







### **INDICE**

edidas generales	3
edidas en servicio de recepción	7
edidas en servicios de cocina, staurante y bar	9
edidas en servicios de limpieza e pisos y zonas comunes	13
edidas en apartamentos y habitaciones	15
edidas en espacios y zonas comunes	16
edidas en gmnasio, sauna y baño turco	17
edidas en animación	18
edidas en servicios técnicos	19
edidas en piscina y parque acuático	20





- Tenemos elaborado un Plan de Contingencia con medidas concretas para reducir los riesgos de contagio. Tenemos confeccionada y adaptada, de acuerdo a la normativa vigente, la evaluación de riesgos y protocolos de seguridad y salud. Así mismo disponemos de un comité de gestión del riesgo.
- Dentro del protocolo de Plan de Contingencia tendremos controlado y actualizado el listado de nombres y teléfonos de contacto de los empleados y de todos los proveedores para poder comunicar con ellos en caso de emergencia.
- Nuestro Personal ha recibido formación en medidas preventivas de Covid-19
- Nuestros proveedores y colaboradores están informados de las medidas en materia de prevención aplicables establecidas que les afecten directamente, como el uso de mascarillas, lavado de manos y distancia de seguridad.



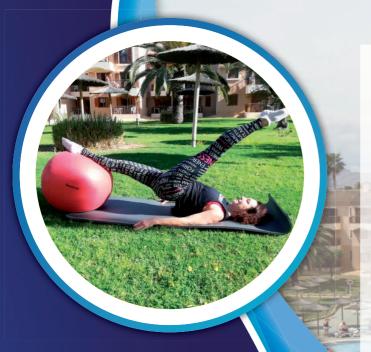




- Nuestros clientes estárán informados de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas antes de confirmar su reserva para su aceptación.
- Colocaremos cartelera por el centro mostrando las medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes y en al menos una lengua extranjera.
- Tendremos indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (recepción, entrada a bar o restaurante, etc.)
- Organizaremos turnos, para evitar acumulación de trabajadores, en vestuarios y comedor de personal.
- Tenemos información detallada, con horarios incluidos, sobre los centros de salud y hospitales cercanos y teléfonos de emergencias. Así mismo el contacto de Policía Local, Guardia Civil y Bomberos para tenerlos localizados en caso de necesidad.







- Nuestro Personal dispone de equipos de protección necesarios en cada momento (mascarillas, guantes y todo el material EPI que nos recomienden las autoridades sanitarias).
- Facilitaremos la limpieza exhaustiva, continua y registrada tanto de puntos críticos, como de recepción y zonas comunes por ser las más representativas. Así mismo los vestuarios y comedor de personal tendrán su refuerzo en limpieza e higienización.
- Aseguraremos agua y jabón cerca de los puestos de trabajo y gel hidroalcohólico.
- Pondremos dispensadores de gel hidroalcohólico en acceso, recepción, entrada bar, entrada restaurante y acceso ascensores.
- Retiraremos todos aquellos objetos de uso compartido (libros, revista, folletos, catálogos...)







- Fomentaremos la información on line, soportes digitales informativos y trabajaremos la posibilidad de check in on line.
- Delimitaremos los aforos, tanto de disponibilidad de apartamento, en restaurante y bar. Así mismo limitaremos los aforos de la piscina y el parque acuático. Con ello el conjunto del hotel verá reducido su aforo un 50%.
- Periódicamente se realizarán limpiezas y desinfecciones certificadas por empresa homologada.
- Indicamos las zonas de riesgo con carteles de consejos preventivos. Reforzaremos la periodicidad diaria de limpieza y desinfección de mantenimiento. En dichas zonas a diario se realiza una limpieza higienizante y desinfectante de choque.
- Disponemos de dotaciones de gel desinfectante para nuestros clientes en diferentes puntos del hotel (accesos a bar, restaurante, recepción, etc.).







## MEDIDAS EN SERVICIO DE RECEPCION

- Se establece un aforo máximo de la zona de recepción y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y empleados. En caso de no ser posible entre empleados y clientes, se establecen medidas de seguridad adecuadas, como pantalla protectora, mascarilla, gafas, etc.
- En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución hidroalcohólica.
- Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.
- Existen marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.
  - Se fomenta el pago con tarjeta de crédito. Se desinfecta el TPV tras cada uso, en caso de no disponer el cliente de contacless en su tarjeta bancaria.







