

# COVID-19

En **SH Hoteles** nuestra prioridad es velar por la seguridad de nuestros Clientes y de nuestro Personal. Para ello hemos confeccionado un Plan de Contingencia y el correspondiente Protocolo de actuación. Estos protocolos son temporales y los iremos adaptando a las nuevas situaciones que puedan producirse.

## PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, SALUD Y LIMPIEZA - COVID-19

### ACCESOS AL HOTEL Y ZONAS COMUNES



En cumplimiento de las recomendaciones realizadas desde el Ministerio de Sanidad y la propia Organización Mundial para la Salud, todos los accesos de nuestro hotel han sido adaptados para el cumplimiento de las normas más estrictas frente al COVID19, mediante medidas como:

Todo nuestro equipo de limpieza ha sido formado y equipado con medidas de higiene y protección específicas del COVID 19. De manera conjunta todos nuestros productos de limpieza se complementan con desinfectante especial para la eliminación del COVID 19.

#### Se han tomado distintas medidas añadidas:

- Distanciamiento social que minimice el riesgo de contagio directo entre personas
- Facilitar todos los dispositivos y medios que potencien el frecuente y adecuado lavado de manos de las personas
- Eliminación o reducción de objetos o superficies compartidos entre personas y que pueden ser vehículos de transmisión del virus SARS-CoV-2
- Intensificación de la limpieza y desinfección de superficies susceptibles de ser contaminadas.

Marcado de distancias en el suelo y medidas equivalentes en aquellos puntos de atención al cliente o de servicios (recepción / conserjería, bufés, entrada restaurante, tiendas...) donde se prevean aglomeraciones o colas puntuales se marcarán en el suelo los espacios de manera que se respeten las distancias mínimas entre personas de 2 m.

Otras adaptaciones realizadas en el establecimiento en el contexto de la prevención de contagios por COVID-19 han sido la instalación de dispositivos con gel hidroalcohólico. Se han incrementado los programas de limpieza de zonas comunes y aseos de estas zonas comunes.

Se han realizado actualizaciones para agilizar y reducir los trámites en los procesos de check in y check out pudiendo hacer ambos procesos de manera telemática.

### PROGRAMA DE LIMPIEZA Y ATENCIÓN EN HABITACIONES



Ha sido realizada la formación del personal de limpieza asegurando los procedimientos higiénicos de limpieza y desinfección, incluyendo el uso adecuado de EPI, la preparación de las diluciones de productos de limpieza, y el uso adecuado del material de limpieza, y todos los procedimientos específicos en relación a prevención de contagios por COVID-19

**Limpieza y desinfección rutinaria de habitaciones. Se dispone de un protocolo documentado de limpieza donde se concreta para cada elemento a limpiar, el orden en que hacerlo, material y producto químico a utilizar, EPI a emplear en cada tarea, y procesado del material y producto de limpieza tras su uso.**

#### Como normas básicas generales:

1. No se realizarán las limpiezas en presencia de cliente en la unidad de alojamiento (el cliente deberá estar informado al respecto)
2. Deberá abrirse balcones y ventanas exteriores en primer lugar para ventilar la instalación.
3. Se seguirá un orden de limpieza desde lo más limpio (mobiliario de habitación) a lo más sucio (baños) y de lo más alto (luminarias, mobiliario) a lo más bajo (suelos). Se debe asegurar que la limpieza de cuarto de baños (grifería, lavabos, wc, duchas...) se realiza con productos con propiedades desinfectantes e igualmente que no haya contaminación cruzada a través del material de limpieza de una unidad de alojamiento a otra.

**Limpieza y desinfección de habitaciones tras el check-out de los huéspedes. En este proceso, además de lo incluido en el apartado anterior, tenemos en cuenta los siguientes puntos:**

Desinfección de todos los objetos que supongan contacto con el cliente: suelos, alfombras, grifería y mobiliario del cuarto de baño, escobilla wc, secadores de pelo, cubos de la basura y de reciclaje, pomos, teléfonos, interruptores, mandos a distancia TV (sustitución de la funda en su caso), mesas y mesillas, sillas y sillones, minibar y su contenido, cafeteras y similares, cadenas de ventiladores y lámparas, alféizares y manillas de las ventanas, termostatos, llaves de luz, exterior enchufes y embellecedores, barandillas, tablas de planchar y planchas, mecanismo de apertura de cortinas y persianas...

