



Protocolo

reapertura de hoteles

Fecha de actualización Agosto 2020

Bienvenidos de nuevo



Introducción

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Lopesan ha trabajado durante las últimas semanas, en estudiar la viabilidad de apertura de los establecimientos hoteleros adaptando todos sus procesos operacionales a la nueva situación de convivencia con el **Covid19**, bajo la supervisión del cumplimiento más riguroso de la normativa establecida para prevenir el contagio tanto de nuestros clientes como nuestros empleados.

El equipo corporativo de **Lopesan**, *bajo las recomendaciones de nuestros expertos en Prevención de Riesgos Laborales*, y cumpliendo la normativa legal en vigor, hemos adaptado los diferentes procedimientos departamentales, así como sus instrucciones técnicas específicas en los diferentes ámbitos de los hoteles, para poder dar a nuestros futuros clientes, todas las garantías para que *-su única preocupación-* sea decidir en qué piscina se bañará hoy. El seguimiento del cumplimiento de estos protocolos será realizado con nuestro sistema de auditoría interna como es habitual.



Área de Calidad, Medioambiente y PRL

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

El área de PRL *-departamento guía en el desarrollo de todas las medidas a aplicar en todos los ámbitos de los centros-* realizará una nueva evaluación de riesgos de los puestos de trabajo, de manera que se establezcan claramente las medidas a aplicar en cada caso. Se planificarán las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, pasillos, etc.). **Definirá los EPI's de cada puesto de trabajo en función de la exposición al riesgo**, que estará supeditado al proceso que se establezca y documentar la entrega de los mismo a través del documento correspondiente. Del mismo modo en los servicios que se encuentren subcontratados, se supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y que actúa bajo los procedimientos establecidos.

Igualmente actualizará el protocolo pertinente con las medidas preventivas de contagio en el personal según proceda: **realizar test de detección o diagnóstico, toma de temperatura, realizar cuestionarios de salud, etc.** Evaluando la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y determinando las medidas específicas de seguridad para este personal.



Área de Calidad, Medioambiente y PRL

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

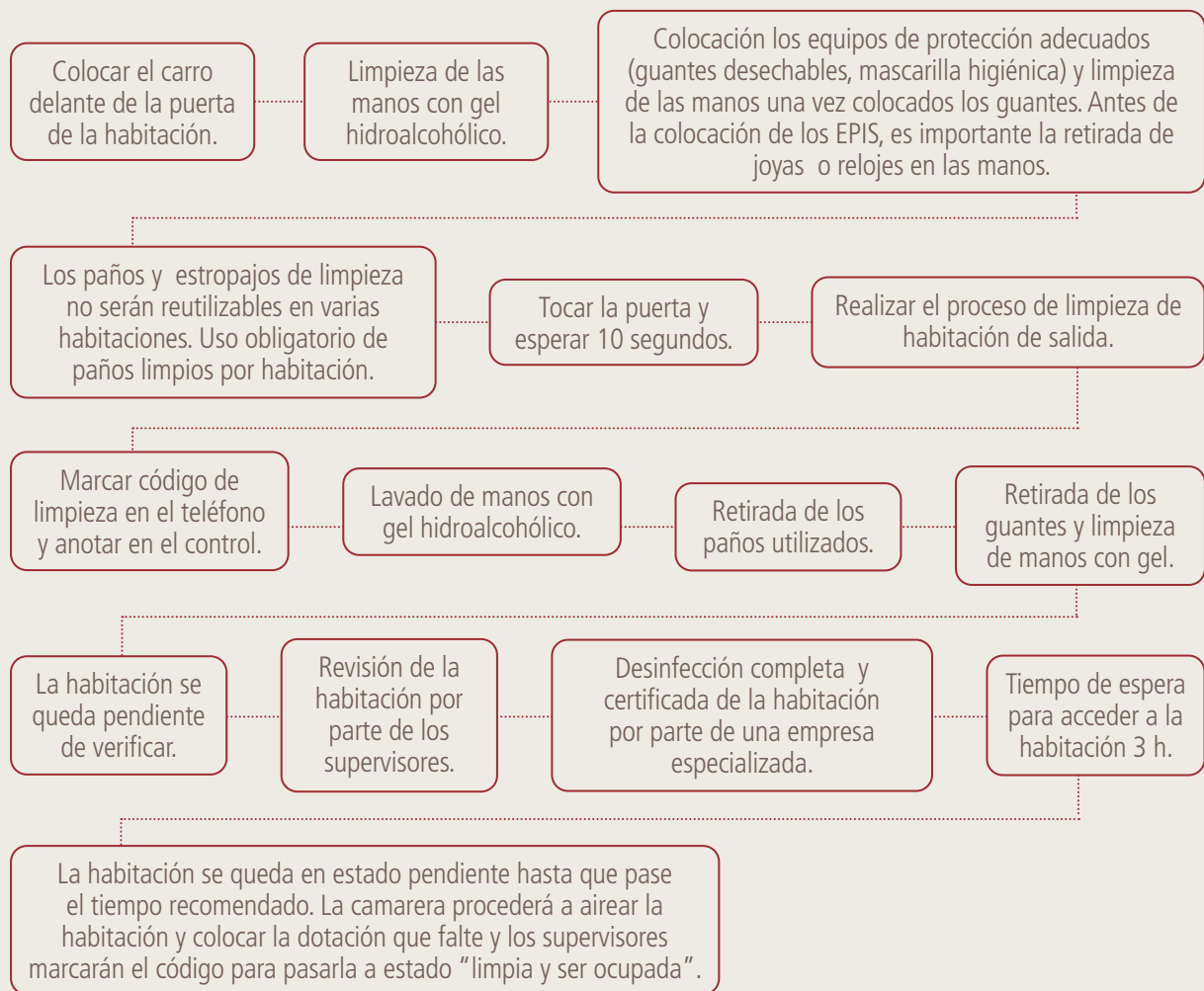
Se establecerán los stock de los EPI's en función de la previsión de ocupación y apertura de las unidades de negocio. Asimismo, se encargará de realizar la adaptación al Covid-19 de los planes de emergencia y evacuación - Formación al personal integrante de los distintos equipos de emergencia de los cambios Covid-19.



