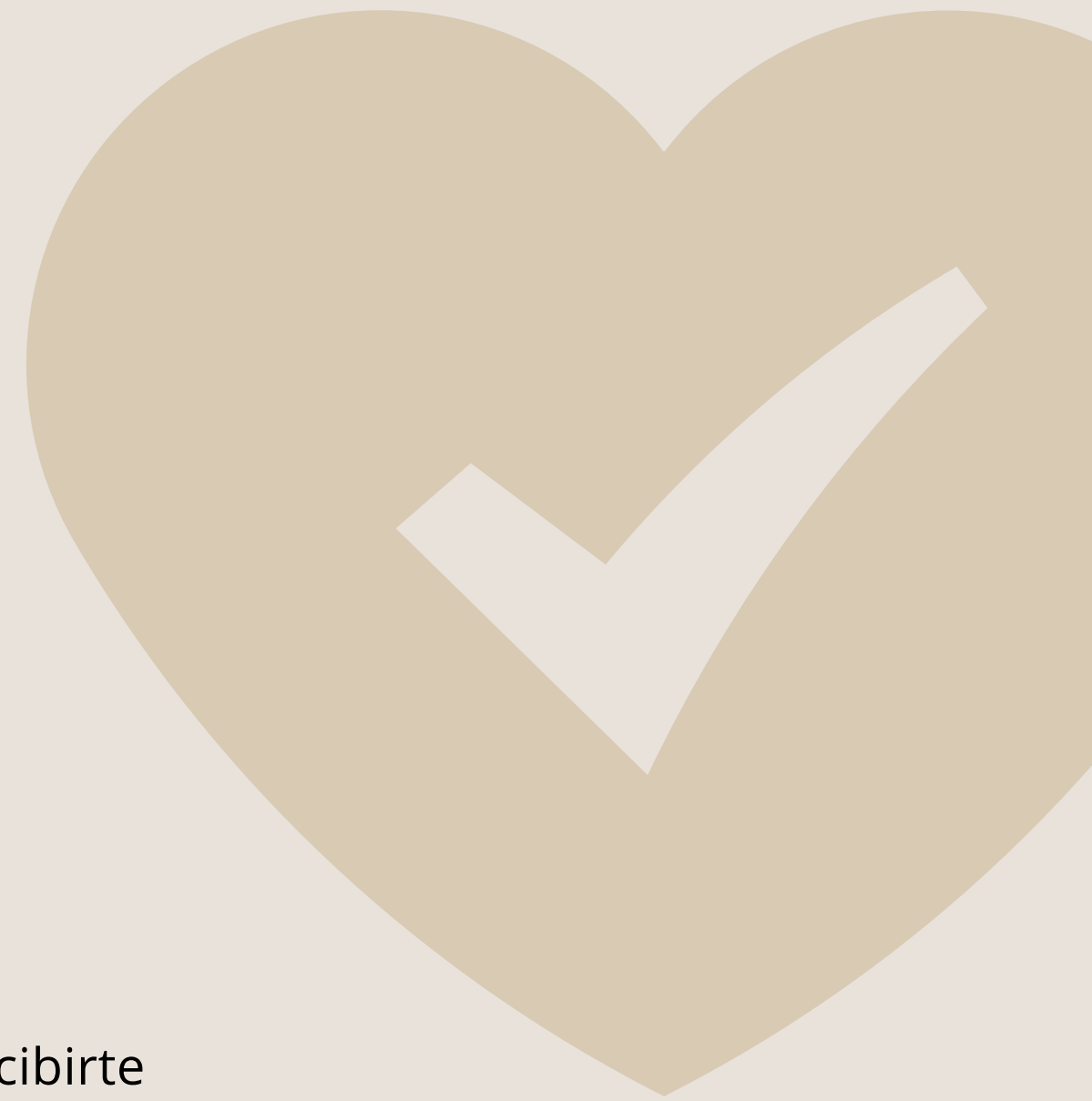


Estancias seguras en Eurostars Hotel Company

PORQUE LA HOSPITALIDAD ES TAMBIÉN CUIDAR A LAS PERSONAS QUE MÁS NOS IMPORTAN

Puede que pronto te alojes en alguno de nuestros hoteles, y cuando lo hagas queremos recibirte con todas las garantías que aseguren tu salud y bienestar. Por ello hemos desarrollado un riguroso protocolo, con la conciencia de que ahora nuestro mayor desafío es elevar al máximo nuestros estándares de seguridad y minimizar los riesgos, tanto de nuestros huéspedes como de nuestros empleados.

