

# Protocolo estancia Hotels SERHS Andorra

“Disfruta de Andorra con  
total tranquilidad y  
seguridad”

Desde los Hoteles SERHS de Andorra hemos trabajado en estas últimas semanas en el protocolo de estancia que garantiza la seguridad y tranquilidad de nuestros clientes y de nuestros 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 clientes y de nuestros equipos
- Apostar por la transformación digital 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.***

En respuesta al coronavirus (COVID-19) y a las indicaciones del Gobierno Andorrano, nuestros establecimientos toman todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de nuestros clientes y la de nuestro equipo de personal. **Por este motivo, algunos servicios e instalaciones pueden verse limitados o no estar disponibles para los clientes.**

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 específico para este área.



### Pisos y habitaciones

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



### Restauración

Protocolo de comportamiento y medidas higiénicas en la zona de restauración.



### Terapeuta y masajista

Protocolo de comportamiento y medidas higiénicas según la actual normativa sanitaria.



### Piscinas exteriores

Delimitación de aforo máximo y medidas de seguridad e higiene en las zonas comunes.



### Hidromasaje y jacuzzis

Delimitación de aforo máximo, materiales y normativas higiénicas básicas para su uso.

Como elementos de protección en general, se instalan **pantallas físicas de metacrilato** que permiten la separación en zonas de alta afluencia y de atención al cliente, con lo que se puede garantizar un adecuado distanciamiento físico.

Se disponen **soluciones hidroalcohólicas** a la entrada de todas las estancias y en las zonas calientes, entendidas estas como las superficies que disponen de múltiples contactos.

**Cartelería y señalética informativa** de les mesures de protección personales y a clientes generales.

Se crea un **registro de acceso** de todas las personas que accedan al establecimiento, y un **registro de contacto** de las personas que comparten actividades para poder realizar estudios de contactos específicos, a la espera de disponer de un sistema de contactos y trazabilidad entre personas y espacios.

## Recepción

- Disponemos de una App específica (James & Rita) que facilita el autocheck-in desde la misma recepción del hotel. Así mismo, se podrá solicitar cualquier servicio desde la misma App sin necesidad de salir de la habitación, si así se desea.
- Se disponen **tabletas** en el espacio de recepción para uso de los mismos clientes y para poder realizar el check-in de llegada.
- Se dispone de un **protocolo específico de actuación** en el caso de detección de algún posible caso de COVID-19. Se dispone de todos los contactos sanitarios en caso de requerir su intervención.
- Se realiza un **exhaustivo control y registro sobre viajes y desplazamientos a zonas COVID-19**. Se ejecuta un minucioso control a modo de resumen de posibles incidencias y solicitudes médicas de clientes
- **Declaración Responsable por parte del cliente**, conforme no presenta ningún síntoma de COVID-19.
- Las habitaciones y las zonas comunes están equipadas con gel hidroalcohólico y en caso de emergencia, la recepción dispone de mascarillas quirúrgicas.

## Pisos y Habitaciones



- Todo el personal de limpieza dispone de los **EPI's de protección** específicos durante todo el procedimiento de limpieza y desinfección de las habitaciones: mascarillas, guantes y soluciones hidro-alcohólicas.
- La limpieza se realiza en ausencia del cliente y se elimina todo el material de papelería a excepción del cartel específico de "No molestar".
- Los **mandos TV** se disponen en bolsas específicas cerradas, para evitar el contacto directo con la superficie. Otros utensilios como teléfonos y secadores de cabello se rigen por protocolos específicos e intensivos de limpieza y desinfección.
- Los **equipos de limpieza disponen de todos los EPIs reglamentarios** en el momento de la limpieza y reciben formación específica de protección y buen uso de nuevos productos de limpieza y desinfección reglamentarios.
- La **limpieza de la habitación deber solicitarse explícitamente por parte del cliente** y se realizará siempre que este no se encuentre en la zona. En cas de no notificarse el servicio, este no se realizará.

## Restauración



- Se reducen los aforos en los espacios de restauración permitiendo dar más amplitud al espacio y cumplir con la normativa vigente de distanciamiento social.
- Los equipos de servicio dispondrán en todo momento de los **materiales de protección necesarios** como guantes , mascarillas y geles, disponibles también para los clientes que lo soliciten.
- **En cada cambio de turno se limpian y desinfectan** máquinas de café, zumos y utensilios que se puedan utilizar entre todos los comensales. En el espacio de buffet se dispone del servicio de camarero/a encargado/a de prestar el servicio y evitar de esta manera cualquier posible manipulación por parte del cliente. Se incorpora una línea de 1.5m de distancia entre el buffet y la persona encargada de dar el servicio.
- Se implementa la opción de **Box Breakfast** para aquellos huéspedes que prefieran disfrutar de la hora del desayuno en un espacio más reservado o que opten por incorporarlo a su primera actividad del día.

## Terapeuta y Masajista



- Únicamente se realizarán tratamientos de **30 minutos**.
- En caso de solicitar el servicio facial o fisioterapia respiratoria, el terapeuta utilizará gafas de protección o pantalla protectora.
- **Entre un usuario y el siguiente**, el terapeuta/masajista se cambiará bata y guantes y se lavará y desinfectará las manos antes de iniciar el siguiente servicio.
- En relación a la **masoterapia**, es obligatorio aplicarla con el uso de guantes. Se valora la utilización de accesorios que faciliten la técnica, con la correspondiente higiene anterior y posterior a su uso.

## Hidromasajes - Jacuzzis



- Para acceder al circuito de spa, **hay que pedir cita por habitación** para garantizar su disponibilidad.
- El acceso únicamente será para el **núcleo familiar**, que dispondrá de **30 minutos de uso privado**.
- **Se incrementan los niveles de producto desinfectante en el agua** a los máximos permitidos por ley.
- Se recomienda el **uso de gafas y gorro de baño** en dichas instalaciones.
- **Es obligatorio el uso de la ducha** antes y después del uso del espacio de hidromasaje/jacuzzi.
- Únicamente se podrá reservar el uso del jacuzzi privado por periodos de **45 minutos**.

## Piscinas Exteriores



- Se implementan alfombras de desinfección de calzados obligatorias.
- Se permite el uso de tumbonas y hamacas de exterior siempre sujeto al criterio de distanciamiento social mínimo de 2m por normativa. y se garantiza la desinfección y limpieza antes y después de cada uso.
- Se recomienda el uso de gafas y gorro de baño como herramientas de protección durante la estancia en la instalación.
- La comida y la bebida sólo se autorizan en los espacios habilitados a tal efecto.
- Se realiza la limpieza del perímetro de todo el espacio con la mochila dispensadora de agua y cloro, de 3 a 6 veces al día en función del período de apertura.
- El aforo queda reducido al espacio que garantice la distancia mínima obligatoria entre usuarios, según normativa sanitaria.
- Se incrementa el número de analíticas diarias en la piscina y en la zona de hidromasajes para supervisar y garantizar el nivel y sistemas de desinfección.
- Se dispone de un Plan de limpieza específico en la zona de la piscina y duchas con frecuencias constantes de desinfección dependiendo de la fase normativa aplicable.



**SERHS Hotels Cosmos Andorra 3\***

**SERHS Hotels Spa Termes Carlemany  
Andorra 4\***



<https://www.hotelcarlemany.com>

<https://www.cosmoshotelandorra.com>