Área de Limpieza

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Limpieza de salida



Área de Limpieza

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Se facilitarán los útiles de limpieza necesarios para evitar el contagio cruzado entre habitaciones, por lo que dispondrán de paño de baño, paño de polvo, estropajo de baño y mopa de suelo para cada una de las habitaciones así como el uso un virucida autorizado en España incluido en el listado facilitado por el Ministerio de Sanidad, para la desinfección de las superficies más susceptibles de contagio (*interruptores, mandos de tv, mobiliario, manillares de puertas, tiradores de armarios y cajones, perchas, etc*).



Área de Limpieza

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020



1. Se eliminará toda **la papelería** de habitaciones, excepto la estrictamente necesaria que será desechada al cambio de cliente.
2. Se facilitarán medios tecnológicos como **webapp** de cada establecimiento que contendrán toda la información necesaria para el perfecto disfrute de la estancia del cliente en el hotel.
3. En ciertos hoteles, se facilitará como producto de acogida para nuestros huéspedes, **un kit Covid** por si desean salir de nuestros establecimientos para descubrir la isla, y puedan utilizarlo en zonas muy concurridas.

“Smile, Lopesan is taking care of you”

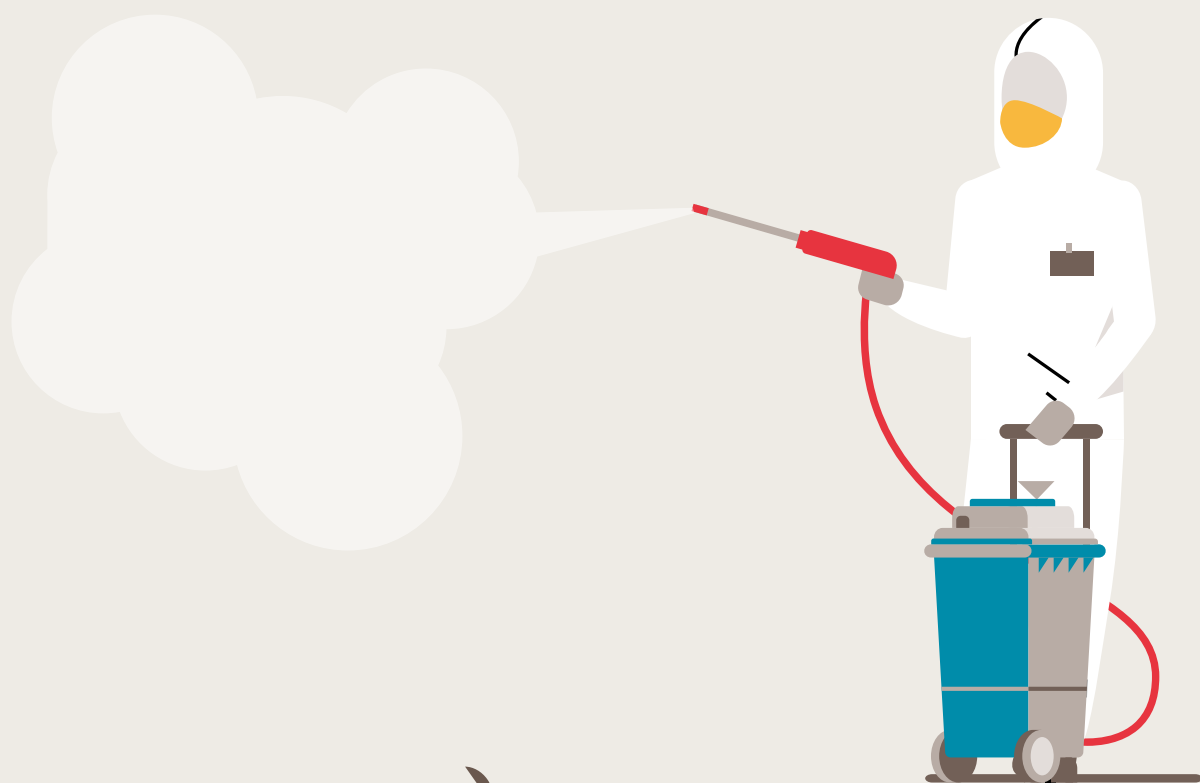
4. Con el fin de garantizar a nuestros clientes, que a su llegada, recibirán un **habitación higienizada**, Lopesan apuesta por la desinfección íntegra **-a través de una empresa especializada externa**, de cada una de las habitaciones en salida, **aplicando una nebulización electrostática con Rely+On Virkon a una dosis del 1%. que garantice así una desinfección rápida fiable y segura** de todos y cada uno de los componentes de las habitaciones.