En esta misión contamos con el acompañamiento de asesores técnicos y empresas partner que nos asisten en los distintos procesos, desde limpieza y desinfección, seguridad alimentaria, gestión segura de cada área operativa, salud laboral y por supuesto con el objetivo último de asegurar el bienestar de nuestros huéspedes.



Eurostars Clean & Safe

EJES DEL PROGRAMA



EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe

1

COLABORACIÓN ESTRATÉGICA CON DIVERSEY

Diversey es el líder mundial en soluciones profesionales para la limpieza y la higiene. Su supervisión y acompañamiento es garantía absoluta de que se aplican óptimamente las medidas necesarias para la desinfección total de nuestras instalaciones, con protocolos específicos totalmente adaptados a las circunstancias actuales.



2

PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Todos los protocolos que se aplican en la limpieza y la desinfección han sido aprobados y diseñados junto a Diversey Consulting, siguiendo siempre las recomendaciones de las autoridades sanitarias y la OMS. Usando productos virucidas homologados, totalmente inocuos y respetuosos con la salud de nuestros huéspedes.



3

DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS

Diversey Consulting, la división profesional de seguridad alimentaria y gestión de riesgos de Diversey, ha desarrollado un programa de gestión para cada área operativa del hotel con objeto de eliminar o reducir a límites seguros todo posible riesgo. En dicho programa se incluye la realización de auditorías periódicas de seguimiento para verificar la correcta implantación de todas las medidas de prevención.





4

DESAYUNOS Y RESTAURACIÓN

Hemos implantado nuevos procesos y nuevas fórmulas de servicio y consumo, sin por ello alterar la calidad de la experiencia de nuestros huéspedes. Todos los productos que ofrecemos están vinculados a proveedores y distribuidores certificados.

5

DISTANCIAMIENTO INTERPERSONAL

Todos nuestros protocolos se han diseñado para limitar la interacción social con el ánimo de proteger a nuestros huéspedes. La redistribución de los espacios, un control de los aforos y una reducción en la gestión humana (siempre que sea posible) permiten garantizar que se respeta la distancia de seguridad.





6

DIGITALIZACIÓN EN LOS PROCESOS

La tecnología nos posibilita la digitalización de los procesos en diversos trámites con el objetivo de limitar el riesgo por contacto y reducir tiempos de espera. Igualmente, las nuevas aplicaciones disponibles en el hotel consiguen limitar el uso de soportes físicos para transmitir la información, llegando a mejorar incluso la experiencia del cliente.

7

DESARROLLO DE NUEVOS CANALES DE INFORMACIÓN

Consideramos esencial el acceso a la información para generar confianza y tranquilidad. Por ello nos aseguramos de que incluso antes de su llegada al hotel el huésped conozca todas las medidas que se llevan a cabo en los hoteles y cualquier información que pueda afectarles sobre el destino.



8

FORMACIÓN A TODOS LOS TRABAJADORES

Todos los equipos que trabajan en el hotel reciben formación continua sobre los nuevos protocolos, con una actualización permanente ante nuevos escenarios y acceso a toda aquella información necesaria para poder asegurar el bienestar de nuestros huéspedes.

Clean + Safe

ESTE CONJUNTO DE DIRECTRICES SE APLICARÁN MEDIANTE INTERVENCIONES CONCRETAS SOBRE LOS DISTINTOS ESPACIOS DEL HOTEL.



