

GUÍA PARA UNA ESTANCIA RESPONSABLE Y SEGURA

1 de marzo de 2021



**LA
SIESTA**
SALOU
RESORT & CAMPING

La Siesta Salou Resort & Camping, ha implementado mejoras en su forma de trabajo, adoptando medidas y normas generales para que todos, Clientes y Trabajadores puedan disfrutar, unos de su estancia y otros de su profesión, de manera responsable y segura.

A consecuencia de la crisis producida por el virus Covid-19, y atendiendo a las nuevas normas y recomendaciones por parte de las Instituciones, hemos realizado las siguientes mejoras para su seguridad.

GENERAL

Para ayudar a que su estancia sea más segura, activamos en todas nuestras áreas de trabajo las siguientes medidas:

- Creación de un Comité de Higiene y Seguridad dedicado a velar por el cumplimiento de las normas.
- Incrementar la Formación específica de todos los Empleados.
- Medidas de Espaciamento de las zonas comunes, que permitan respetar las distancias sociales.
- Elementos de protección individual (Hidrogel, mascarillas).
- Desinfección bacteriológica y vírica de los espacios comunes.
- Mejora en la gestión de las colas.
- Mayor número de actividades al aire libre.
- Información, mediante cartelería, de las acciones que desarrolla el Resort al respecto.

UTILIZACIÓN DE EPIS



MASCARILLAS*

Su uso es **obligatorio**, es una medida complementaria a la distancia de seguridad, por lo que, todas las personas deben ser responsables de utilizarla en todo momento, a excepción de cuando se encuentren en su alojamiento o parcela, en la piscina, o mientras estén comiendo o bebiendo.



LAVADO DE MANOS

Para hacerlo de forma eficaz no vale utilizar solo agua. Tenemos que tener en cuenta que necesitamos o bien agua y jabón, o bien desinfectante con base de alcohol.

Se recomienda un lavado que dure entre 40 y 60 segundos.

En La Siesta Salou dispondrán en todos los lavabos de agua y jabón, y en el resto de zonas comunes, geles de base alcohólica para su protección.



EQUIPO LA SIESTA

- Se han mejorado los procedimientos en todos los departamentos, incorporando las nuevas recomendaciones para cumplir con la seguridad e higiene en todo el Resort.
- Todos los trabajadores de La Siesta Salou han recibido formación específica y disponen del manual de procedimientos y normas, para atender a nuestros Clientes de manera apropiada y adecuada a la nueva situación de seguridad.
- A todo el personal de La Siesta se les toma la temperatura antes de incorporarse a su turno, y se les proporcionan todos los elementos de protección individual necesarios (EPIs).
- Se ha creado un Comité especial de Seguimiento, para auditar, introducir o modificar normas y medidas, en función de las instrucciones de las Instituciones.

RECEPCIÓN

- La recepción mantendrá el **Servicio de Atención al Cliente**, pero se recomienda el uso de medios electrónicos, para las posibles consultas o necesidades de nuestros Clientes, a través del email **atencion@lasiestasalou.com** o en el Whatsapp **686297157**.
- El personal de recepción dispondrá de todos los elementos de seguridad necesarios para la Atención al Cliente. Tanto los equipos, como las instalaciones, cumplen los requisitos de limpieza y desinfección, y se han adaptado para su uso seguro.

CHECK-IN EXPRESS

- A fin de evitar colas a su llegada, y no saturar el espacio de recepción para realizar su entrada en el alojamiento, las reservas deberán completarse totalmente a través de nuestra web. Eso incluye cumplimentar todos los datos, carga de documentos y pago de estancia y de fianza.
- A la llegada al Resort le acompañaremos directamente a su alojamiento, y posteriormente, el titular de la reserva, podrá pasar a firmar el contrato por la Recepción.



SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

- Todo el personal de Cocina y Restaurantes están formados adecuadamente, y dispondrán de todos los elementos de seguridad necesarios para la Atención al Cliente. Todas las instalaciones cumplirán los requisitos de limpieza y desinfección.
- Limitación de los Aforos según las recomendaciones de los organismos:
 - o Distanciamiento de mesas.
 - o Delimitación de circuitos.
- Esterilización de todos elementos y materiales para servicio.
- Siempre que sea posible, se recomienda que los pagos se realicen electrónicamente.
- Se dispondrá de cartas digitales a través de QR, que se podrán ver en cualquier dispositivo electrónico.





BOHÍO - Place to eat

- > El Bohío es un servicio de Restauración Asistida y también dispone de platos individuales en envases cerrados.
- > Los Clientes podrán seguir tomando lo que deseen y repetir las veces que quieran, como antes, pero la seguridad sanitaria durante el servicio está asegurada.
- > Los Clientes serán acompañados a la mesa por personal de La Siesta.



PUNTA CANA - Tapas & Casual Food - Coffee & Bar

- > El servicio de Punta Cana es de cafetería y comida servida en mesa.
- > Los Clientes serán acompañados a la mesa por personal de La Siesta.
- > Se mantendrán las distancias establecidas entre mesas, evitando el juntar varias.



CAMAGÜEY - Take away & Delivery

- > Es un servicio de comida para llevar, con dos opciones: Recoger el pedido realizado en Punta Cana o el Servicio Delivery, donde nosotros se lo llevaremos a su alojamiento.
- > Todos los productos se presentan en sus envases esterilizados.
- > Los pedidos se podrán realizar a través de WhatsApp, indicando productos, cantidades y hora de entrega.
- > En la Carta dispondrán de las opciones a contratar, así como de los horarios de entrega.
- > El pago en el caso del servicio Delivery, será exclusivamente mediante dispositivos electrónicos.