Área de Limpieza

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

En lo que a zonas comunes se refiere, **se reducirán al 50% los tiempos definidos inicialmente entre limpiezas y repasos de baños**, y zonas de mayor volumen de tránsito de nuestros clientes, y en la recepción o en los bares, se limpiarán las superficies de mostradores, cada vez que un cliente haya sido atendido.

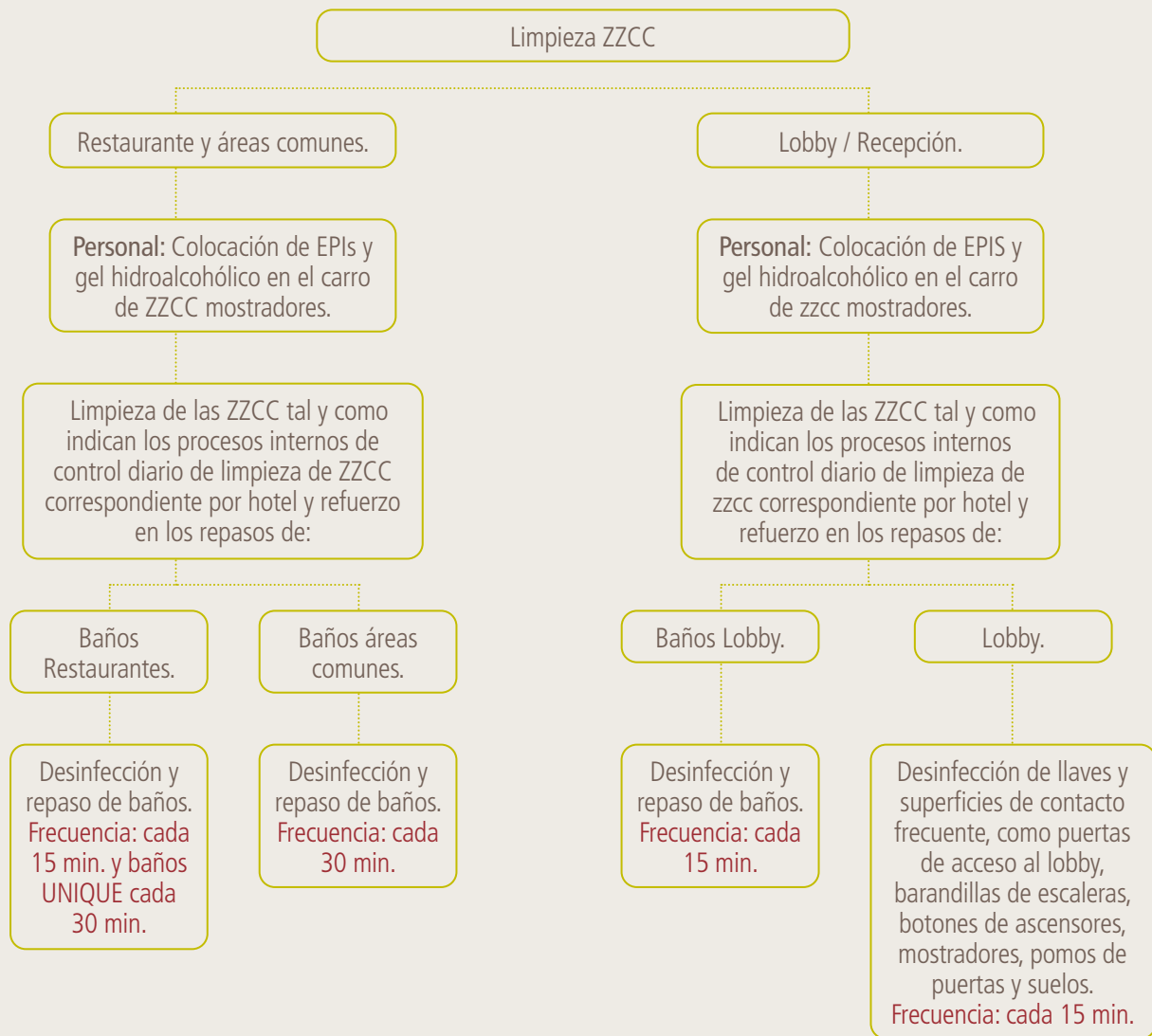
Adicionalmente y con el fin de asegurar la máxima desinfección, **Lopesan** realizará en cada hotel de manera **diaria, un servicio de desinfección de los elementos textiles, tapizados de sillas, butacas y sofás, lámparas, paredes y cristales de fácil acceso en Hall recepción, Terrazas, Restaurantes y Bares, así como zonas de servicios, puntos limpios, etc... aplicando nebulizaciones desinfectantes** que garanticen la protección de nuestros huéspedes y empleados.