Relación de medidas

DESGLOSE POR ÁREAS Y ESPACIOS



EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe



ACCESO E INGRESO DEL CLIENTE EN EL HOTEL

La entrada y el lobby del hotel recibirán un estricto tratamiento en la aplicación de protocolos con el objetivo de preservar al máximo las instalaciones del hotel y asegurar que permanecen libres de virus. Por ello este espacio se someterá a un exhaustivo control en las entradas, así como en la gestión de aforos y flujos de acceso y salida de los clientes.

Se aplicarán las siguientes medidas:

1. Alfombras desinfectantes en la entrada

Instalación de alfombras de desinfección en los accesos al hotel para evitar la entrada y propagación de agentes contaminantes.

2. Control de aforo en la recepción

Definición de un número máximo de personas en función de la superficie disponible en la recepción.

3. Distanciamiento interpersonal

Marcadores de distancia, indicados mediante vinilos instalados en el suelo, peanas informativas y pantallas digitales.

4. Mamparas protectoras

Instalación de mamparas protectoras en el mostrador de recepción para garantizar una correcta separación.

5. Equipos de protección individual

Uso de mascarilla por parte del equipo de recepción.

6. Estación de desinfección

Disponibilidad de solución hidrogel y toallitas desinfectantes en recepción para el uso de los clientes.

7. Desinfección de tarjetas de llave y otros elementos

Desinfección de las llaves de habitación y del datáfono después de cualquier contacto y uso entre clientes.

8. Gestión de facturas digitalizada

Envío de facturas por email después de la estancia y pago recomendado con tarjeta de crédito.

Clean + Safe

ACCESO E INGRESO DEL CLIENTE EN EL HOTEL

Lobby del hotel Acceso protegido y seguro



- 01 ALFOMBRAS DESINFECTANTES EN LA ENTRADA
- 02 CONTROL DE AFORO
- 03 DISTANCIAMIENTO INTERPERSONAL
- 04 MAMPARAS PROTECTORAS
- 05 EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL
- 06 ESTACIÓN DE DESINFECCIÓN
- 07 DESINFECCIÓN DE TARJETAS Y LLAVES
- 08 GESTIÓN DE FACTURAS DIGITALIZADAS





TRATAMIENTO DE ESPACIOS COMUNES

Se ha llevado a cabo un exhaustivo análisis de las instalaciones del hotel con el ánimo de optimizar operativas y limitar las situaciones de riesgo potencial. Hemos puesto el foco en una exhaustiva desinfección, intensificando la frecuencia de limpieza de las áreas comunes y estableciendo dinámicas que permitan el distanciamiento requerido. Siempre contando con la supervisión de nuestro partner **Diversey y Diversey Consulting**. En todos los protocolos de limpieza y desinfección se utilizan los productos autorizados por el Ministerio de Sanidad.

Además, antes de su reapertura todos nuestros hoteles han sido sometidos a una minuciosa desinfección de todos sus espacios e instalaciones.

Se aplicarán las siguientes medidas:

1.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.

2. Adaptación del espacio

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

3.Control de aforos

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

4.Habilitación de espacios exteriores y terrazas

Redistribución del mobiliario en nuestras terrazas para garantizar que se mantiene una correcta distancia de seguridad.

5.Estaciones de desinfección

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

Clean + Safe



TRATAMIENTO DE ESPACIOS COMUNES

6. Acceso a la información

Acceso ininterrumpido a información de interés general mediante pantallas en recepción y zonas comunes. Comunicación de las medidas de prevención establecidas y los servicios disponibles para los huéspedes.

7. Control y auditorías

Puesta en marcha de auditorías periódicas de todas las instalaciones por parte de **Diversey Consulting**, estableciendo sistemas de vigilancia y control y una auditoría inicial para validar la correcta implantación de las medidas en el momento de reapertura de los hoteles.

8. Correcta ventilación

Mayor frecuencia en la limpieza de los filtros de aire y aumento en el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para la renovación del aire.

Zona de 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 distintas plantas del hotel.

1. Número de ocupantes

Solo se permite un usuario por trayecto, a no ser que los ocupantes 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.

2. Limpieza y desinfección exhaustiva

Intensiva limpieza de superficies, así como de las botoneras y puntos de contacto.