ANIMACIÓN

- Toda la animación tanto de Mini Club, como Actividades dirigidas, Juegos de Piscina y demás actos que se realizan para la diversión y entretenimiento de los Clientes, se continuarán haciendo, en la medida y forma que las autoridades lo permitan y establezcan.
- Es posible que los aforos no sean los mismos que en años anteriores, se están diseñando y desarrollando actividades con riesgo cero de contacto, en zonas de mayor amplitud, para no dejar así de pasárnoslo bien.
- En cuanto a las Actuaciones Nocturnas, también se realizarán en función del distanciamiento de seguridad que se marque por parte de las Instituciones.

PISCINAS

- Las piscinas estarán abiertas, pero en función de las recomendaciones de las Instituciones y de Sanidad, se establecerán protocolos de aforo y de distancia entre las hamacas y en el agua.
- Los socorristas vigilarán el cumplimiento de las normas y recomendaciones para el uso de las piscinas, así como su seguridad en el agua.
- También se dispondrá de la figura de un vigilante, que velará por el cumplimiento de las normas establecidas, para que todos podamos disfrutar y pasarlo bien.
- Agradecemos su comprensión y solicitamos su colaboración en el respeto y cumplimiento de las normas e indicaciones que realice nuestro personal. Rogamos disculpen los inconvenientes que esta situación pueda suponer, ajenos a nuestra voluntad, y que son por el bien de todos.



MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

REPARACIONES

- > Nuestro equipo de Mantenimiento irá lo suficientemente protegido cuando tenga que acudir a un alojamiento con Clientes.
- > En el caso de que el Cliente no dispusiera de mascarillas se les proporcionarán.
- > Los operarios limpiarán con productos homologados todo aquello que hayan tocado durante su actuación.
- > Para cada asistencia que se realice, se usarán elementos de protección nuevos.
- > Cada operario desinfectará las herramientas utilizadas.

LIMPIEZA

Nuestro compromiso con la limpieza siempre ha sido máximo, por ello nuestros procedimientos de limpieza gozan de un alto nivel de eficiencia y responsabilidad.

- > Nuestros productos cumplen siempre con las normativas de seguridad y desinfección.
- > Disponemos de analíticas en los centros de elaboración de alimentos para la seguridad del Cliente.
- > Se realizan controles de parámetros y analíticas para la salubridad de las Piscinas.
- > Todos los sanitarios se limpian diariamente con una frecuencia constante.
- > El resto de zonas comunes se limpian con la frecuencia necesaria para su desinfección y uso.
- > Cada día se audita nuestro protocolo de limpieza.



Como consecuencia de esta crisis, hemos reforzado nuestras actuaciones, incorporando elementos de higienización bacteriana y vírica:

- > Incremento de la frecuencia de limpieza.
- > Desinfección de toda nuestra flota de automóviles.
- > Alojamientos, una vez limpios, se higienizan mediante OZONO.
- > Zonas Comunes Exteriores:
 - Baldeo de las calles y terrazas con agua clorada.
 - Piscinas: limpieza de las hamacas y zonas de playa con agua clorada.
- > Zonas Comunes Interiores:
 - Recepción: Desinfección mediante luz ultravioleta de Tarjetas de acceso, mandos (TV / Aire acondicionado), elementos de pago electrónico y ordenadores.
 - Restauración: Desinfección mediante luz ultravioleta de cuberterías y elementos de servicio. Incremento de la Limpieza de mesas y sillas después de cada servicio.



SEGURIDAD

Realizarán las mismas funciones que tenían asignadas, pero se añaden las siguientes:

- Dispondrán de mascarillas y guantes para entregar a los Clientes, si no disponen a la llegada.
- Vigilarán el acceso a la Recepción para evitar la acumulación de gente en el interior del edificio.
- Control de temperatura el día de llegada.
- Control de los Repartidores. Se anotará, matrícula, empresa y hora de entrada y salida.



COLABORACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS E INDICACIONES

- La normativa establecida viene dada por las circunstancias derivadas del COVID-19, y por la normativa específica establecida por las Autoridades, para preservar la seguridad y tranquilidad de Clientes y Trabajadores. Solicitamos disculpas por los inconvenientes que estas medidas especiales puedan suponer, y agradecemos su comprensión.
- El no cumplimiento de las medidas y normas establecidas supondría el incremento del riesgo para todos, tanto Clientes como Trabajadores, por eso se ruega que seamos responsables y pensemos en el beneficio común. Agradecemos sinceramente su colaboración.
- La reiteración en el no cumplimiento de alguno de los puntos supondrá la invitación a abandonar el Resort, puesto que no se está actuando conforme con la reglamentación firmada antes de efectuar la reserva.

SITUACIÓN ACTUAL

- Esta Guía comprende medidas y normas para cumplir los parámetros marcados por las Instituciones Gubernamentales a fecha 01/03/2021.
- En función de las modificaciones y avances que se produzcan, y los nuevos parámetros que nos marquen, La Siesta Salou Resort & Camping, irá actualizando esta Guía.
- Siempre en nuestra WEB estará colgada la última versión, que indicará la fecha de edición.





**LA
SIESTA**
SALOU
RESORT & CAMPING

lasiestasalou.com