Área de Limpieza

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Limpieza Zonas Comunes



Recepción

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020



Lopesan tomará la **temperatura a todos los clientes a la llegada al hotel** para detectar si hubiera una posible infección con Covid19, en cuyo caso se aplicaría el protocolo de emergencia correspondiente ya adaptado y validado por la **Clínica San Roque Maspalomas** antes del cierre de los hoteles.

Check in cliente, vía TTOO, agencias y web.

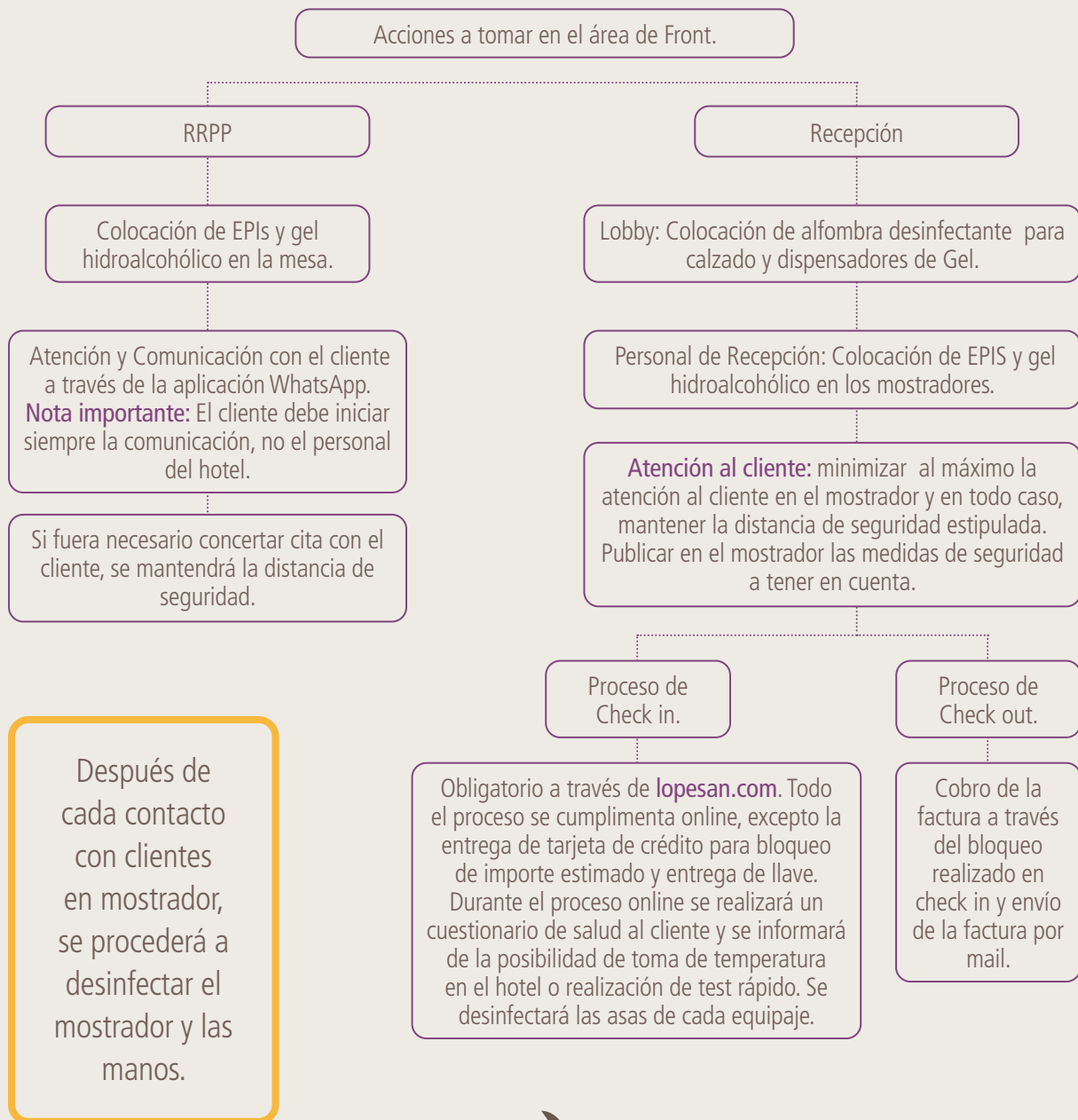
1. **Check-in online** ya disponible en nuestra web www.lopesan.com:
 - 1.1 Reducción en tiempos de espera
 - 1.2 Reducción en verificación identidad del cliente
 - 1.3 Reducción en tiempo de recogida y autorización de tarjeta de crédito para gastos extras
 - 1.4 Reducción de tiempo para la entrega de llave de la habitación.

