

Protocolo estancia Hoteles SERHS BCN

“Este verano vive Barcelona
con total tranquilidad y
seguridad”

www.sershotels.com/es

Desde Hoteles SERHS de Barcelona hemos trabajado estas últimas semanas en el protocolo de estancia que garantiza la seguridad y tranquilidad de nuestros clientes y equipos de trabajo en nuestros hoteles.

Estamos preparados para recibirlos con las mejores ofertas y servicios para que disfrutes 100% de tu estancia con nosotros.

Nuestros objetivos:

- Velar por la seguridad de nuestros equipos y clientes.
- Apostar por la transformación digital en las diferentes secciones de nuestros hoteles, permitiendo la optimización de recursos.
- Desarrollar y manifestar el potencial de la marca SERHS Hotels en la adaptación de su core-business en diferentes paradigmas. Crecimiento cualitativo de la propia marca.

NOTA: Nuestro protocolo de estancia técnico está a disponibilidad de todo aquel cliente que considere oportuna su consulta.

Medidas de **seguridad, higiene y contacto social** que favorecen la apertura de nuestros Hoteles en un entorno de confianza y tranquilidad.



Recepción

Acciones de seguridad e higiene definidas en el protocolo interno específico para este área



Pisos y Habitaciones

Protocolo de limpieza y organización de la disposición de pisos y habitaciones



Restauración y cafetería

Protocolo de comportamiento y medidas higiénicas en las zonas de restauración.

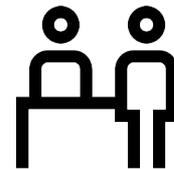


Espacios y Zonas comunes

Delimitación de aforo máximo y medidas de seguridad en espacios comunes

- **Aforo máximo:**
SERHS Rivoli Rambla: 20 personas
SERHS Carlit: 10 personas
SERHS del Port: 20 personas
- **Señalización** específica de separación para asegurar el distanciamiento de seguridad estipulado entre clientes y equipos de trabajo.
- **Protocolo específico y periódico de limpieza** de los uniformes de nuestros equipos de trabajo. Uso de productos específicos para una óptima desinfección de los mismos.
- **Elementos de Protección Individual (EPI's)** en los equipos de trabajo y clientes visitantes siempre que la distancia de seguridad sea inferior a 2m: mascarillas quirúrgicas o higiénicas y dispensadores de gel hidro-alcohólico.

1. RECEPCIÓN



- **Limpieza y desinfección de las superficies** después de cada interacción con clientes: TPV's, materiales de escritura, equipos informáticos y soportes complementarios (teléfonos y auriculares).
- **Se promueve el pago con tarjeta bancaria u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*.** Se informa debidamente en la señalética ubicada en la misma zona de recepción así como en la comunicación de confirmación de reserva realizada.
- **Papeleras** con accionamiento de pedal y tapa, para evitar el contacto con la superficie.
- **Consigna.** Se permite conservar el equipaje en consigna por unidad familiar y separado del equipaje de otros clientes en 50 cm, desinfectados todos ellos con virucidas.
- **Declaración Responsable por parte del cliente,** conforme no presenta ningún síntoma de COVID-19.

2. PISOS Y HABITACIONES



- Se cumple el protocolo establecido de trabajo para evitar la contaminación cruzada entre textil utilizado y limpio.
- Se reduce el material textil siempre que sea posible. En caso de que se disponga del mismo se limpia y desinfecta debidamente en el cambio de cada cliente.
- Las papeleras ubicadas en la zona del baño se accionan con pedal y disponen de tapa y doble bolsa, para evitar el contacto directo con la superficie. Se eliminan las papeleras del espacio de habitación, dejando exclusivamente las mencionadas en la zona de baño.
- Mantas y cojines se retiran de los armarios y sólo se proporcionan en caso de ser requeridos por parte del cliente. Se almacenan empaquetados para uso individual.
- Mandos TV. Se disponen en bolsas específicas para evitar el contacto directo con su superficie.
- Secador de cabello. Se limpia completamente, filtro incluido, con el cambio de cliente hospedado. El mismo protocolo se sigue con colgadores ubicados en pisos y habitaciones.
- Se eliminan elementos decorativos.
- Se establece un Protocolo de Crisis específico con su correspondiente protocolo de limpieza en caso de posible brote o contagio por COVID-19 en el espacio del hotel. Se disponen de zonas aisladas a tal efecto para garantizar la seguridad e incomunicación del resto de visitantes.
- Protocolo de limpieza en caso de posible contacto, que abarca: gestión de ropa de cama y toallas, gestión de residuos, reparaciones en alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, normas de actuación específicas para la persona acompañante.
- Servicio de minibar (en aquellos hoteles que se disponga). Se desinfectan todos los productos que incorpore, de acuerdo a la normativa higiénico-sanitaria del Departamento de Sanidad.

