

How
we
Care



Lo cuidamos todo para cuidar de ti

Liderando el turismo responsable

Iberostar continúa trabajando en una serie de **acciones de higiene, seguridad y salud** para sus diferentes destinos y en su compromiso de **cuidar al cliente, al colaborador, al proveedor, a los partners comerciales y, además, al medioambiente.**

Desde **hace más de 60 años** llevamos operando con los **más altos estándares**, y ahora en tiempos de COVID **fortalecemos y enriquecemos nuestro procedimientos y protocolos.** Esta nueva forma de cuidado colectivo está presente en todas las actividades, espacios y protocolos del hotel, consiguiendo una experiencia más personalizada y consolidando nuestro liderazgo en turismo responsable.

Y lo hacemos de una forma única, contando con el asesoramiento de un Medical Advisory Board que, en cooperación con la Oficina de Sostenibilidad de nuestra compañía, aportará **su experiencia y conocimiento especializado para afrontar los nuevos retos del turismo en materia de seguridad sanitaria.** Los expertos que conforman el nuevo equipo son **Sebastián Crespí Rotger**, fundador y presidente de la consultora Biolinea Internacional y el Dr. Javier Pérez Fernández, especialista en cuidados intensivos y Director Médico en los mejores hospitales de Miami (EEUU). Siguiendo sus recomendaciones y las de las autoridades públicas e instituciones sanitarias, desarrollaremos **medidas orientadas a cuidar de los empleados y a garantizar la experiencia de cliente**, implementando nuevos procedimientos en los restaurantes o en los check-in, entre otros.

El objetivo es conseguir que el cliente se encuentre **más seguro que nunca**, para que pueda dejar a un lado las preocupaciones y sentirse **tan a gusto como siempre.**

LOS CUATRO IMPULSORES

Principios HOW WE CARE



**ENTORNO
SEGURO**

Tus vacaciones más seguras



**ESTÁNDARES
DE HIGIENE**

Total desinfección, mayor tranquilidad



**ESPACIO
SOCIAL**

Unidos, a pesar de la distancia



**EXPERIENCIA
INNOVADORA**

Liderando el lujo de vanguardia

Entorno seguro

Convertimos nuestros hoteles en auténticos oasis de seguridad, cuidando cada detalle para solo tengas que dedicarte a disfrutar de tus vacaciones:

- **Certificados:** certificaciones locales y “Earth Check” reforzando nuestra política de sostenibilidad.
- Estricto cumplimiento de las **recomendaciones de la OMS y de las normas locales.**
- Accesos seguros con **controles sanitarios** a proveedores y empleados.
- **Servicio médico** centralizado 24/7 con ambulancia disponible y habitaciones de seguridad/aislamiento habilitadas en el propio hotel.
- **Control** de todos los bienes y productos que llegan a los hoteles, favoreciendo la **procedencia local y sostenible.**
- **Alimentos de origen conocido, local y sostenible,** con el enfoque único de nuestra filosofía **Honest Food** y con la seguridad de una trazabilidad controlada.
- **Personal especializado, formado y equipado** con medidas de higiene y protección.



Estándares de higiene

Reforzamos y demostramos nuestra preparación en materia de limpieza, higiene y desinfección, manteniendo todos los espacios del hotel libres de preocupaciones.

- **Asesoramiento de expertos** en virología para adaptar nuestros protocolos a la nueva situación, aumentando la frecuencia de desinfección de todos los espacios (antes y múltiples veces al día) y estableciendo un proceso de limpieza siempre activo.
- Nuevas **medidas y protocolos de limpieza** con productos certificados y de origen sostenible y sistemas de base natural que garantizan la máxima eficacia sin dañar el medioambiente.
- **Desinfección** más frecuente de las zonas comunes.
- **Reinventamos el buffet** para la seguridad de nuestros clientes: higienización profunda entre comidas.
- **El mejor equipo de limpieza** (de proveedores certificados) y el mejor equipamiento para los empleados y clientes.
- **Habitación limpia y desinfectada** para cada nuevo huésped, con protocolo específico de limpieza de textiles en lavanderías y acceso a la habitación únicamente cuando no esté el cliente.



Espacio Social

Potenciamos el uso de espacios abiertos y al aire libre, entendiéndolo como medida de seguridad, pero también como un verdadero lujo que vamos a disfrutar durante las vacaciones.