Gradualmente iremos implantando la opción del uso de un dispositivo del propio cliente para la apertura de la puerta de la habitación.

Recepción

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

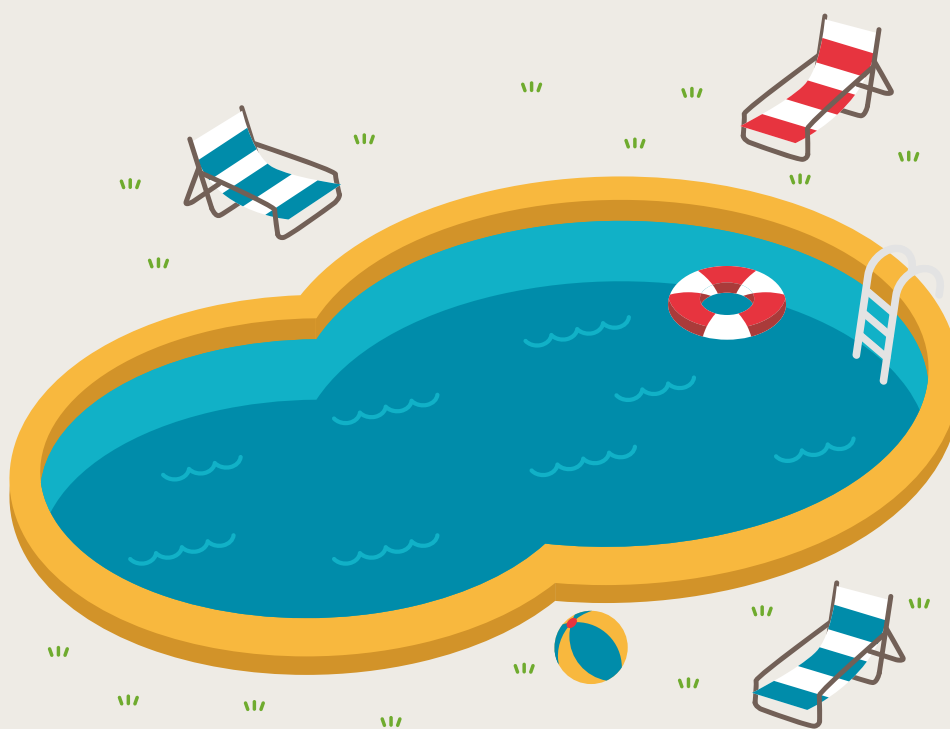
Acciones a tomar en el área de Front



Piscina

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

1. El acceso y el **aforo** de las piscinas del hotel estará **limitado por la normativa de seguridad**, establecida por el Gobierno de España para garantizar el distanciamiento social.
2. Las hamacas estarán colocadas con una distancia de **dos metros** entre ellas.
3. Se **limpiarán diariamente** haciendo previamente un análisis del agua.



Animación, Miniclubs y Parques Infantiles

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Nuestro colaborador en Animación desde hace más de 15 años, **Activ**, está trabajando conjuntamente con nosotros para adaptarnos a esta nueva era de la hotelería con su **Welcome Back by Activ**. El proyecto **Welcome Back by Activ**, está concebido para abordar los diferentes escenarios que garantizan un arranque en los hoteles, con unos servicios mínimos, asegurando la prestación del servicio con la seguridad y la calidad necesarias:

- Dossier de actividades seleccionadas por su idoneidad en el momento actual que garanticen un programa de entretenimiento de Calidad y Seguro, incorporando nuevas tecnologías, como el portal de actividades Kahoot.
- Planes modulares de entretenimiento escalables, con la posibilidad de personalizarlos a las necesidades del Target del cliente.
- Dossier de "Buenas prácticas de animación en establecimientos turísticos COVID-19".
- Auditorías e Implantación de la metodología derivada de "*buenas prácticas de la animación en establecimientos turísticos COVID-19*", tanto para los programas de animación como en la supervisión de todas empresas externas que participen de alguna manera en el programa de entretenimiento.
- Se realizará la desinfección nocturna diaria del miniclub y la zona de parque infantil, así como la limpieza con mayor frecuencia del Panchi Club implementando las medidas higiénicas pertinentes en el proceso del registro del niño en dicho Club.