- La limpieza del mostrador se realiza de forma periódica, aumentándose en función de la afluencia de clientes.
- Las tarjetas se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso si se depositan en recepción.
- El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turnos de trabajo, utilizándose auriculares de uso individual cuando sea posible por operativa de trabajo.
- Estamos estudiando incorporar alfombras desinfectantes a la entrada del establecimiento.
- Disponemos de termómetro sin contacto para realizar comprobaciones oportunas en caso de clientes con síntomas compatibles con COVID-19 si se solicita.
- •En el caso de ayuda al cliente en el transporte de su equipaje, lo realizamos en condiciones de seguridad disponiendo de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar.





- Hemos reducido nuestro aforo en el restaurante y la cafetería un 50%. Reduciendo el número de mesas, para respetar la separación de dos metros entre mesas.
- •Tenemos definido un itinerario para nuestros clientes para evitar las aglomeraciones en las distintas zonas de nuestro servicio.
- Desinfectamos la tarjeta de control acceso Buffet cada uso que se hace de ella y disponemos de la carta de menú en código QR y en nuestros soportes digitales.
- El personal de servicio en sala trabajará con mascarillas, cuando no sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente. El personal de cocina lo hará durante todo el servicio.











- En las zonas susceptibles de cola, hemos señalizado separaciones mínimas en el suelo, para que todos respeten la distancia de seguridad. Dichas zonas son controladas y supervisadas por nuestro personal de sala.
- Nuestro proceso operativo reduce la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio con Buffet asistido con pantalla de protección a través de emplatados individuales y/ó monodosis tapados, también con pantalla de protección.
- Hemos sustituido elementos y equipamientos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, azucarillos, etc. por formatos monodosis.
- Facilitamos la vajilla por nuestro personal, de este modo se evitará que los clientes tengan acceso directo a ella.
- •Si es necesario, y la ocupación lo permite, realizamos 2 turnos de comida / cena o se abrirán varios salones.
  - Higienizamos continuamente la sala de los Restaurantes por parte del personal de limpieza.



- Disponemos de buffetier, supervisados por el Jefe de Cocina, para ayudar a los que no se pueden servir de manera individual y para controlar el correcto uso y manipulación del buffet.
- Hemos retirado el pan del Buffet y lo servimos en mesa a los clientes. En servicio de desayuno nuestro personal de restaurante y cocina les prepara y tuesta el tipo de pan que nos soliciten.
- •En el desayuno, comida y cena, nuestro personal debidamente protegido, sirve la comida al cliente y, en cualquier caso, puede solicitar los platos de calientes individuales y preparados desde cocina, en el caso de dietas especiales.
- Desinfectamos la fruta y verdura previamente con lejía de uso sanitario y es presentada con un film de protección, en formato individual.
  - Igualmen<mark>te los postre</mark>s, son presentados con un film de protección y en formato individual.







- El show cooking se ha potenciado y dotado de pantallas protectoras de metacrilato. Los clientes no tienen acceso directo a la comida, pueden observar el proceso de elaboración pero no servirse, elegir la cantidad y el producto que van a degustar y nosotros se lo servimos.
- El servicio gratuito de snack y aperitivos continúa con los horarios previstos pero atendido de manera personal por nuestro personal de cocina y sala.
- Aplicamos los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado en acuerdo al contexto COVID-19, en la limpieza de las cocinas.
- Realizamos un exhaustivo control y revisión de la temperatura de trenes de lavado de vajilla (>80°)







### Albir Garden



#### SERVICIOS DE LIMPIEZA DE PISOS Y ZONAS COMUNES

- •El área de pisos utiliza un equipo de protección individual acorde con cada situación. Utilizando como mínimo mascarilla FFP2 para protección respiratoria frente a partículas y guantes de vinilo / acrilonitrilo. Si procede y lo determina la tarea a realizar se dotará de gafas de protección de montura integral. Finalizada la limpieza y tras despojarse de guantes y mascarillas, el personal de limpieza realiza una higiene completa de manos con agua y jabón.
- •Se ventila diariamente las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Los carros de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario.
  - Utilizamos bayetas desechables en cada limpieza de salida cliente y mopas desechables para la limpieza de suelos.