Clean + Safe

TRATAMIENTO DE ESPACIOS COMUNES

Ascensores Cuidando las distancias de seguridad



- 01 NÚMERO DE OCUPANTES LIMITADO SEGÚN LA SUPERFICIE DEL ASCENSOR
- 02 USO OBLIGATORIO DE MASCARILLA CUANDO LOS OCUPANTES NO FORMEN PARTE DE UN UNIDAD FAMILIAR
- 03 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EXHAUSTIVA DE SUPERFICIES Y BOTONERA
- 04 ESTACIÓN DESINFECCIÓN EN ACCESO A SEOS

HABITACIONES

Se cuidará de manera exhaustiva la limpieza e higienización de las habitaciones, mediante el uso de productos virucidas aprobados por el departamento de Sanidad. Esta limpieza será especialmente rigurosa cuando los huéspedes abandonen la habitación al final de cada estancia.

El tratamiento de superficies, textiles y otros elementos presentes en las habitaciones estará sujeto a un estricto protocolo siguiendo las directrices marcadas por nuestro partner experto en seguridad y limpieza, **Diversey**.



Se aplicarán las siguientes medidas:

1. Limpieza de interruptores

Incluye todos aquellos elementos de alto nivel de contacto como lámparas, interruptores o el control de la climatización.

2. Desinfección del teléfono y control remoto

Alta desinfección del aparato telefónico presente en las habitaciones, así como el uso de una funda de protección en el control remoto del televisor.

3. Pomos y tiradores

Desinfección de ventanas, puertas, pomos de armarios, cajoneras y otros elementos de contacto frecuente.

4. Superficies y mobiliario

Limpieza exhaustiva de todas las superficies con productos de limpieza virucidas homologados y aprobados por el Departamento de Sanidad.

5. Superficies en el baño

Exhaustiva limpieza y desinfección de paredes y encimeras. También de la ducha y grifería, inodoro y baño.

6. Ropa de cama y toallas.

Tratamiento de lavado a temperatura superior de 60°C. Retirada de la ropa usada en bolsas precintadas para evitar el contacto con la ropa limpia

Clean + Safe

HABITACIONES

7. Servicio de limpieza opcional

Posibilidad por parte del huésped de rechazar el servicio de limpieza durante la estancia.

8. Rotación en la ocupación de las habitaciones

Espaciado en el uso de la habitación, asegurando un intervalo temporal antes de que un nuevo cliente ocupe la estancia.

9. Minimización de elementos

Retirada de aquellos elementos de los que no se pueda garantizar la desinfección como medida de saneamiento.

10. Amenities de baño

Disponibilidad de dispensadores de gel, shampoo y acondicionador . Así como de vasos de un solo uso desechables. El resto de amenities estarán disponibles bajo demanda.

11. Ventilación

Ventilación de las habitaciones mientras se realizan las tareas de limpieza.

Clean + Safe

HABITACIONES

Mi habitación Espacio libre de virus



01 LIMPIEZA DE INTERRUPTORES

02 DESINFECCIÓN DEL TELÉFONO
Y CONTROL REMOTO

03 TRATAMIENTO DE POMOS
Y TIRADORES

04 LIMPIEZA DE SUPERFICIES
Y MOBILIARIO

05 LIMPIEZA DE SUPERFICIES
EN EL BAÑO

06 DESINFECCIÓN ROPA DE CAMA
Y TOALLAS

07 AMENITIES DE BAÑO
DE FÁCIL DESINFECCIÓN

08 VENTILACIÓN DE LA ESTANCIA

RESTAURACIÓN Y DESAYUNOS

Desde el área de restauración se han implementado nuevas prácticas operativas para preservar la salud de nuestros huéspedes sin por ello deteriorar la experiencia vinculada al servicios de comidas y desayunos. Con este propósito, se ha rediseñado la oferta de desayunos, dando nuevos enfoques al servicio.

Se aplicarán las siguientes medidas:

1. Control de aforo

Número limitado de clientes en el desayunador en función de la superficie disponible.

2. Distanciamiento interpersonal

Redistribución del espacio y del mobiliario para garantizar la distancia mínima de seguridad interpersonal. Reducción del número de mesas para asegurar la separación social.

