



SANDOS Y PREVERISK GROUP SE ALIAN PARA DESARROLLAR LAS NUEVAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL CONTEXTO DE COVID-19

Sandos Hotels & Resorts, grupo hotelero formado por 9 complejos turísticos con servicio todo incluido, media pensión o alojamiento & desayuno, que ofrece estancias vacacionales únicas con presencia en México y España y **Preverisk Group**, líder global en soluciones de auditoría, consultoría y formación para la industria turística, con operaciones en 22 países y 65 destinos, y especializados en Salud y Seguridad en el turismo, firman un acuerdo de colaboración en una iniciativa innovadora.

Con el objetivo común de generar la máxima confianza del mercado en la reapertura de los establecimientos, una vez superada la pandemia, se ofrecerán los más altos niveles de prevención con medidas en el ámbito de la salud y seguridad de viajeros, huéspedes, proveedores y a todas las personas que forman parte de nuestros equipos en cada uno de los establecimientos.

La colaboración denominada **Preverisk Post Covid-19 Hospitality Sector Alliance** es una red de contactos de valor añadido mediante la integración de expertos, empresas hoteleras, agencias de viajes, instituciones públicas y otros actores clave.

Con el fin de proteger la salud y la seguridad de todas las personas que nos visitan, colaboradores y equipos y fomentar al mismo tiempo medidas eficaces dirigidas a recuperar la confianza de los mercados, **Sandos Hotels & Resorts** y esta alianza, desarrolla las acciones en el entorno de dos conceptos principales: **recomendaciones de seguridad y salud en general para la reapertura de los hoteles y las medidas preventivas Covid-19 tanto para clientes como para colaboradores y personal.**

La alianza se desarrollará de forma colaborativa por los miembros clave de ambas compañías y estará respaldada por un panel interdisciplinario de expertos en Salud y Seguridad. El resultado común de nuevas medidas adicionales permitirá a los hoteles readaptar, entre otros, **los procesos de limpieza y desinfección** de sus instalaciones y aumentar las iniciativas de **control, higiene y prevención del personal**, así como reforzar todos los procedimientos que tengan un potencial punto de contacto con los clientes internos y externos. En esos nuevos procesos también **se tendrán en cuenta las recomendaciones específicas de las autoridades sanitarias nacionales y locales, así como recomendaciones internacionales.**

En el anexo se detallan las medidas adoptadas por Sandos Hotels & Resorts en los complejos de España con el fin de prevenir o mitigar la posible propagación del Covid-19 entre los turistas y los empleados.



ANEXO: MEDIDAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN LOS HOTELES DE ESPAÑA

NOTA IMPORTANTE

Con el ánimo de difundir tranquilidad y seguridad, queremos indicar que, en caso de reservar una tarifa No reembolsable o semiflexible, o incluso en caso de reservas con agencia, el hotel devolverá el dinero o no cobrará penalización hasta 24 horas antes de la llegada si alguno de los ocupantes ha dado positivo y la cuarentena obligatoria le impide viajar. Obligatorio presentar test positivo certificado.

Para la preapertura de los hoteles:

Todas las áreas del edificio han sido revisadas para asegurar la salud y seguridad de nuestros clientes:

- Seguridad contra incendios
- Seguridad de Gas
- Higiene alimentaria
- Sistemas hídricos
- Higiene y Seguridad en piscinas
- Lavanderías
- Control de plagas

Equipo de Gestión de Crisis

- El equipo está en funcionamiento y adecuadamente formado.

Planes de comunicación

- Se han establecido planes de comunicación interna y externa para mantener líneas de comunicación tanto con los huéspedes como con los empleados a fin de proporcionar información adaptada a sus necesidades.

Programa de formación

- Se ha establecido una formación generalizada para el personal en relación con los nuevos protocolos para prevenir la propagación del Covid19

Protocolos de confinamiento

- Se ha diseñado un plan de emergencia que debe seguirse en caso de un brote.
- En cualquier caso y de forma general se seguirán las recomendaciones y protocolos de las Autoridades Sanitarias correspondientes.

Reporte de enfermedades

- Se han establecido mecanismos de detección temprana de síntomas tanto para los clientes como para el personal, a fin de evitar la propagación de infecciones y potenciales brotes.

