



Nos estamos enfrentando a un acontecimiento sin precedentes a nivel mundial, el COVID-19. Siguiendo los protocolos y recomendaciones de actuación de las autoridades competentes, en Sirenis Hotels & Resorts hemos tomado una serie de medidas para minimizar el riesgo de contagio de todos nuestros clientes y empleados. Estas medidas alcanzan tanto a clientes como a colaboradores y se resumen en los siguientes puntos:

Control del riesgo

- Se creará un equipo de gestión del riesgo encabezado por la Dirección del hotel.
- El equipo velará por el cumplimiento de los protocolos internos y las normas establecidas por las autoridades sanitarias.
- Este equipo será el nexo con las autoridades sanitarias en caso de que se detecte alguna infección antes o durante la estancia de clientes o en cualquier momento con nuestros colaboradores.
- Se establecerá un control de temperatura corporal para clientes y personal, así como un protocolo específico de actuación para los casos que superen las temperaturas establecidas como normalizadas.
- Se establecerán normas y recomendaciones de higiene personal para clientes y empleados a las que se les dará visibilidad con nueva señalética o canales de información internos.

Limpieza de áreas comunes y habitaciones

- Se adecuarán protocolos y productos a utilizar a la norma establecida por las autoridades sanitarias buscando minimizar el riesgo.
- Se dispondrán puntos con gel hidroalcohólico en diferentes zonas de las instalaciones del hotel (recepción, entrada/salida baños, ascensores, escaleras, comedor, etc.).
- Se prestará especial atención a la desinfección de las zonas de contacto.
- Se aumentará la frecuencia de limpieza en zonas comunes de acuerdo con los nuevos protocolos.
- La limpieza de habitaciones se realizará siempre en ausencia de clientes y utilizando los equipos de protección individual establecidos en el protocolo.
- Para el lavado de textiles se utilizarán temperaturas y productos que aseguren minimizar el riesgo.

Alimentos y Bebidas

- Se crearán protocolos específicos para cada puesto que aseguren minimizar el riesgo.

- El personal en contacto con el cliente o con los alimentos y bebidas utilizará los equipos de protección individual que en cada caso muestre el protocolo o la norma establecida por las autoridades sanitarias.
- Se tomarán medidas que aseguren el lavado de manos frecuentes, señalización adicional en los baños públicos y dispensadores de gel de alcohol en la entrada a los restaurantes.
- Se pondrán a disposición de Clientes, mascarillas y guantes en la entrada de los restaurantes.
- En la medida de lo posible, se coordinará con el maître la acomodación de los clientes a la mesa.
- Se instalarán diferentes puntos fijos del restaurante con geles hidroalcohólicos: zona platos buffet y entrada-salida a terrazas (en los comedores que dispongan).
- Se instalará cartelería comunicativa para los clientes sobre las medidas higiénicas que se están adoptando, principalmente a la entrada, y en zonas donde el cliente deberá esperar a ser atendido o servido, comunicándole que lo hacemos por la seguridad de todos.

Distanciamiento social

- Se establecerán aforos limitados en zonas comunes de clientes y personal para asegurar que se respete la distancia de seguridad.
- En los restaurantes se controlarán los aforos mediante la ampliación de horarios de acuerdo con las necesidades de cada producto y momento.
- Se colocarán marcas en el suelo u otras medidas de protección para mantener la distancia de seguridad en zonas comunes y restaurantes.
- En las terrazas y zonas de piscina se reubicarán las sombrillas y mesas auxiliares en función de las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Colaboradores

- Se reforzará la formación de los empleados sobre el protocolo de actuación en cada área.
- Proveeremos a nuestros colaboradores equipos de protección individual indicados en su puesto de trabajo siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.
- Todos los proveedores deberán cumplir estrictamente con los protocolos que se les establezca en cada caso tanto desde Sirenis Hotels & Resorts como por las autoridades sanitarias.

Este protocolo indica normas de aplicación que podrán y deberán adaptarse en cualquier momento debido a los cambios que indiquen las autoridades sanitarias.

Sabemos que vivimos un periodo inquietante y para todas aquellas personas que tengan previsto viajar y disfrutar de sus vacaciones, desde el momento en que sea posible, queremos que sepan que su seguridad y bienestar son siempre nuestra principal prioridad. Queremos transmitirles tranquilidad para que puedan disfrutar al máximo de su experiencia en nuestros hoteles.

En **Sirenis Hotels & Resorts** (<https://www.sirenishotels.com/es/>) llevamos más de 50 años ofreciendo el mejor servicio y cuidado a nuestros clientes antes, durante y después de sus vacaciones. Esperamos poder contar de nuevo con su confianza.

Sirenis Hotels & Resorts