



Con la finalidad de garantizar la seguridad de nuestros clientes y empleados, AGORA HOTELS Y RESORTS S.L., quiere remitirles un breve resumen del protocolo de actuación que este establecimiento tiene preparado para su reapertura.

Nuestro objetivo es, y siempre ha sido, que nuestros clientes disfruten de sus vacaciones, dejando al margen cualquier preocupación referida a seguridad e higiene en el centro.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

- Remarcaremos el aforo máximo de la zona de recepción y estableceremos las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes, y con los empleados:
- Instalación de mampara protectora en recepción.
- Uso de EPI's y desinfectantes de manera continuada.
- Facilitaremos a los clientes solución hidroalcohólica para manos, así como alfombra desinfectante para zapatos.
- Delimitación de las distancias de seguridad mediante adhesivos en el suelo.
- Habilitaremos la opción de check in online para todo aquél que lo solicite. Con ello agilizaremos la bienvenida de los clientes.
- Fomentaremos el pago con tarjeta u otros medios electrónicos y desinfectaremos el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- Las tarjetas (llaves), se depositarán en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (teléfono, mostrador...) se desinfectará al inicio y al finalizar la jornada, así como cada vez que se atiende a un cliente.

CAFETERÍA Y RESTAURANTE

- Se reducirá la manipulación e intervención del cliente.
- Se está valorando el bufé asistido, dependiendo siempre de la normativa oficial, la cual a día de redacción de este protocolo no está definida. En el caso de que se nos permita, se recuperará el servicio buffet, siempre salvaguardando la distancia de seguridad de los clientes. Nuestra prioridad será evitar aglomeraciones, y señalar la distancia de seguridad:
- Uso de EPI's y desinfectantes de manera continuada.
- Facilitaremos a los clientes solución hidroalcohólica para manos.
- Delimitación de las distancias de seguridad mediante adhesivos en el suelo.
- Eliminación de elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras), utilizando las monodosis.
- El camarero deberá usar guantes, y mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad, y todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.
- Se definirá un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informará al cliente.

LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Se aplicará reducción de textiles en la habitación, objetos de decoración y amenities.
- La papelería del baño contará con tapa, bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios estarán protegidas.
- Desinfección exhaustiva de cada uno de los espacios que comportan la habitación.
- Ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad.
- Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras su uso diario.
- En las habitaciones, priorizaremos el aireado, el remplazo de toallas y de lencería de cama.
- Se prestará especial atención a la limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales
- Restringiremos minibar en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes

ZONAS DE USO COMÚN

- Especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.
- El establecimiento determinará según protocolo oficial, los aforos de los distintos espacios comunes.
- Dispondremos de solución hidroalcohólica en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes, así como etiquetas adhesivas que delimiten la distancia de seguridad.
- Los aseos de uso común cuentan con secador de manos y papeleras con una apertura de accionamiento no manual y bolsa.
- Contamos con un rociador desinfectante de zonas comunes, y protocolo de desinfección.
- Ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad.

GIMNASIO

- Definiremos el aforo para asegurar la distancia de seguridad (también entre máquinas).
- Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procederá a su limpieza y desinfección.

ASCENSORES

- Este establecimiento consta de 5 edificios, cada uno de ellos con 3 ascensores. Uno de ellos será utilizado únicamente para personal del hotel. Los dos restantes serán de uso de clientes.
- Indicaremos la capacidad máxima. Se aplicará la norma de no compartirlos entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas.
- Implantaremos un protocolo de desinfección constante.

PISCINA Y SPA

- Se va a aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección en estas áreas, especialmente zonas de hamacas y afluencia mayor de clientes.
- Se abrirán al público de acuerdo a las directrices de las autoridades competentes.
- Control de la calidad del agua del vaso según lo dispuesto en el Real Decreto 742/2013 por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas, y la normativa sobre estas instalaciones.
- Con especial hincapié se controlarán los niveles de desinfectante residual, de manera que, en todo momento, el agua del vaso y duchas deberá estar desinfectada y ser desinfectante. Para maximizar la seguridad se recomienda un control exhaustivo de las siguientes fases:
 - * Regulación del pH.
 - * Desinfección.
 - * Medición constante del desinfectante residual.
 - * Garantizar la cloración del agua.
 - * Medición constante del cloro residual.

ANIMACIÓN

- Las actividades colectivas o grupales garantizarán un espacio al margen del animador y clientes participantes. Las posiciones se marcarán en el suelo y evitaremos las actividades que conlleven contacto.
- Aseguraremos un periodo sin actividad entre sesiones colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las zonas.
- En cualquier caso, desinfectaremos el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.

PERSONAL DEL HOTEL

- Los turnos de trabajo estarán planificados, de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos.
- Proporcionaremos EPI's (equipo de protección individual) adecuados previa evaluación de los riesgos laborales (mascarillas, guates, soluciones hidroalcohólicas...)
- El hotel determinará, en función la modalidad de uniforme, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado.
- Respeto de la distancia interpersonal.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) y común (TPV, ordenadores, mesas de trabajo...).