3. Estación de desinfección

Disponibilidad de hidrogel en los puntos de acceso al espacio. Se recomendará a los huéspedes la desinfección de manos.

4. Tratamiento de los alimentos

Gestión de mono dosis preservadas sin manipulación y preparados individuales.

5. Entrega de "breakfast box"

Distribución de completos packs de desayuno de consumo individual. Ofreceremos la posibilidad de disfrutar de un desayuno de estilo mediterráneo para su consumo en la habitación.

6. Protección del personal

Los camareros y staff de servicio irán protegidos con guantes y mascarilla.

7. Limpieza e higiene

Vajilla higienizada y limpieza intensiva de superficies.

8. Materiales de un solo uso

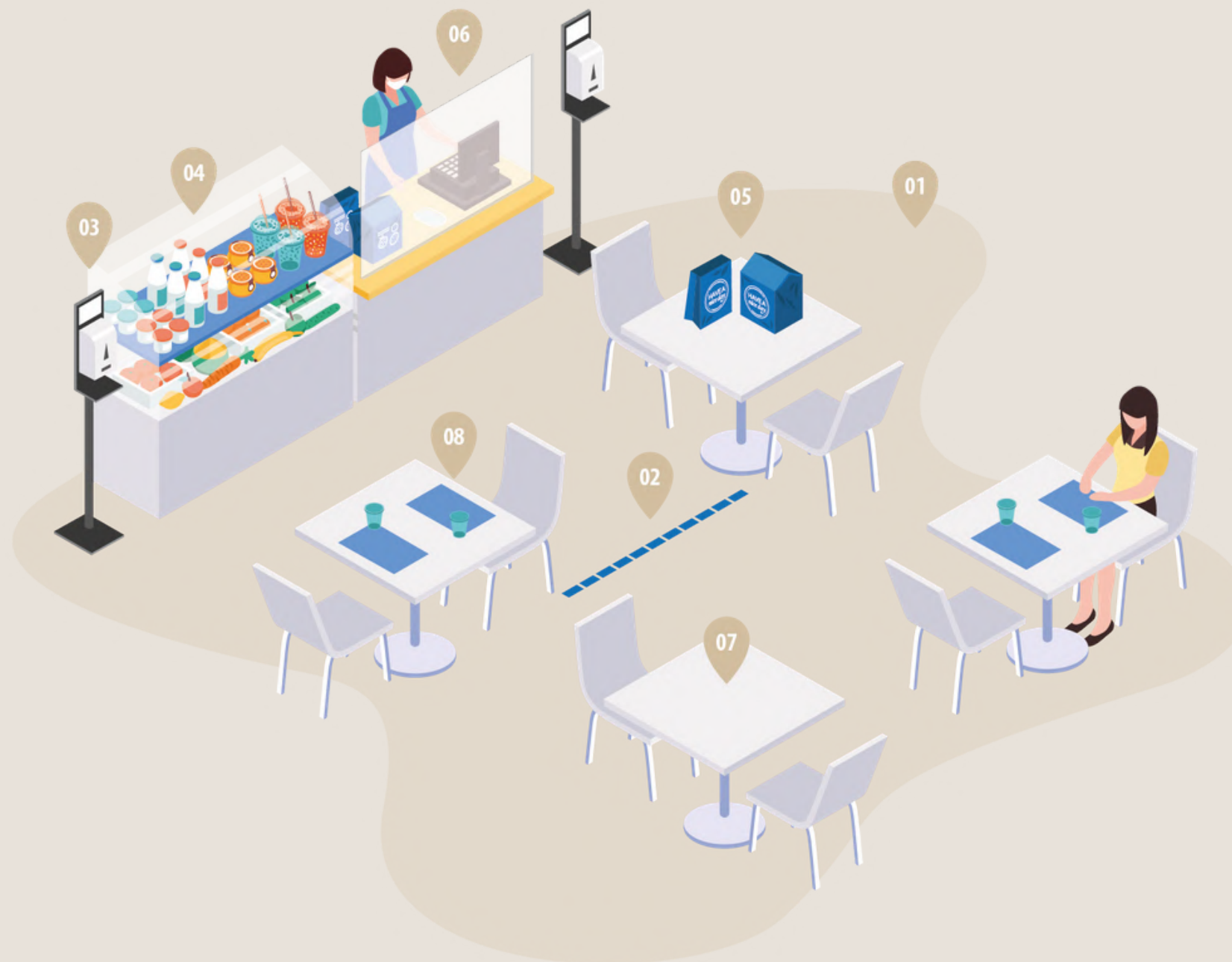
Se priorizará el uso de mantelería, servilletas y materiales desechables de un solo uso.