Área de Alimentación y Bebida

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Los items más reseñables son los siguientes:

- Comunicación de medidas y procesos al cliente en todas las fases de estancia en el hotel.
- Cumplimiento y control más estricto de la normativa higiénico sanitaria.
- Implicación, concienciación y formación de los empleados en los nuevos procesos de adaptación y en la normativa vigente.
- Transformación a buffet asistido y ampliación del concepto COLD / HOT / show cooking a otros tipos de alimentos.
- Uso intensivo y bio responsable de monodosis tapadas en alimentos fríos y calientes .
- Potenciación de la cocina de producción al vacío y mayor consumo y variedad de productos de cuarta y quinta gama.



Área de Alimentación y Bebida

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020



- Digitalizar procesos.
- Buffets “*más estrechos*” pero con mayor presencia de productos “*value for money*”.
- Adaptación de la sala con control a la entrada y medidas higiénicas para clientes y empleados, así como disminución de plazas.
- Adaptación y controles en espacios de uso interno como vestuarios, baños, comedores de personal y zona de recepción de mercancías.
- Acuerdos con proveedores respecto a embalaje (preferiblemente biodegradable o reutilizable) mayor periodicidad en las entregas, trazabilidad y procesos de recepción de mercancías.
- Producción por parte de los industriales de cocina y vajilla de materiales adaptados a costes razonables y con el menor impacto medioambiental.

Servicio de Restauración

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

El restaurante es un espacio social compartido con otros clientes y con los trabajadores, por ello se han adaptado los protocolos considerando, por un lado la interacción trabajador cliente y entre clientes, y por otro lado la manipulación de objetos de uso común. El aforo se adaptará a los establecido en la norma establecida por las autoridades pertinentes.

Los restaurantes de los hoteles dispondrán de:

1. Guantes desechables
2. Desinfectantes e hidrogel
3. Mascarilla
4. Termómetro para tomas de temperatura
5. Pañuelos de un solo uso, etc...
6. **Hostess** en el acceso de cada restaurante
 - 6.1 Asignación de mesa para los servicios contratados
 - 6.2 El cliente será acompañado a su mesa.

Previamente, a su llegada, se le habrá asignado el **tramo horario** según deseo de cliente, en el que podrá asistir a ese servicio.




LOPESAN
HOTEL GROUP

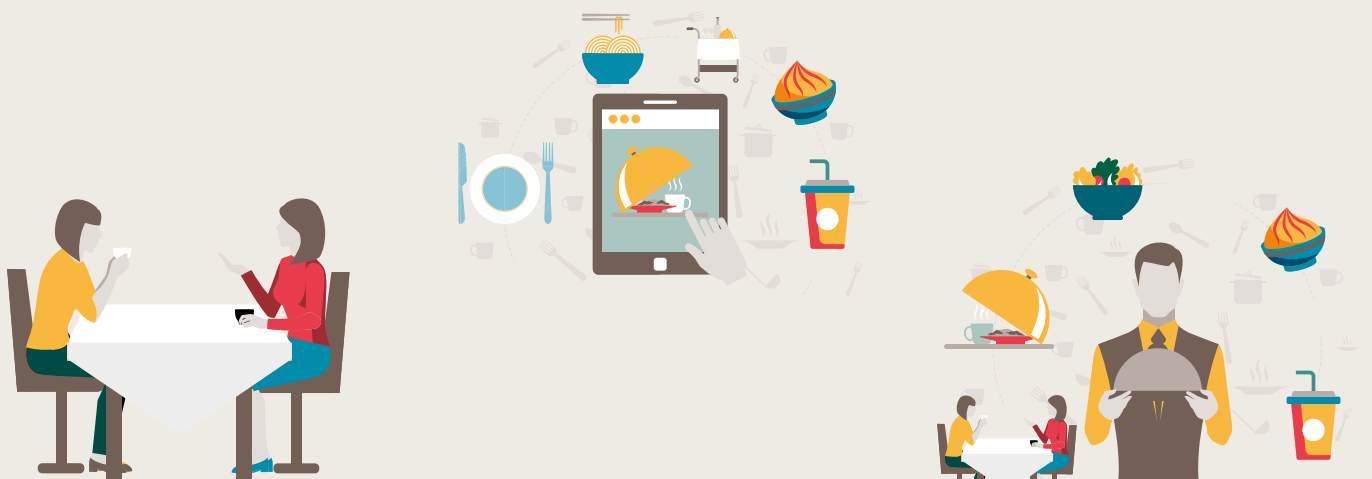
Servicio de Restauración

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

En caso de que se produjera cola de espera en el acceso a los restaurantes, se recordará con señalética a los clientes, la importancia de mantener la distancia de seguridad exigida. Igualmente dentro del restaurante estará indicado con señalética el flujo y movilidad del cliente dentro del restaurante para evitar los cruces y contacto entre clientes.