- •El servicio de limpieza en zonas comunes se refuerza con continuas desinfecciones en zonas de recepción, ascensores, puertas, barandillas y pasamanos.
- Se incrementa la frecuencia de limpieza y repasos especialmente en zonas de mayor contacto ( superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc,barreras de protección, dispositivos de control horario, barandillas...).
- T<mark>odas las oper</mark>aciones diarias de limpieza quedan registradas.
- Nuestra lavandería asegura y certifica el tratamiento de la ropa a más de 60° y con productos desinfectantes.







#### MEDIDAS EN APARTAMENTOS Y HABITACIONES

- Reducción de textiles en la habitación, objetos de decoración y ammenities par actuar de acuerdo al Plan de Contingencia definido.
- Los textiles sucios se recogen y se meten en una bolsa cerrada hasta su tratamiento en la lavandería (tratamientos a más de 60°)
- Las mantas y almohadas las tenemos protegidas y embolsadas.
- A la salida del cliente, se limpiará el secador de pelo (incluido el filtro).
  - Las perchas se desinfectarán a la salida del cliente.







## MEDIDAS EN ESPACIOS Y ZONAS COMUNES

- Los aforos de los distintos espacios comunes están establecidos.
- Disponemos de solución hidroalcohólica en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes.
- Los aseos de uso común, disponen de papelera de apertura con accionamiento no manual y doble bolsa en su interior. Se revisarán de manera continua dichos aseos para preservar su desinfección.
- Cartelera informativa sobre la disposición de mantener la distancia de seguridad entre clientes y empleados.
  - Los dispensadores de gel y jabón se limpian periódicamente atendiendo a su uso.







### MEDIDAS EN GIMNASIO, SAUNA Y BAÑO TURCO

- Los servicios de Gimnasio, sauna y baño turco están sujetos a disponibilidad por reserva de espacio y por tanto con control de aforo, se debe de reservar en recepción la utilización de los mismos. Se deben de seguir las normas de uso en cada momento. Dichos espacios son supervisados e higienizados de manera continua para preservar el cumplimiento de las normas de uso. Realizamos tratamientos con guantes y mascarillas y desinfectamos las cabinas tras cada tratamiento.
- Dispondrán de un cesto con apertura de pedal para depositar toallas usadas.







#### **MEDIDAS EN ANIMACION**

- •Hemos limitado el aforo de las actividades de de animación infantil, dándoles más continuidad y turnos para ofrecer un servicio seguro a nuestros más pequeños.
- El acceso a los juegos/juguetes solo está permitido previo lavado de manos por parte de cada niño. Evitaremos actividades que conlleven intercambio de objetos.
- Desinfección a diario de las zonas de juegos y todo material susceptible de haber sido usado. Entre sesión y sesión de animación se revisa y desinfecta todo el material usado en los juegos.
- Hemos adaptado nuestros shows nocturnos a la nueva realidad y por ello hemos reducido el aforo, con una disposición de mesas superior a 2 metros de separación entre grupos familiares. Si el tiempo lo permite nuestros shows serán siempre al aire libre.
  - Iremos adaptando nuestras acciones y protocolos en los juegos tanto de adultos como infantiles en función de lo que dictamine el gobierno y las autoridades sanitarias.







# MEDIDAS EN SERVICIOS TECNICOS

- Todo el personal dispone de equipos de protección y seguridad individuales necesarios.
- Realizamos las reparaciones en las habitaciones, en la medida de lo posible, sin presencia del cliente. Si no fuera posible, mantenemos la distancia de seguridad de 2m en todo momento.
- Desinfectamos todas las zonas en las que ha habido intervención.
- En las zonas comunes hemos delimitado un perímetro de trabajo que impida el acceso de clientes.
  - Renovamos constantemente el aire de las zonas comunes, a temperatura de 23°-26°.







### MEDIDAS EN PISCINA Y PARQUE ACUATICO

- Los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios, siguiendo la normativa.
- Medimos regularmente los parámetros de control y analíticas, quedando registrados dichos análisis diariamente.
- Revisamos el buen funcionamiento del sistema de filtración.
- Controlamos el aforo de las piscinas y parque acuático, para respetar la distancia de seguridad entre cliente.







