



~· PROTOCOLO DE SEGURIDAD ·~
COVID-19

Gran Hotel Balneario de Puente Viesgo, 2020



La situación actual que nos afecta por el COVID19, ha obligado a tomar importantes medidas de protección para todos los trabajadores, proveedores y clientes del BALNEARIO Y GRAN HOTEL PUENTE VIESGO.

Con la finalidad de ser un establecimiento certificado con el sello turístico **SAFE TOURISM CERTIFIED** que avale la seguridad del mismo, se ha creado un COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD que se encargará de implantar un nuevo protocolo basado en la normativa de las autoridades sanitarias, directrices y recomendaciones recogidas por el ICTE (Instituto de Calidad Turística Española) y aprobadas por el Ministerio de Sanidad. Se velará por el cumplimiento estricto de este protocolo respetando igualmente la Ley de Riesgos Laborales y el Sistema APPCC que ya tenemos implantado en nuestra organización, pero que hemos modificado con las medidas extraordinarias de higiene que así lo exigen.

En cada área de nuestra organización, habrá un protocolo específico de seguridad e higiene que el personal conocerá y llevará a cabo estrictamente. Para su información y total confianza como destino seguro que somos, le ofrecemos un breve resumen de algunas de las prácticas que hemos adoptado.

EQUIPO

Medidas preventivas y organizativas

- ◇ Todos los trabajadores realizan un test covid19 y reciben una formación específica de acuerdo con el sello SAFE TOURISM CERTIFIED, antes de comenzar su actividad.
- ◇ Con el fin de controlar los accesos, habrá una única entrada para todo el personal donde diariamente se tomará la temperatura, se higienizará su calzado y se le facilitará una mascarilla antes de comenzar su jornada.
- ◇ Los accesos a zonas comunes de personal, como vestuarios y comedor, están limitados en aforo, y se han reorganizado los turnos para garantizar las distancias mínimas de seguridad.
- ◇ Cada trabajador irá protegido con los EPIS necesarios en cada actividad y se encargará de la higiene y desinfección de su puesto de trabajo y material utilizado antes y después de cada turno.

PROVEEDORES Y COLABORADORES

- ◇ Todos nuestros proveedores y colaboradores serán informados de nuestro Protocolo de Seguridad y se velará por su estricto cumplimiento en la parte que les afecte.
- ◇ Las visitas externas serán limitadas al máximo, y solo se permitirán cuando sea absolutamente imprescindible para el buen funcionamiento de nuestras instalaciones. Se sustituyen por reuniones telemáticas o telefónicas. Las posibles visitas, seguirán un protocolo de desinfección de calzado, desinfección de manos y mascarilla en el momento de entrada.
- ◇ Las facturas y albaranes serán digitalizados, eliminando el papel.
- ◇ Se marcará una zona de recepción y devolución de mercancías y todas serán desinfectadas antes de acceder a nuestros almacenes, así como los carros o vehículos que se utilicen a tal efecto.

RECEPCIÓN

- ◇ A la llegada del cliente al hotel, se higienizará el calzado y ruedas de equipaje con los felpudos desinfectantes instalados a tal efecto y se cumplirá con el protocolo creado específicamente para la recogida de equipaje.
- ◇ Se fomentará el check-in y check-out online, minimizando el tiempo de espera en recepción y enviando igualmente las facturas por email para evitar el papel.
- ◇ Se han instalado mamparas de protección en los mostradores de recepción y puesto de Relaciones Públicas.
- ◇ Las tarjetas de la habitación, serán depositadas por el cliente a su salida en un recipiente cerrado y se procederá a su desinfección.
- ◇ Se retirarán objetos decorativos y folletos turísticos en papel, que se facilitarán por correo electrónico a los clientes que lo soliciten.

