

medidas **COVID 19**



puerto marina
benalmádena
by **mac** hotels





Generales

Estimado Huésped,

A raíz de la pandemia generada por el COVID19 y para hacer que sus vacaciones sean un lugar de disfrute seguro, hemos establecido una serie de **medidas y recomendaciones** para usted y también para nuestro equipo, esperamos que con ello se sienta confortable en todo momento y ante cualquier sugerencia o incidencia rogamos contacte con la Dirección del Hotel.

Le nombramos los diferentes aspectos a tener en cuenta.

Las principales recomendaciones son **el espacio social de seguridad que será de 1.5 m y 2 metros, el uso obligatorio de mascarillas** y la higiene de manos frecuente.

Nuestro personal cuenta con la **información, formación y EPIS** necesarios para que usted pueda disfrutar de sus vacaciones olvidándose por unos días de la emergencia sanitaria vivida.



Bienvenida al establecimiento



Preveamos acciones adicionales a las que veníamos realizando como:

- Hemos colocado unas **alfombras desinfectantes** en la entrada principal.
- Instalación de **pantallas separadoras** entre el cliente y la persona que le atiende.
- Se debe respetar siempre el espacio social de seguridad de 2 metros.
- Aconsejamos realice el **Check in On line** en la web, le informaremos mediante email, siempre que sea posible, del proceso con el fin de minimizar su tiempo en recepción.
- En el momento del check in le dotaremos de un **set de amenities** de seguridad por si no dispusiera de su mascarilla e Hidrogel.
- Procedemos a la **desinfección** delante de usted de los objetos que pueda tocar como la Tablet para el check in o la TPV para cobros.
- Promovemos el **uso de crédito** en el hotel y posterior pago mediante tarjeta de crédito.
- Hemos reubicado el mobiliario que ha sido necesario para cumplir con el espacio social de seguridad.
- Por su seguridad, mantenemos abierto **sólo un acceso** al establecimiento.
- **Marcamos el suelo** para que sea más fácil el respeto del espacio social de seguridad.



Ascensores



- Recomendamos el uso de **ascensores por unidad familiar** o por clientes de una misma habitación.
- Rogamos respete el espacio social de seguridad durante la espera.
- Le recomendamos el **uso de gel hidroalcohólico** tras tocar la botonera.
- **Reforzamos la limpieza** de este espacio dado el uso intenso que se da del mismo.



Tecnología

- Hemos reforzado el **Check in on line**, con el fin de minimizar el tiempo de estancia en la recepción.
- Disponemos de una **APP informativa** donde encontrará los horarios y todas las informaciones necesarias para disfrutar al máximo de su estancia.
- Las cartas de los diferentes servicios están disponibles en **código QR** o bien en la APP; usted lo usará a su comodidad.



Limpieza y habitaciones

- Su habitación habrá sido **desinfectada con ozono** y posteriormente ventilada para garantizar una desinfección total tras la salida del último huésped. El tiempo de desocupación de la habitación tras esta desinfección es de 24 horas.
- Mejoramos y reforzamos todos los **procesos de limpieza**, incorporando desinfectantes especialmente recomendados en hostelería.
- No podemos realizar la limpieza de su habitación si usted está dentro de la habitación; si se diera el caso, podría estar en la terraza.
- Para su tranquilidad y comodidad los aseos públicos serán **limpiados cada dos horas** y en el resto de espacio públicos se incrementa la frecuencia de limpieza.
- Hemos eliminado la mayoría de objetos decorativos e informativos de la habitación como libros, revistas, plantas, directorios.
- Eliminamos también edredones y almohadas adicionales que antes estaban en el armario.

Ante cualquier necesidad que pueda tener, comuníquese con recepción.



Restaurante y Bar

- Rogamos sea respetuoso con el espacio social de seguridad.
- Dispondrá de un **horario asignado** para que no deba esperar en el restaurante y para mantener el aforo correcto.
 - Colocamos **pantallas de seguridad** en los sitios donde pueda ser necesario.
 - Cuando acuda al buffet, será asistido por nuestro equipo y tendrá un recorrido específico.
 - Hemos reubicado el mobiliario para mantener el espacio social de seguridad.
 - Las cartas de los diferentes servicios están disponibles en **código QR** o bien en la **APP** del establecimiento.
 - Las mesas, en beneficio de su seguridad, serán vestidas delante de usted.
 - Reforzamos los procesos de limpieza y temperaturas para asegurar la correcta desinfección de vajilla y utensilios tras su uso.



Piscina



- En beneficio de su comodidad, encontrará las hamacas **separadas por grupos de 2 y de 4**. Rogamos no las cambie de posición.
- Es **obligatorio el uso de toallas** para proteger la hamaca. Tenemos toallas a su disposición.
- Avise al socorrista al dejar su hamaca así podemos proceder a la desinfección.
- Por las mañanas temprano, realizamos una **desinfección de toda la zona de piscina**.
- Debido a nuestro sistema de operativa interna ya analizábamos periódicamente el agua y registramos y dosificamos los niveles de cloro de una manera automatizada.



Gimnasio & Spa

- Son servicios que funcionan con **cita previa** para que las dependencias y la atención sean en exclusiva para usted.
- Se garantiza la **desinfección** tras cada uso.
- El funcionamiento de las piscinas es como en el exterior.



Dependencias internas y RRHH

- Todo el equipo humano ha sido debidamente formado tanto en las especificaciones de la enfermedad para conocer correctamente los síntomas y actuar en consecuencia como en el cambio de procesos internos que hemos debido implementar.
- Hemos cumplimentado un **cuestionario de salud** para garantizar que todas las personas que trabajan no sufren COVID-19.
- Disponemos de un **equipo “experto”** que ha tenido formación adicional para poder tratar una incidencia con respecto a clientes o trabajadores que puedan encontrarse mal.
- Entre las medidas diarias que tiene nuestro equipo están:
 - **Recorrido interno** que implica, cambio de zapatos, de ropa y desinfección.
 - **Limpieza y desinfección** de utensilios constante.
 - **Trazabilidad** de los recorridos y relaciones entre personas y clientes. Se establecen unos turnos rigurosos.
 - Uso de los **EPIS** necesarios y propios del departamento.
 - Debe cumplirse con la norma interna de limpieza de manos cada hora alternando agua y jabón con hidrogel.



Partners

Para desarrollar nuestras acciones, nos hemos dejado aconsejar de partners expertos en la materia y con quienes colaboramos desde hace años; a la vez que seguimos procesos de auditoría interna y de mejora continua para implementar y/o cambiar todo aquello que fuese necesario.

Estos partners, son:

- **Preverisk**, partner desde hace 20 años y mundialmente reconocido en el sector Travel, en la mejora y adaptación de protocolos de “Health and Safety” según las recomendaciones de la OMS y autoridades sanitarias.
- **Vitas Xhanit**, es nuestro centro hospitalario de referencia y con ellos hemos desarrollado un protocolo de actuación en caso de clientes que enfermen en el hotel. En cualquier caso, mientras el cliente espera la atención médica procederá a aislarse en su habitación y de ser preciso, tenemos unas habitaciones bloqueadas para hacer una cuarentena.
- **Cualtis**, es la empresa que nos desarrolla todos los protocolos de prevención de Riesgos laborales con el fin de cumplir con toda la legislación actual.

En aras a los cambios normativos sanitarios que puedan ir implementándose, nos reservamos el derecho de modificar todo lo que consideremos necesario para mejorar su estancia.

Deseamos que descanse y disfrute con nosotros.

Atentamente,

Director General



puerto marina
benalmádena
by **mac** hotels

www.macpuertomarina.com