Las mesas serán montadas sin textiles, con mantelería desechable, que se sustituirá con cada cliente, en caso de utilizar caminos o mantelería reutilizable, esta será desinfectada con un paño impregnado de producto virucida tras el cambio de cada cliente. Se retirarán todos los objetos comunes, cartas, saleros y pimenteros, aceiteras, etc... únicamente se mantendrá el número de mesa.

El cliente podrá visualizar la **carta de bebidas en la Webapp** del hotel descargada en su dispositivo. En su defecto, será el camarero quien de viva voz facilite la información al cliente o por el contrario, se le entregará una carta física debidamente desinfectada con un paño impregnado con producto virucida cada vez que lo use un cliente. Así mismo, se recomienda el uso de efectivo dentro del restaurante, por lo que el pago deberá ser a crédito o a débito preferiblemente.



Servicio de Restauración

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

En el caso de las sillas, éstas serán limpiadas con paño impregnado de virucida en cada cambio de cliente, haciendo especial atención al respaldo y el reposabrazos.

Los **cubiertos** se entregarán al cliente **empaquetados**, y serán preparados de forma individual conteniendo un juego completo (tenedor, cuchillo, cuchara) junto con la servilleta de celulosa de un solo uso.

Se le ofrecerá al cliente, aceite, vinagre, sal, pimienta y salsas básicas en **formatos individuales**. Se desestima el uso de lito, y las muletillas será sustituidas por bandejas con cubiertos enfundados y repartidos en puntos estratégicos del restaurante.

Los aparadores, mesas de apoyo y guerdones serán de uso únicamente para material limpio. Lo único que deben tener para uso corriente será guantes de nitrilo, hidrogel, pañuelos de un solo uso.



Servicio Buffet

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Como indicado anteriormente, se marcará **en el suelo el sentido y recorrido** que el cliente debe hacer, para evitar cruces y posibilitar el mantenimiento de la distancia de seguridad. Se **eliminará el menaje de contacto común**, es decir pinzas, cucharones, cuchillos de pan, etc... dejando su uso exclusivamente por parte del empleado que será quien realice el servicio al cliente.

Se orientará la mayor parte del servicio a **monodosis** que serán servidas por el empleado evitando la manipulación por parte de los cliente. Todos los servicios que antes se aprovisionaban en granel, **serán servidos por los empleados**. Así mismo se potenciará el servicio personalizado en mesa, los servicios de café, leche, zumos, agua, cavas, que antes eran de uso común vía cafeteras, zumeras, etc. Se ordenará el servicio de tal modo que el cliente tenga que levantarse lo menos posible.

La zona de ensaladas se ofertará con servicio de miniaturas variadas disponibles para que el cliente haga su elección, a modo de Salad Bar. En cuanto a caliente, la cocina se integrará en el buffet, ofreciendo un **Hot Show Cooking**.



Servicio Buffet

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020



El **Hot Show Cooking** se convierte en un punto crítico para generar una experiencia positiva en los clientes. Por ello, obvia decir que ni platos ni cubiertos estarán a mano de los clientes en espacio alguno del buffet o estación.

En lo que a postres se refiere, seguiremos apostando por una línea de **Sweet buffet**, con **porciones individuales**, mignardises, piezas de un bocado. Los helados seguirán siendo a granel, pero servidos por los empleados, incluido los toppings. La fruta entera será servida o si es troceada, será en formatos individuales.

El buffet de panes y bollería, se re-converterá en Panadería **Bakery**, de modo que sea asistido por el personal, volviendo al servicio de monodosis en lo que a mantequillas, mermeladas, etc... se refiere.

Área de Economato

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Manipulación y procesado:

Se dará cumplimiento estricto de medidas higiénico-sanitarias (APPCC) a pesar de que las administraciones correspondientes no han informado de cambios en la legislación, se prevé un cumplimiento más estricto de las APPCC, recomendando la digitalización de los sistemas de control y medición.

Proveedores:

Ante este nuevo giro que se plantea, será preciso contar con una rotación de aprovisionamiento superior al actual, pedidos más pequeños con una cadencia mayor de entrega. Disminuir o anular la presencia de graneles, en los espacios de exposición buffet. Los productos que utilicemos en formatos pequeños, deberán ser reciclables, compostables y/o biodegradables.

Recepción de mercancía:

Mayor control y establecimiento de requisitos para los proveedores de alimentación. Se garantizará el cumplimiento de normativas sanitarias en las instalaciones; se solicitará cambios en los sistemas de embalaje y transporte para la adaptación a los nuevos sistemas de trabajo.



Área de Mantenimiento

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Se han establecido pautas de limpieza y desinfección de equipos y herramientas utilizadas por el personal de mantenimiento.

El personal de mantenimiento intentará realizar las tareas de mantenimiento cuando el cliente no se encuentre en la habitación, si no fuera posible se llevarán a cabo las medidas de prevención definidas para cada proceso. Una vez realizada la reparación, el personal desechará los EPI y se desinfectan las manos.