Planificamos procedimientos para que entre entradas y salidas de clientes se disponga del tiempo suficiente para realizar el proceso de limpieza y desinfección de forma segura.



### COMIDA Y BEBIDA EN TERRAZA, CAFETERÍA Y RESTAURANTE\*



Con el deseo de ofrecer este servicio con las máximas garantías trabajamos sobre los siguientes puntos:

- Ha sido realizada la formación del personal de limpieza asegurando los procedimientos higiénicos de limpieza y desinfección, incluyendo el uso adecuado de EPI, la preparación de las diluciones de productos de limpieza, y el uso adecuado del material de limpieza, y todos los procedimientos específicos en relación a prevención de contagios por COVID-19

- En caso de interlocución cercana (menos de 2 metros) con otras personas, incluyendo clientes o compañeros de servicio, se hará uso de mascarillas higiénicas. Es requerido el uso de guantes desechables en tareas que impliquen tocar objetos (vajilla, bebidas, mantelería...) que vaya a ser manipulados posteriormente por el cliente.

Para evitar aglomeraciones en puntos de atención al cliente, accesos al restaurante, cafetería y terraza, trabajamos sobre los siguientes puntos:

- Planificación de horarios para los clientes alojados preasignando franjas horarias de acceso.
- Se han marcado espacios de espera manteniendo distancias interpersonales de 2 m.
- Hemos definido circuitos y recorridos que minimicen los cruces entre clientes evitando las aglomeraciones.
- Se instará a los clientes, a la entrada a las zonas de servicio, a usar el desinfectante de manos que al efecto se dispondrá en los accesos.
- Se evitará la presencia de objetos en las mesas que pueden ser manipulados por diferentes clientes: cartas, vinagreras, objetos decorativos...
- Igualmente, en servicio en cafetería, terraza y restaurante se evitará el uso de prensa y revistas, dispensadores de pajitas o servilleteros y otros objetos que se puedan compartir.
- Se evitará el pago en metálico – se recomienda potenciar el único pago de clientes alojados en el check-out así como la utilización de alternativas tecnológicas a la firma manual de tickets de consumición

Se ha establecido espacios de seguridad entre las mesas y utilizaremos mantelería de un solo uso.

- Después de cada uso, tanto mesas como sillas, serán debidamente, higienizadas.
- Cartas de restaurantes y cafetería por código QR disponibles en nuestra WEB [www.sh-hoteles.com](http://www.sh-hoteles.com)

### SERVICIO DE DESAYUNOS:



Servicio ofrecido en variedad de Continental en el hotel SH Ingles y SH Valencia Palace. Buffet asistido en el hotel SH Villa Gadea.

- Consta de alimentos envasados individualmente, incluyendo pan y bollería, platos y condimentos (sal, pimienta, aceite, vinagre y otros aderezos se facilitarán en envases monodosis). Se exceptúan las frutas en piel incomedible.
- El servicio en mesa implica el uso de mascarillas por parte de los camareros. Cualquier objeto dejado en mesa para su uso por parte de clientes (jarras de café o leche, botellas / jarras de agua, cestillos de pan...) serán higienizadas tras cada uso en lavavajillas.

### PISCINA\*



Más espacio entre hamacas para relajarse con total seguridad. Al finalizar el día, la zona de piscinas se someterá a un proceso de desinfección general

### SPA Y GIMNASIO



Hemos reducido el aforo en estos espacios. Las máquinas se van a desinfectar tras cada uso

#### \*OBSERVACIONES IMPORTANTES

**Hotel SH Villa Gadea.** Los almuerzos y cenas de pensión serán mediante menú servido. Algunos de los servicios requieren cita/reserva previa.

**Hotel SH Valencia Palace.** De manera temporal, y por motivos de reducción de aforo, mantendremos cerrado el Restaurante Albufera. Algunos de los servicios requieren cita/reserva previa y tienen limitación de tiempo y aforo (piscina).

Estos servicios volverán a su actividad cuando las restricciones lo permitan.