HABITACIONES

- ◇ Todas las habitaciones han sido sometidas a una limpieza y desinfección exhaustiva antes de comenzar de nuevo la actividad.
- ◇ A la salida de cada cliente, las habitaciones serán sometidas igualmente a un riguroso proceso de desinfección que incluirá desde la desinfección de textiles fijos (cortinas) con vapor, hasta la limpieza de filtros de aire del secador de pelo.
- ◇ Se ofrecen nuevas amenidades que incluyen mascarilla y gel desinfectante de manos.
- ◇ Los albornoces y toallas se ofrecerán precintados para garantizar su desinfección.
- ◇ Se eliminan alfombras y objetos decorativos.
- ◇ La información en papel que se ofrecía en las habitaciones, será digitalizada y tendrán acceso a través de códigos Qr, o la misma aplicación del Balneario de Puente Viesgo disponible gratuitamente.
- ◇ Se plastifica el mando de la Tv para su mejor limpieza y desinfección.
- ◇ Se dispondrá de un sistema de mensajería interna instantánea para evitar el uso del teléfono de la habitación en las comunicaciones con recepción.

RESTAURANTE

- ◇ Se seguirá estrictamente el protocolo de limpieza y desinfección creado con la nueva normativa desinfectando, por ejemplo, el mobiliario antes y después del servicio del cliente y tratando la mantelería con los productos y a la temperatura recomendada (60°).
- ◇ Los servicios de restaurante deben ser reservados previamente para mantener el aforo recomendado.
- ◇ Todos nuestros platos se servirán cubiertos.
- ◇ El personal del restaurante acompañará al cliente a la mesa designada para garantizar la seguridad.
- ◇ El uso de la mascarilla es obligatorio al acceder a los aseos.
- ◇ Se elimina la papelería y objetos decorativos de las mesas.
- ◇ Se adecúa la oferta en la carta de Room Service
- ◇ Se recomienda el pago con tarjeta al igual que en resto de los servicios del hotel.

CAFETERÍA

- ◇ Se seguirá estrictamente el protocolo de limpieza y desinfección creado con la nueva normativa, desinfectando por ejemplo, el mobiliario antes y después del servicio del cliente y tratando la mantelería con los productos y a la temperatura recomendada (60°).
- ◇ El uso de la mascarilla es obligatorio al acceder a los aseos.
- ◇ Se han habilitado nuevas zonas de terraza para disponer de más espacios al aire libre.
- ◇ Se ha creado una nueva carta de Tapas individuales para evitar compartir raciones.
- ◇ Se adecúa la oferta en la carta de Room Service
- ◇ Se recomienda el pago con tarjeta al igual que en resto de los servicios del hotel.

BALNEARIO Y TIEMPO DEL AGUA

- ◇ Se seguirá estrictamente el protocolo de limpieza y desinfección creado con la nueva normativa para este departamento, llevando un registro de todas las tareas diarias que irán más allá de la normativa vigente.
- ◇ Se refuerzan los controles diarios de tratamiento de las aguas.
- ◇ Se limitan los aforos en todos nuestros servicios e instalaciones.
- ◇ Se desinfecta minuciosamente las cabinas después de cada uso.
- ◇ Aunque formaba parte de nuestro protocolo habitual, se intensificará la limpieza y desinfección de la zona de baños tras el uso de cada cliente.
- ◇ Las tumbonas de las zonas de relax, serán desinfectadas después de cada uso.
- ◇ Los tratamientos que incluyan infusiones, se servirán en recipientes desechables.
- ◇ En la zona de vestuarios, las taquillas son desinfectadas cada día permaneciendo algunas fuera de servicio para mantener la distancia de seguridad

ZONAS COMUNES

- ◇ Se seguirá estrictamente el protocolo de limpieza y desinfección creado con la nueva normativa para todas las zonas comunes y se respetará el aforo indicado por ley en cada momento.
- ◇ Se intensifican las labores de desinfección, siendo constante el cuidado especialmente en las zonas con más riesgo, botoneras de ascensor, pomos de puertas, mostradores de las diferentes recepciones...
- ◇ Se eliminan todos los libros de la zona de lectura disponibles para los clientes.
- ◇ La ludoteca permanecerá cerrada.
- ◇ El gimnasio está abierto, con aforo limitado, respetando la distancia de seguridad de 2 metros y desinfectando cada aparato después de su uso.
- ◇ La piscina exterior permanece abierta, con un aforo y horario limitado. Las hamacas se desinfectan después del uso de cada cliente.
- ◇ En todas las zonas comunes el cliente dispone de gel hidroalcohólico para manos, así como cartelería informativa con comunicaciones, consejos y refuerzo de la “etiqueta respiratoria”.