

# Feel Safe at Palacio Infante Don Juan Manuel

## Medidas globales para tu seguridad

Ahora que podemos volver a soñar, a descubrir y a viajar es más importante que nunca que podamos hacerlo con seguridad y tranquilidad. En Palacio Infante don Juan Manuel queremos que puedas seguir disfrutando de nuestro hotel y viviendo las experiencias inolvidables. Por eso, creamos Feel Safe .

Un conjunto de medidas, aprobadas por expertos en seguridad, que hemos implementado en todos nuestros hotel. La aplicación de varias de estas medidas podría afectar a la disponibilidad de ciertos servicios. El objetivo es que tanto nuestros clientes como nuestros empleados y proveedores puedan seguir disfrutando de todos nuestros destinos sin preocupaciones, así como reducir el riesgo de contagio del coronavirus al mínimo.

### 1. Servicios digitales avanzados

Para minimizar la interacción y el contacto directo con superficies en nuestro hotel ofrecemos soluciones técnicas y digitales a todos nuestros clientes:

- **FastPass** – servicio online para realizar el check-in, el check-out y la selección de habitación minimizando la interacción con el personal.
- **Atención online al huésped** - a través de la digitalización de toda la información del hotel y sus servicios, como realización de pedidos de room service o minibar a través de móvil con la carta con código QR.
- **Servicio digital de Guest Relations** para comunicarse de manera inmediata con el personal del hotel.
- Desinfección después de cada uso de TPV y otros elementos.

### 2. Protocolos de limpieza y desinfección

Todos nuestros hoteles siguen protocolos de limpieza inspirados en prácticas médicas aprobadas por la Organización Mundial de la Salud.

- **Limpieza de superficies en zonas comunes** – la desinfección de la recepción, el lobby, los pasillos, los baños, los restaurantes y otras zonas comunes de los hoteles se realizan siguiendo protocolos, productos y frecuencia médica.
- **Limpieza y desinfección general de tres veces al día**, además los servicios se limpiarán y desinfectarán 6 veces al día y cada vez que un cliente se sienta en una mesa está estará desinfectada anteriormente.
- **Desinfección de habitaciones** – utilizamos tecnología y productos de limpieza de máxima eficacia en todas las superficies, objetos y elementos decorativos, además de protocolos probados clínicamente en el lavado de textiles.
- **Esterilización de cocinas y utensilios** – a través de productos y prácticas de limpieza siguiendo protocolos hospitalarios.

### 3. Servicios de restauración adaptados a la situación actual

Para minimizar riesgos, hemos adaptado nuestros procesos de pedido, preparación, entrega, consumo y pago de servicios de restauración en todos nuestros hoteles

- **Certificación de proveedores** – seguimos los más estrictos protocolos de seguridad en los procesos de entrega
- **Seguridad alimentaria** – minimizamos la manipulación de los productos y el contacto humano tanto en la preparación como en la entrega, a través de packagings de un solo uso.
- **Servicio de habitaciones y productos para llevar** – nuestros restaurantes y servicio de habitaciones siguen protocolos estrictos de seguridad y solo ofrecen productos a la carta con código QR.
- **Catering adaptado para reuniones y eventos** – con nuevas opciones de presentación que minimizan el riesgo de contagio.
- **Limitación de Aforos en Salas y Espacios**
- **Servicio Desayuno Buffet asistido** por camareros con protección de pantallas en todos los alimentos.
- **Habilitación de Turnos** para evitar aglomeraciones en los Servicios de Restauración (Desayuno, Cafetería, Terraza y Restaurante)
- **Prohibido entrar comida y bebida del Exterior en todo el Hotel** (habitaciones incluidas) ya que no podemos controlar la trazabilidad de los mismos.
- de aceites, sal, pimienta, palillos, azúcar...

### 4. Normas de distanciamiento social

Nuestros hoteles siguen todos los protocolos para facilitar la distancia social requerida en la interacción con otras personas.

- **Señalética de seguridad** – hemos creado carteles específicos en todas las zonas comunes del hotel recordando la necesidad de mantener la distancia de seguridad.
- **Rediseño de zonas comunes** – el mobiliario se ha recolocado, siguiendo la nueva legislación, para ayudar a los clientes a mantener la distancia social
- **Apoyo del personal** – para ayudar a los clientes a implementar las medidas en todas las zonas.

### 5. Protocolos y material de protección personal

Ofrecemos elementos de protección a todos nuestros clientes, empleados y proveedores a lo largo de su estancia.

- **Elementos de seguridad y desinfección para clientes** – acceso a gel desinfectante, mascarillas y guantes durante la estancia.
- **Protección de empleados** – todos los trabajadores del hotel disponen del material necesario para realizar su trabajo con todas las garantías sanitarias.
- **Equipamiento obligatorio para proveedores** – todos los proveedores que acceden al hotel lo hacen siguiendo las medidas de seguridad necesarias.

## 6. Protocolos de purificación de aire y agua

En todos los hoteles seguimos los más estrictos estándares de purificación y desinfección de los sistemas de ventilación y climatización, así como de depuración de agua y de piscinas.

- **Calidad del aire** – aumentamos la frecuencia de las inspecciones de los sistemas de ventilación y los protocolos de descontaminación.
- **Desinfección de agua** – seguimos estándares actualizados de desinfección de agua potable y protocolos revisados de tratamiento de aguas residuales.
- **Piscinas y fuentes** – aplicamos nuevos protocolos de saneamiento de aguas, con mayor frecuencia.

## 7. Servicio de asesoramiento Twon Connection

Ofrecemos un servicio online de recomendaciones a nuestros clientes, para visitar los destinos de manera segura.

- **Información de instituciones sanitarias** – incluimos información y contacto de hospitales y farmacias en la ciudad.
- **Opciones de transporte y entregas – con recomendaciones basadas en medidas de seguridad adaptadas a las recomendaciones locales.**
- **Servicios disponibles en otros hoteles** – como servicios de restauración seguros en los alrededores.

## 8. Protocolos de seguridad y salud para empleados

Para mayor seguridad, todo nuestro personal cumple con los requisitos de salud para trabajar.

- **Chequeos diarios** – el personal se somete a chequeos antes y después de su jornada laboral.
- **Protocolos de detección temprana** – y planes de acción en caso de problemas de salud en clientes con opción a aislamiento, material de protección, contacto con servicios médicos y logística de transporte.
- **Formación específica del personal** – para aplicar protocolos y prácticas de seguridad adaptados a las regulaciones sanitarias.

## 9. Responsable de seguridad sanitaria

Contamos con una empresa externa, experta en la implementación de nuevas medidas y en la formación de todos los empleados.

- **Implementación de medidas** – se encarga de implementar y actualizar las medidas necesarias.
- **Formación de empleados** – forma a todos los empleados en los procedimientos necesarios para proteger a otros empleados, clientes y proveedores.
- **Responsable de eficacia** – se encarga de aplicar el mayor nivel de eco-responsabilidad posible en todas las nuevas prácticas.