Clean + Safe

RESTAURACIÓN Y DESAYUNOS

Desayunador - Have a Nice Day Nuevas fórmulas para empezar el día



01 CONTROL DE AFORO

02 DISTANCIAMIENTO INTERPERSONAL

03 ESTACIÓN DE DESINFECCIÓN

04 MINIDOSIS Y RACIONES INDIVIDUALES

05 ENTREGA DE "BREAKFAST BOX"

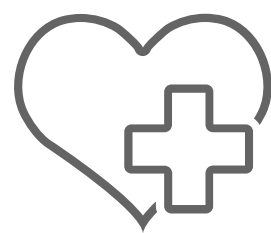
06 PROTECCIÓN DEL PERSONAL

07 LIMPIEZA E HIGIENE

08 MATERIALES DE UN SOLO USO

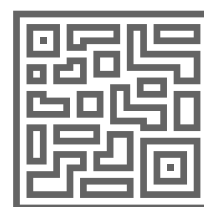


Y además, ahora más que nunca
nos mantenemos fieles a **nuestros compromisos**



NUESTRA APUESTA POR EL BIENESTAR DE LOS HUÉSPEDES

Desde siempre, el cuidado del cuerpo y la mente ha estado presente en nuestra filosofía. Este compromiso se basa en una propuesta de alimentación equilibrada y saludable, que apuesta por productos frescos de proximidad Km0.



LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Apostamos por la tecnología como herramienta para la implantación de novedosas soluciones, siempre primando la calidad de la experiencia de nuestros huéspedes. Tanto en el hotel como a través de nuestras plataformas mediante la digitalización de los procesos, la implantación de la inteligencia artificial, nuevos tratamientos para compartir la información o la aplicación de técnicas para asegurar la higiene y la limpieza en nuestras instalaciones.



LA INNOVACIÓN COMO HOJA DE RUTA

La innovación forma parte de nuestro ADN. Nos reinventamos constantemente para mejorar y hacer frente satisfactoriamente a las demandas de nuestros clientes, sea cual sea el motivo de su viaje. Cualquier ocasión es buena para rediseñar experiencias y procesos, y sin duda en momentos de cambio y transformación las soluciones y oportunidades deben ser la luz que alumbran el camino.



95%

DE NUESTROS CLIENTES AFIRMA QUE VOLVERÁ
A ALOJARSE EN UN HOTEL EUROSTARS HOTEL
COMPANY EN CUANTO TENGA OCASIÓN

En Eurostars Hotel Company nos sentimos muy orgullosos de la
confianza que nuestros clientes han depositado en nuestra
compañía.

9 de cada 10

CLIENTES SE SIENTEN SEGUROS
ALOJÁNDOSE EN UN HOTEL



CUIDANDO DE AQUELLO QUE MÁS NOS IMPORTA

MÁS INFORMACIÓN

www.eurostarshotels.com/clean-safe.html

NOTA IMPORTANTE: TODAS LAS MEDIDAS QUE SE DETALLAN EN ESTE DOCUMENTO ESTÁN SUJETAS A POSIBLES CAMBIOS Y MODIFICACIONES EN FUNCIÓN DE LA EVOLUCIÓN HACIA NUEVOS ESCENARIOS Y DE LA INCORPORACIÓN DE NUEVAS NORMATIVAS.

EUROSTARS
HOTEL COMPANY



EUROSTARS
HOTELS



exe
HOTELS