Políticas de personal

- Se han aplicado políticas de personal mejoradas dentro de tres ejes principales: higiene personal, distanciamiento social y uso de EPI.

Covid-19 Medidas de control específicas

Acceso de personal

- Se han adoptado medidas preventivas dependiendo del modo de transporte empleado.
- Aplicación de procesos específicos para el uso del transporte público, incluyendo distanciamiento social, higiene personal y uso de EPI.
- Aplicación de procesos mejorados para la limpieza y desinfección de los autobuses de la empresa.
- Creación de normas adicionales de higiene a la llegada a las instalaciones del hotel.

Recepción

Implementación de medidas preventivas en la entrada del hotel, fomentando el control de la desinfección de las manos. Se tomarán las medidas necesarias para garantizar el distanciamiento social preventivo. Implementación del web check-in en los hoteles donde esto es posible. Dispensadores (touchless si es posible) de gel hidroalcohólico distribuidos a lo largo de la recepción. Han sido instaladas pantallas en el mostrador de recepción o uso de mascarillas por parte del personal de recepción. Se minimizará la entrega de documentación en papel a los huéspedes, fomentando el uso de sistemas electrónicos (Apps, códigos, QR, etc.).

Recepción de mercancías

- Se tomarán las temperaturas del personal del proveedor.
- El personal de entrega y los conductores deberán llevar una máscara y guantes.
- Se impedirá la entrada de los carros/elevadores del proveedor. Si no se puede evitar se dispondrá de sistema de desinfección para los mismos.
- Los productos no entrarán en el hotel en el embalaje del proveedor, sino que primero serán transferidos a cajones propios del hotel previamente desinfectados o se desinfectarán.
- Las frutas y verduras serán desinfectadas antes de ser almacenadas.
- Se pedirá a los proveedores externos detalles de todas las medidas de higiene y seguridad que hayan tomado con respecto a COVID-19.

Restaurantes

- Si es necesario por ocupación, el horario de desayuno, almuerzo y cena se extenderá o adaptará.
- El personal gestionará la entrada al restaurante y guiará a los clientes su mesa asignada.
- Un panel de información, en la entrada del restaurante, mostrará las normas de acceso para que los clientes las lean antes de entrar. Esta información también estará recogida en la documentación entregada al cliente a su llegada al hotel.
- Los clientes deben usar gel hidroalcohólico y adaptarse a las normas de prevención establecidas en todo momento en función del tipo de servicio.
- Habrá indicaciones claras para mostrar el recorrido por el restaurante, los buffets y las Show cookings.
- La distancia entre los clientes sentados en mesas adyacentes será de un mínimo de 1,5 metros



- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Además, las mesas y sillas (superficies y lados) y cualquier artículo que quede en la mesa, se desinfectará después de cada cliente. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra COVID19.
- Los menús y cartas estarán disponibles en formato digital (apps, Códigos QR, etc.) y también en soporte físico de fácil desinfección (Siempre se desinfectarán después de su uso por un cliente).
- Se ha mejorado la ventilación natural.

Bares

- Los clientes deben frotarse las manos con gel hidroalcohólico y adaptarse a las normas de prevención establecidas en todo momento en función del tipo de servicio.
- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para entrar en el bar.
- La carta de bebidas se imprimirá en carteles y los clientes que hayan descargado la Appsi está disponible o a través de códigos QR, también podrán verla en sus teléfonos móviles.
- La distancia entre los clientes sentados en mesas adyacentes será de un mínimo de 1,5 metros.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Además, las mesas y sillas (superficies y lados) y cualquier artículo que quede en la mesa, se desinfectará después de cada cliente. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra COVID19.
- Se ha mejorado la ventilación natural.

Cocina

- El sistema APPCC se aplica y supervisa de forma estricta y se han aplicado procedimientos de higiene personal más rigurosos incluyendo el uso de guantes y mascarillas.
- Se respetarán las distancias mínimas de seguridad de 1,5 metros entre los empleados. En los momentos que no fuera posible, los empleados usarán mascarillas.
- El número de platos colocados en el buffet se ajustará al número requerido. Se suministrarán productos envasados de una sola dosis y porciones individuales para algunas comidas con una reposición más regular.
- Dependiendo de la opción del buffet, todos los utensilios para servir (pinzas, cucharas, etc.) se sustituirán cada 30 minutos por otros nuevos desinfectados o más frecuentemente si es necesario.
- En el show-cooking la comida se preparará en cantidades controladas para evitar la formación de colas y evitando siempre la acumulación de alimentos.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra COVID19.

