



# PLAN CONTINGENCIA CONDICIONES ESPECÍFICAS

---

Mayo 2020

---

## **GARANTIAS HIGIÉNICO-SANITARIAS Y SEGURIDAD POST COVID-19**

Decálogo de obligado cumplimiento en medidas higiénico-sanitarias y de seguridad, en la operación diaria de todos los hoteles adheridos a Sercotel Hotel Group, desde el primer día de reapertura.

Los procedimientos higiénico-sanitarios y de seguridad en Sercotel Hotel Group, se sustentan en 3 pilares fundamentales que se describen a continuación:

### **1. Medidas y Procesos de Seguridad Sanitaria (PRL-Vigilancia, Seguridad e Higiene) Acuerdos con diferentes empresas de PRL (Prevención de Riesgos Laborales) para la aplicación del siguiente protocolo de prevención:**

---

- Vigilancia y salud (test + reconocimientos + toma de temperatura + protocolo de limpieza).
- Coordinación de las actividades empresariales.
- Evaluación de riesgos laborales y entrega de EPI's y materiales de control.
- Medidas higiene generales y protocolos ante casos positivos de clientes y empleados.
- Medidas organizativas: Turnos, espacios y circulación de clientes, distancia de seguridad.
- Información y formación periódica.
- Certificado de desinfección volumétrica de fuerte penetración mediante nebulización previo a la reapertura.
- Medidas empresariales (régimen sancionador y responsabilidad del administrador de la sociedad).
- Certificación global con partner externo.
- Verificación recogida residuos peligrosos.

### **2 Digitalización de Servicios Hoteleros**

---

Eliminación de papelería y cartelería, además de proporcionar un sistema seguro evitando el contacto entre el cliente y el equipo del hotel.

Disponible para todos los hoteles la APP de Sercotel Hotel Group, para que todo el cliente que así lo desee, pueda tramitar:

- El check in & check out de forma automatizada o semi automatizada en función del PMS del hotel.
- Contratación servicios del hotel, como las actividades, ofertas, promociones, restauración, Room Service.
- Información, accediendo a través de códigos QR, a cartas de restauración, directorio del hotel, información concreta del hotel e información genérica de la cadena.

- Mensajería, como canal de comunicación vía e-mail entre los clientes y el equipo del hotel.
- Realizar pagos de pendientes de la reserva

Disponible en algunos establecimientos:

- Apertura de puertas por BLU a través de la APP.
- Dispensador automático de llaves a través del kiosko Sercotel.

### **3. Adaptabilidad de Espacios y Productos a la Experiencia del Usuario (Procedimientos específicos SHG).**

#### **Implantación de normas y procedimientos específicos por departamentos en todos los establecimientos de Sercotel Hotel Group.**

---

##### **Recepción**

- Mampara metacrilato montable.
- Protección con EPI'S (Mascarillas, guantes vinilo y pantalla).
- Estación de gel hidroalcohólico.
- Alfombra desinfectante x 2 unidades.
- Termómetro digital para la toma de temperatura.
- Vinilos distancia de seguridad (suelo y ascensores).
- Urna para depositar llaves al realizar el check out.

##### **Pisos**

- Protección con EPI's (Guantes vinilo, mascarillas, pantallas y gel hidroalcohólico).
- Uniformes lavados diariamente a temperatura >60°.
- Eliminación de elementos decorativos (plaid, cojines, etc...).
- Eliminación de cartelería (directorios, bolígrafos, hoja minibar, hoja lavandería, bolígrafos, lápices, etc...).
- Verificación de amenities. Mantenemos cosméticos y eliminamos consumibles.
- Eliminación de kettle/cafeteras (siempre y cuando se disponga de estos atributos).
- Precinto de seguridad en la puerta de la habitación (opcional).
- Bayetas de un solo uso por habitación.
- Kit de limpieza adaptados con cubetas para separar las bayetas usadas.
- Habitación desocupada mantener 3 días vacía para volver a ser asignada.
- Asignación de habitaciones en 1ª y 2ª planta para menor uso ascensor.
- Asignación alterna de habitaciones.
- Tratamiento de habitaciones con máquina de ozono.
- En zonas comunes mopas y fregonas de un solo uso.
- En zonas comunes de contacto desinfección mínima 4 veces al día (botones ascensor, pomos de puertas, griferías, baños, etc...).
- Limpieza de vapor en tapicerías, alfombras y moquetas de zonas comunes.

**F&B**

- Protección con EPI's (Guantes vinilo, mascarillas y gel hidroalcohólico).
- Uso de material de un único servicio (servilletas, manteles).
- Reestructuración y rediseño de espacios para adecuar el aforo y las distancias.
- Supresión de los servicios bufé (desayunos, comidas y cenas).
- Desayuno único estructurado y con servicio de mesa.
- Opción desayunos take away.
- Estipular diferentes franjas horarias para los distintos servicios que garanticen las distancias entre clientes.
- Mise en place de la mesa en el momento que es ocupada.
- En cafetería (aquellos hoteles que dispongan) mesas bajo petición con aforo limitado.
- Otras opciones gastronómicas (room service, menú ejecutivo, menú grupos y coffees).

**Mantenimiento**

- Protección con EPI's (guantes vinilo, mascarillas, pantallas y gel hidroalcohólico).
- Previo a la apertura, revisión y puesta en marcha de instalaciones eléctricas, mecánicas (AFCH/ACS, climatización y ventilación, gas natural, equipamientos, habitaciones, contraincendios, sistemas informáticos, etc...).
- Procedimiento diario preventivo.
- Desinfección y prevención Legionella RD 865/2003.
- Tecnología contactless (opcional herramienta operativa Takhys).