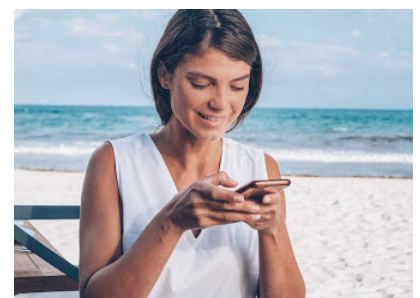
- **Nos abrimos al exterior** para favorecer el espacio. Los espacios naturales serán nuestros aliados, para acercarnos a la naturaleza.
- **Circulación señalizada** para evitar colas.
- **Reducimos mesas** en los restaurantes a la carta (previa reserva), aumentamos espacios en nuestros buffets aprovechando zonas al aire libre y creamos experiencias de comida en el exterior.
- **Eco-2-Go Star Café** sin autoservicio y con embalajes compostables o reutilizables.
- **Servicio de habitaciones** para disfrutar lo mejor de nuestra gastronomía en un entorno más íntimo.
- **Más espacio entre hamacas** para relajarse con total seguridad.
- **Entretenimiento.** Experiencias, talleres, actividades y espectáculos de música en vivo al aire libre (o en interiores con límite de aforo).
- **Actividades familiares** en grupos más pequeños y con reserva previa.



Experiencia Innovadora

Potenciamos la innovación al servicio de la información y la comunicación, para estar tan cerca como siempre sin necesidad de contacto.

- **Pre-check-in digital** y online check out: más seguro y recomendable, pero también más ágil y cómodo.
- Reforzamos nuestra **filosofía paperless:** el uso del papel disminuye en restaurantes y habitaciones, con información disponible en medios digitales: App, Totems, QRCode.
- **Reforzamos nuestra App** para acceder a todos nuestros servicios en apenas un click: reservar mesa para la cena, consultar el menú, buscar actividades de ocio...
- **E-conciERGE 24 h.** con un click descubre todo lo que podemos hacer por ti.
- **Star Camp:** a través de la figura del “superhéroe médico”, explicaremos a los niños cómo tienen que jugar y relacionarse, con procedimientos adaptados a la nueva situación y juegos de distancia.



Nuestras Acciones

Nos preocupamos con el Medio Ambiente, nuestros Huéspedes y nuestro Personal.
 Posicionamos Iberostar como una marca líder en seguridad, salud y higiene.

A&B | Restaurantes

.....



- 01.** Proceso de higiene profunda (antes y varias veces al día) y proceso de limpieza 'siempre activado'
- 02.** Room service disponible y ampliado como una opción adicional
- 03.** Número aumentado de lugares
- 04.** Ampliación de horarios de reservas
- 05.** Buffet asistido y porciones individuales
- 06.** Mesas con más de 1 metro de distancia
- 07.** Horarios extendidos en centro de consumo
- 08.** Más opciones de comida al aire libre

Habitaciones | Limpieza y Mantenimiento

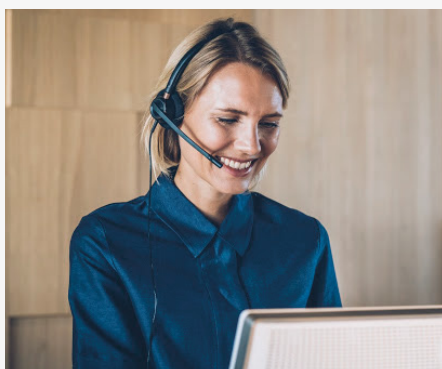
.....



- 01.** Higiene Previa a la llegada y proceso de desinfección con nebulizador electrostatico: desinfección AC, superficies, fumigación, protocolos de mantenimiento
- 02.** Personal capacitado y orientado al proceso detallado de higiene, productos certificados de eliminar 99.99% virus y bacteria
- 03.** Asistencia 24 hr e-concierge (teléfono y app)
- 04.** Reposición y limpieza diaria del minibar con una amplia variedad de bocadillos biodegradables y orgánicos
- 05.** Botella de agua higienizada rellenable en estaciones de agua nano filtrada y purificada
- 06.** Dispensadores de amenidades biodegradables y orgánicas higienizados, amenidades personalizadas bajo solicitud
- 07.** Eliminación de papelería, smart tv con información interactiva del hotel
- 08.** Kit de limpieza ecológico disponible para huéspedes que no desean un servicio de limpieza, incluyendo herramientas y productos básicos

Servicio al Huésped

.....



- 01.** Cuidado y higiene al contacto a la llegada al hotel: ofrezca gel antes; evite contacto físico y ponga a disposición tests rápidos a los huéspedes
- 02.** Bell boys: limpieza periódica de maletas y carritos de golf
- 03.** Soluciones digitales para evitar el contacto en el check in: web check in, my room online o tablets
- 04.** Asistencia 24 hr e-concierge por teléfono o app
- 05.** Señalización y digitalización de procedimientos para asegurar la distancia social en el front desk
- 06.** Agilidad en el pago mediante consulta de cuenta en el app
- 07.** Estaciones de gel desinfectante de uso libre a los huéspedes

Zonas Comunes

.....



