



RESUMEN DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Nuestros clientes, su salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Y por ello, hemos tomado una serie de medidas y protocolos de limpieza, higiene y distanciamiento físico adicionales para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y la de todo nuestro equipo. Estas medidas siguen las recomendaciones de expertos en salud e higiene, de las autoridades sanitarias y de la Organización Mundial de la Salud.

Medidas preventivas de limpieza y seguridad:

En el Hotel Ciudad de Miranda trabajamos con estándares de limpieza e higiene ya de por sí muy exigentes. Adicionalmente, hemos revisado nuestros procesos, ampliando frecuencia y medidas de desinfección para dar cobertura a las nuevas circunstancias de salud y seguridad actuales.

Dichos procesos se aplican en todas las áreas del hotel para garantizar a nuestros clientes una estancia segura.

Para velar por la correcta aplicación de estas medidas, hemos creado un Comité de Gestión de Seguridad y establecido controles específicos de supervisión y verificación

A continuación, se las explicamos para su conocimiento y tranquilidad.

En las habitaciones:

- Lavamos la ropa de cama y toallas en **lavandería industrial** utilizando los productos aconsejados por las autoridades sanitarias y a temperatura de más de 60º C
- Durante la limpieza de su habitación, retiramos la ropa sucia en bolsa precintada **sin entrar en contacto con la ropa limpia**
- **Eliminamos elementos decorativos** (cojines, plaids, alfombras) como medida de saneamiento
- Desinfectamos las superficies, mobiliario y **todos los elementos de la habitación y el lavabo** con productos homologados altamente desinfectantes y con la máxima garantía para la salud
- Para la limpieza diaria de la habitación se usan **elementos de un solo uso desechable** y/o trapos de microfibra en cada habitación
- **Reforzamos el protocolo de limpieza** con especial atención a los elementos con alto nivel de contacto: teléfono, pomos, grifos, etc.
- **Aumentamos el tiempo de ventilación** durante el proceso de limpieza de las habitaciones
- Sustituimos **elementos** reutilizables por **desechables**
- **Eliminamos amenities de los baños así como elementos de papelería** no imprescindibles. Podrán solicitar todo aquello que necesiten a nuestro servicio de housekeeping o en recepción.
- Precintamos el Minibar solo con el fin de saber cuándo es necesario desinfectar todo su contenido
- Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.
- Queda totalmente restringido al acceso al hotel a toda persona no registrada en alguna habitación (masajes, servicio de entrega de comida , ...)



En recepción:

- Realizamos un **saneamiento continuo** de los elementos, dispositivos, superficies y mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes
- **Desinfectamos todas las tarjetas de apertura** de habitaciones para entregarlas con total seguridad
- Protegemos y desinfectamos los mandos a distancia de las televisiones con total garantía.
- Se reducen las capacidades de los ascensores, pasando a ser de 1 sola persona, o hasta 4 personas si forman parte de la misma unidad familiar.
- Disponemos de un **protocolo de emergencia médica** en caso de necesitar asistencia especializada.
- **Disponemos de nuevos elementos de tipología EPI** (equipo de protección individual) para nuestros clientes que se encontrarán en recepción
- Implementamos **nuevos elementos de seguridad y distancia física**:
 - **Pantalla de metacrilato** sobre el mostrador
 - **Marcas de distancia entre clientes** y con el personal de recepción
 - **Recorrido de entrada y salida** para mantener la distancia adecuada
 - **Alfombrilla de desinfección de suelas** a la entrada del establecimiento.
 - **Dispensadores de hidrogel** en el mostrador de recepción
- Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.

En Restaurante y Bar:

- Desayuno:
 - Se suspende temporalmente el desayuno buffet. De momento se servirá un desayuno continental con ampliación de productos más habituales.
- Eliminamos en la zona restaurante elementos decorativos y extremamos la limpieza y desinfección de vajilla, cubertería y mantelería
- Disponemos de dispensadores de gel hidroalcohólico a la entrada de nuestra cafetería, restaurante.
- Realizamos un **saneamiento continuo** de las superficies y el mobiliario que puedan estar en contacto con nuestros clientes
- **Reordenamos el mobiliario** de las zonas de restauración, para guardar las distancias físicas recomendadas
- Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.

En otras zonas del hotel:

- Aumentamos considerablemente las frecuencias de limpieza de servicios y zonas comunes
- Rogamos utilicen las papeleras habilitadas para recoger las mascarillas y guantes que deseen desechar.



Comprometidos con nuestro equipo:

- **HIGIENE:** La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. **Instamos a empleados y recomendamos a clientes realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón.** Hay geles desinfectantes en las zonas de trabajo para su uso de forma regular
- **PREVENCIÓN:** Nuestro personal se somete cada día a su llegada al hotel a controles de temperatura. **Todo el equipo utiliza elementos de protección** como guantes y mascarillas.
- **FORMACIÓN:** Todos nuestros empleados **han recibido formación específica en higiene y seguridad** frente al covid-19
- **INFORMACIÓN:** Nuestro equipo corporativo de Calidad apoya a los hoteles con **las medidas más eficientes y avanzadas en materia de higiene y seguridad** y atendiendo siempre las normas dictadas por los expertos en salud y los organismos competentes
- **ZONA EMPLEADOS - BACK OFFICE:** en las zonas de trabajo de personal hemos **aplicado el mismo refuerzo en las medidas de higiene y seguridad**, así como se aplican las mismas normas de distanciamiento

Recomendamos:

- **La higiene de las manos se considera una de las medidas más efectivas** para evitar la propagación de gérmenes y prevenir el contagio por COVID-19. Recordamos realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón. Hay geles desinfectantes en las zonas comunes para su uso de forma regular
- **Aconsejamos el uso de mascarillas** en zonas comunes y al abandonar el hotel
- **Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo** o pañuelos desechables
- **Respetar las medidas de distanciamiento físico** incorporadas en el hotel mediante señalización excepcional, mamparas de protección y reorganización de mobiliario.
- **Facilitamos información en distintos puntos del hotel sobre las normas de prevención**