3. RESTAURACIÓN



- **Elementos de uso común** (aceiteras, saleros, máquinas de bebidas, entre otros) se sustituyen por packs monodosis.
- **Señalización e indicación de distancia de seguridad** en barras y buffets para optimizar el flujo de personas, evitar aglomeraciones y garantizar la distancia de seguridad entre clientes y personal de servicio.
- **Se garantiza el lavado** de toda la vajilla y cubiertos que no sean de un solo uso, en máquinas lavavajillas a una temperatura mínima de 60°C.
- **Se evita el saludo** con contacto físico entre el personal de trabajo y los propios clientes. Se respeta la distancia mínima de seguridad obligatoria en los máximos espacios posibles.
- **Se destruye cualquier artículo de higiene personal**, especialmente pañuelos de un solo uso y EPI, de forma inmediata en las papeleras o contenedores habilitados para tal uso y de accionamiento no manual.
- **Se disponen de cartas en formato digital**, con lectura de código QR. No obstante, en el caso que algún cliente solicite la carta física, esta se desinfectará debidamente después de cada uso.

3. RESTAURACIÓN



Servicio en Barra

- Es obligatorio respetar la distancia de seguridad entre clientes. El personal de servicio viste mascarillas técnicas FFP2.
- Señalética específica para delimitar los espacios a ocupar por el cliente o grupo de clientes en barra, para evitar aglomeraciones y garantizar la distancia de seguridad entre los mismos.

Servicio en Sala. En Mesa

- El personal de servicio garantiza la distancia de seguridad y aplican el Protocolo Estricto establecido que evita el riesgo de contagio, con EPI's específicos de certificación homologada (FFP2).
- Mobiliario de Sala. Se desinfecta en cada cambio de cliente.

Servicio en Sala. Buffet

Si la fase de desescalada permite la apertura del espacio de buffet, se ofrecerá el servicio en diferentes modalidades:

- Room Service (Hoteles categoría 4*)
- Take Away. El cliente podrá recoger el menú en los espacios de restauración.

Mientras dure el estado de alarma, el espacio de buffet permanecerá cerrado hasta nuevo aviso de las autoridades sanitarias.

En el momento de la re-apertura los establecimientos considerarán, dentro de sus posibilidades, un itinerario que garantice el flujo de personas y evite aglomeraciones. Se señalarán debidamente las distancias de seguridad.

Servicio en Terraza

- Se controla debidamente que el cliente no haga un uso arbitrario del equipamiento y mobiliario de terraza (mesas y sillas), para que pueda ser desinfectado correctamente entre usos de diferentes clientes.
- Es obligatorio respetar el turno de espera en la entrada hasta que sea atendido por el personal de servicio correspondiente.
- Ubicación de cartelería en todo el espacio con información de pautas de higiene y desinfección a modo de recordatorio para los clientes.
- Se limita todo el espacio de terraza con los elementos de señalética permitidos por las autoridades competentes, para garantizar el cumplimiento de la distancia mínima de seguridad estipulada.

3. RESTAURACIÓN



Espacio de Cocina

- El espacio operativo de cada trabajador se indica con señalética y materiales que garantizan la debida higiene en todo el espacio de cocina.
- Antes de iniciar cada servicio se realiza la correspondiente limpieza y desinfección general de todas las superficies de trabajo. Además, en los lavamanos habituales se dispone de dispensadores de gel hidro-alcohólico a lo largo de todo el espacio. Se utiliza papel reciclado para el secado de manos, que se elimina en papeleras/contenedores específicos de accionamiento no manual.
- Al finalizar la jornada y servicio se realiza una nueva limpieza exhaustiva de herramientas y equipos de trabajo con productos efectivos y recomendados por la normativa higiénico-sanitaria en vigor.
- Se implementan pantallas protectoras reutilizables en las zonas de trabajadoras.

- Se determina un aforo máximo de todas las zonas comunes, tanto para clientes como para equipos de trabajo. Se fija un espacio de 4 m² por persona.
- Se consideran zonas comunes los siguientes espacios: bar, recepción, comedor y servicios de restauración, lavabos, salas de reunión, terrazas, vestidores de personal, comedor de personal.
- Se disponen en las entradas de todos los espacios comunes, lugares de paso e instalaciones de uso intensivo por los clientes, soluciones hidroalcohólicas al alcance de todos los clientes y equipos de personal.
- Los lavabos de uso común disponen de dispensadores de papel de secado o secadores de manos. La frecuencia en la limpieza del espacio de lavabos comunes es de 6 veces al día.

4. ZONAS COMUNES



- Todas las papeleras disponen de apertura de accionamiento no manual con dobles bolsas en su interior.
- Se indican debidamente las distancias de seguridad entre los diferentes grupos de clientes: 2 m entre mesas y en las zonas de espera de afluencia común.

Ascensores

- Se limita la capacidad máxima por unidad familiar y según la capacidad legal permitida, informada en los accesos mediante carteles informativos.
- Es obligatorio el uso de mascarillas en caso de que los ocupantes no sean miembros de la misma unidad familiar.
- Desinfección frecuente de las zonas de contacto habitual (botones, barras, etc.)
- Se ubican dispensadores de gel desinfectante en los accesos, indicados con la correspondiente señalética de desinfección obligatoria.

SERHS Rivoli Rambla Barcelona 4*

SERHS Carlit Barcelona 3*

SERHS del Port Barcelona 3*