Pisos

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.



- El personal de limpieza no accederá a las habitaciones mientras el cliente esté en ellas. Si fuera imprescindible la presencia del huésped se mantendrá el distanciamiento de seguridad.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección para la limpieza de cada habitación, prestando especial atención a las zonas de contacto con las manos (barandillas, interruptores, manijas, mandos a distancia de televisión/accesorios, minibar, etc.)
- Las áreas comunes interiores y exteriores se limpiarán y desinfectarán cada hora, prestando especial atención a las áreas de contacto con las manos (barandillas y pasamanos, botones de ascensores, etc.)
- Todos los productos químicos que se utilizan se consideran efectivos contra COVID19.
- Algunos artículos han sido retirados de las habitaciones, sin embargo, en los “ammonites” ahora se incluye desinfectante de manos.

Mantenimiento

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- El personal de mantenimiento no accederá a las habitaciones mientras el cliente esté en ellas. Si fuera imprescindible la presencia del huésped se mantendrá el distanciamiento de seguridad.
- El mantenimiento del aire acondicionado en las habitaciones y áreas comunes incluirá una desinfección de los filtros.
- Los sistemas de agua (piscinas, balneario, agua doméstica y de riego) se supervisan constantemente

Animación

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Las actividades se llevarán a cabo manteniendo el distanciamiento social, limitando las capacidades, manteniendo los materiales saneados y teniendo disponible un gel desinfectante.
- Los espacios se adaptarán para que los huéspedes puedan disfrutar de las actividades mientras mantienen el distanciamiento social
- Todos los materiales (juguetes, utensilios, juegos, etc.) serán desinfectados antes y después de cada actividad con un producto desinfectante efectivo contra COVID19.
- Antes de comenzar una actividad, se recordará a todos los participantes las medidas de higiene y seguridad.
- Las actividades para niños se adaptarán para mantener el distanciamiento social y se reducirán los aforos.
- No se realizarán actividades deportivas para adultos o adolescentes que impliquen contacto físico.
- Los programas de entretenimiento estarán disponibles en formato digital (apps, Códigos QR, etc.) y también en soporte físico en paneles informativos.

Spa, fitness & piscinas

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Las actividades se llevarán a cabo manteniendo el distanciamiento social y limitando los aforos.
- Habrá un dispensador de gel hidroalcohólico en la entrada de cada área (aseos, vestuarios, áreas de agua, gimnasio, etc.).



- Se ha implementado un estricto protocolo para el cambio de toallas.

SPA

- Los clientes tendrán que concertar una cita para evitar aglomeraciones.
- Los procedimientos de limpieza y desinfección se han mejorado en las cabinas de tratamiento y en todas las áreas comunes tras su uso.
- Se ha reforzado la ventilación natural de aire entre cada servicio.

GIMNASIO

- En los hoteles en los que el gimnasio esté disponible se concertara cita previa
- El uso obligatorio de una toalla en todos los equipos deportivos.
- Los procedimientos de limpieza y desinfección se han mejorado, reforzados y aumentados.
- Se procede a disponer las máquinas de gimnasio de tal forma que favorezcan el distanciamiento social.
- Se limitará el aforo al gimnasio para favorecer el distanciamiento social.

POOLS

- Las hamacas estarán a 2 metros de distancia. Se respetarán las unidades familiares.
- Las hamacas se limpiarán y desinfectarán cada día y cada vez que sea necesario por razones puntuales.

Lavandería

- En las lavanderías propias del hotel, se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Se ha reforzado el protocolo para la ventilación de aire natural.
- Hay dispensadores de gel desinfectante para manos disponibles en toda la zona.
- Se han designado diferentes recorridos para los textiles sucios y limpios.
- Se refuerzan los procedimientos de limpieza y desinfección en las áreas de trabajo durante y después de cada turno. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra COVID19.
- Los servicios de lavandería externos contratados cumplen con toda la normativa vigente en relación a medidas especiales de salud e higiene en especial contra Covid-19.
- Los servicios externos de lavandería informan al hotel de todos sus protocolos de Salud e Higiene.