- 1.** Higienización profunda diaria con controles frecuentes y constantes durante el día en los lobbies, centros comerciales, teatros, gimnasios, restaurantes.
- 2.** Elevadores: límite de capacidad, señalización y limpieza profunda continua con productos de limpieza biodegradables y certificados.
- 3.** Estaciones de recarga de agua Vero en todas las propiedades para recarga de las botellas reutilizables disponibles a los huéspedes.
- 4.** Certificaciones Pool Check y Aqua Check que garantizan agua limpia y segura, libre de virus y bacterias.
- 5.** Tiendas con capacidad limitada para solo 6 personas, con máscaras reutilizables y gel antibacterial disponibles a los huéspedes.
- 6.** Proceso de Higiene Profunda desarrollado por expertos, utilizando productos de limpieza biodegradables certificados para matar el 99,9% de virus y bacterias.

Spa



- 01.** Procedimientos estrictos de limpieza en todas las áreas del spa, antes y después de cada tratamiento
- 02.** Camas despojadas, desinfectadas y con reposición de sábanas limpias antes de cada tratamiento.
- 03.** Proceso de lavarse las manos una vez por hora y entre los cambios de guantes, aplicado a todo el personal.
- 04.** Las sandalias, toallas y batas de spa se desinfectan y lavan con productos certificados. También habrá tapetes sanitizantes en la entrada del spa.
- 05.** Negativa de tratamiento en el spa y adopción de protocolos adecuados, en el caso de alguna sospecha de COVID-19.
- 06.** Limpieza de las salas de masaje, hidroterapia y estaciones faciales después de cada tratamiento y desinfección de utensilios después de cada uso.
- 07.** Estaciones de gel desinfectante para manos en todas las entradas del spa.

Playa y Piscina



- 01.** Limpieza de todas las piscinas semanalmente con productos biodegradables certificados que matan el 99.99% de los virus y bacterias.
- 02.** Reorganización de las hamacas, las tumbonas y todas las áreas de piscina y playa para cumplir al distanciamiento social.
- 03.** Piscinas limitadas a un 70% de capacidad, lo que garantiza seguridad al disfrute.
- 04.** Todas las piscinas y playas vigiladas por socorristas capacitados para garantizar que los huéspedes sigan los protocolos de seguridad.
- 05.** Desinfección de las tumbonas, palapas, mesas y superficies junto a la piscina por el personal después de que cada huésped se haya ido, utilizando productos de limpieza certificados, biodegradables y orgánicos.
- 06.** Instalación de letreros en duchas de pie y duchas junto a la piscina para ayudar al flujo y evitar aglomeraciones.

Entretimiento



01. Proceso de higiene profunda (antes y varias veces al día) y proceso de limpieza 'siempre activado'
02. Conciertos al aire libre y más espacio entre los asientos
03. Nuevo sistema de reservas para programar actividades, proporcionando una experiencia más íntima
04. Experiencias al aire libre, promoviendo una conexión con el medio ambiente y con nosotros mismos
05. Estaciones de limpieza (gel antibacterial certificado) en las áreas de actividades
06. Actividades para pequeños grupos, promoviendo una experiencia más exclusiva
07. Nuevas aventuras exclusivas para los más pequeños, construyendo una dinámica de colaboración en grupos más pequeños
08. 1-1 fitness training y actividades
09. Pop up de música en vivo, variedad de artistas en diferentes ubicaciones para un público limitado y privado

Meeting Room



01. Intensificación y mayor frecuencia de limpieza profunda en las Salas de Reuniones: paredes, alfombras y aire acondicionado
02. Fumigación regular y adición de gel desinfectante
03. Monitoreo regular de botes de basura, baños y extintores de incendio
04. Proveedores que trabajan bajo los más altos protocolos y certificaciones de higiene, seguridad y sostenibilidad
05. Los protocolos y procedimientos de seguridad e higiene también se aplican a todos los escenarios al aire libre
06. Distancia social entre sillas y mesas
07. Preparación A&B: Control de Salud de todos los empleados cada mañana; Limpieza Profunda en Áreas de Preparación varias veces al día; Personal utilizando utensilios de seguridad
08. A&B Servicio: Coffee breaks posicionados en orden para preservar la distancia social; Asistencia al servicio de comida y buffet; Signos (display) de alergia en la exhibición de los alimentos

CERTIFICACIONES

Estableciendo Credibilidad

IBEROSTAR

Creamos una Junta Médica de Consulta compuesta por expertos en Salud Pública y Seguridad de la Salud vinculados al turismo

- BIOLINEA
- VIROLOGO
- JUNTA DE SALUD

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD

Contamos con la certificación EarthCheck que garantiza que los protocolos, procedimientos y capacitaciones se lleven a cabo bajo estándares sostenibles y de salud.