Se establece un programa de limpieza periódica de conductos de ventilación y aire acondicionado a través de un contrato de servicios con una empresa especializada.

En los sistemas de climatización de restaurantes y zonas nobles se incorporan filtros específicos y biocidas para la purificación del aire certificados por empresas especializadas.

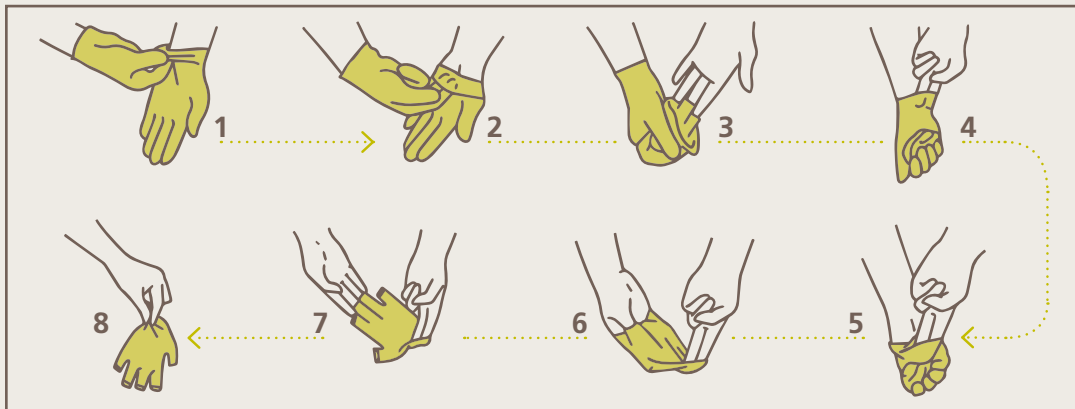
Todas las operaciones de mantenimiento realizadas quedarán registradas en el sistema informático de gestión de mantenimiento de la compañía.



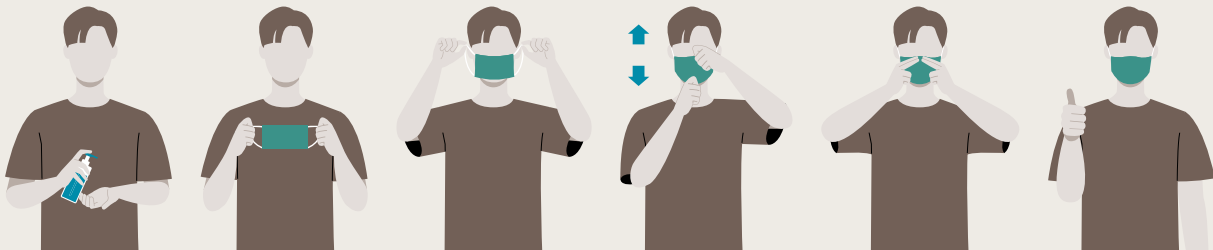
Guía práctica

Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020

Correcta retirada de guantes



Correcta colocación de la mascarilla

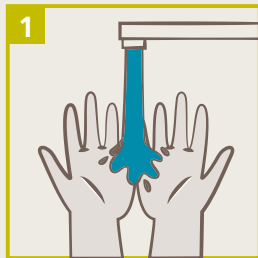


Correcta retirada de la mascarilla



Guía práctica

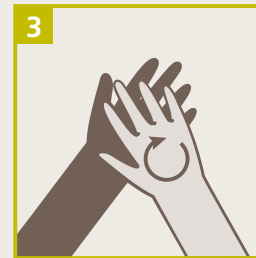
Protocolo reapertura de hoteles | Fecha de actualización Agosto 2020



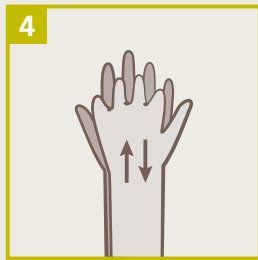
1 Humedezca las manos.



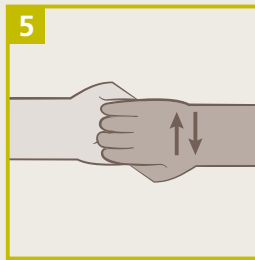
2 Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir toda la superficie a tratar.



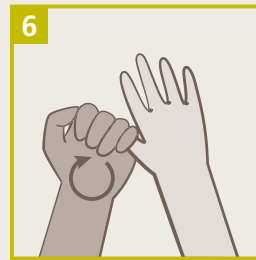
3 Frótese las palmas de las manos entre sí.



4 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



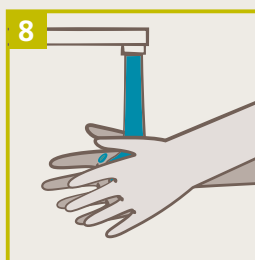
5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



8 Aclare las manos con abundante agua hasta retirar todo el producto.



9 Una vez secas, sus manos son seguras.





lopesan.com