



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 viajes más seguros



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, con estándares innovadores para que todos los clientes confíen en su estada.

- **Certificados:** Cristal International Standards desde 2018, con certificaciones locales e internacionales y Earth Check reforzando nuestra política de sostenibilidad.
- Personal especializado, formado por expertos y equipado con medidas de higiene y protección.
- Accesos seguros a las propiedades 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.
- Estricto cumplimiento de las recomendaciones de la **OMS**, de los **CDC** y de las agencias locales, con monitoreo constante de actualizaciones en estándares.



Estándares de higiene

Reforzamos y estamos aplicando nuestros planes de acción en materia de limpieza, higiene y desinfección de todas las áreas para garantizar que el hotel cumpla con los más altos estándares.

- **Habitación limpia y desinfectada** con productos biodegradables certificados **24 horas** antes del check-in de los huéspedes, incluyendo un proceso de lavado certificado para la limpieza de textiles.
- Reforzamiento de **nuevos protocolos de limpieza** para nuestras áreas de comedor, con higienización profunda entre comidas en todos los restaurantes y buffet asistido por nuestro staff con opciones single touch en los puestos.
- **Desinfección** más frecuente de las zonas comunes, cerrando cada área para desinfectar todas las superficies y muebles.
- **Reinventamos el buffet** para la seguridad de nuestros clientes: single touch en los puestos, higienización profunda entre comidas, etc.
- **El mejor equipo de limpieza** (de proveedores certificados) y el mejor equipamiento para los empleados y clientes.
- Adaptación de nuestros protocolos siguiendo las orientaciones de **virólogos expertos**, aumentando la frecuencia de desinfección de los espacios (dos a múltiples veces al día) y estableciendo un proceso de limpieza continuo.



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.

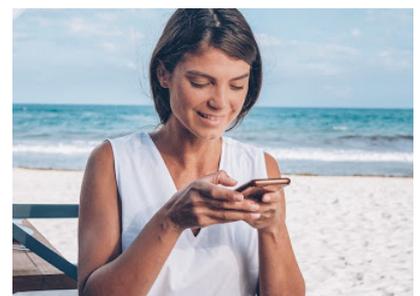
- **Nos abrimos al exterior** para favorecer el espacio. Los espacios naturales serán utilizados como lugares adicionales para comer y para actividades grupales al aire libre, respetando las medidas de distanciamiento social.
- Servicio de habitaciones "sin contacto", donde los alimentos se entregan en un paquete compostable cerrado con placas e implementos de bambú reutilizables.
- Alentamos reservas anticipadas para nuestros restaurantes a la carta ya que se ha reducido el número de mesas y agregamos áreas al aire libre para ampliar nuestros buffets y experiencias gastronómicas en el exterior.
- Talleres, actividades y espectáculos de música en vivo han sido reestructurados respetando las regulaciones de distanciamiento social (con límite de aforo).
- Circulación señalizada en las áreas de espera para evitar colas y aglomeraciones.
- Más espacio entre hamacas y tumbonas para relajarse con total seguridad, respetando al distanciamiento social.
- Sustitución de las estaciones de autoservicio en Star Café por embalajes compostables para llevar.
- **Actividades familiares** en grupos más pequeños de 6 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, a través de la aplicación Iberostar.
- **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.** a través de la aplicación Iberostar o en tu teléfono en la habitación para descubrir con un click todo lo que podemos hacer por ti.
- Reforzamos nuestra **filosofía paperless**: el uso del papel disminuye en restaurantes y habitaciones, con información y reservas disponibles en medios digitales: App, Totems, QRCode.
- **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 y experiencias al aire libre adaptadas a cada grupo de edad.



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 limpieza "siempre activado" y proceso de higiene profunda entre las comidas
- 02.** Reorganización de todas las áreas de comedor para asegurar 6 pies entre todas las mesas y superficies
- 03.** Room service "sin contacto" disponible como una opción adicional
- 04.** Reservas de restaurantes escalonadas
- 05.** Eliminación de autoservicio, con buffet asistido por nuestro staff
- 06.** Más opciones de comida al aire libre
- 07.** Horarios extendidos en centro de consumo
- 08.** Más opciones gastronómicas durante el almuerzo y la cena

Habitaciones

Limpieza y Mantenimiento



- 01.** Higiene Previa a la llegada y proceso de desinfección con nebulizador electrostatico: desinfección AC, superficies, todas las áreas y alfombras y fumigación
- 02.** Habitaciones ocupadas 24 horas después de los procesos de limpieza
- 03.** Asistencia 24 hr e-concierge (teléfono y app)
- 04.** Proceso de higiene con productos biodegradables certificados que eliminan 99.99% virus y bacterias
- 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.** IPTV con información interactiva del hotel (horarios de actividades, menús de los restaurantes, etc)
- 08.** Kit de limpieza ecológico disponible para huéspedes que no desean un servicio de limpieza, incluyendo herramientas y productos básicos biodegradables y ecológicos

Servicio al Huésped



- 01.** Cuidado y higiene al contacto a la llegada al hotel con ofrecimiento de desinfectante de manos
- 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 a través de la aplicación Iberostar, My Room Online o tablets proporcionadas por el concierge
- 04.** Asistencia 24 hr e-concierge por teléfono o app
- 05.** Señalización en las áreas de espera para asegurar la distancia social y evitar aglomeraciones
- 06.** Consulta de cuenta a cualquier momento a través de la aplicación Iberostar
- 07.** Estaciones de gel desinfectante de uso libre a los huéspedes

Zonas Comunes

.....



- 01.** Venta de protector solar a prueba de arrecifes disponible en nuestras tiendas, como forma de protección los corales.
- 02.** Higienización profunda diaria con controles frecuentes y constantes durante el día en los lobbies, centros comerciales, teatros, gimnasios, restaurantes.
- 03.** Elevadores: límite de capacidad, señalización y limpieza profunda continua con productos de limpieza biodegradables y certificados.
- 04.** Estaciones de recarga de agua Vero en todas las propiedades para recarga de las botellas reutilizables disponibles a los huéspedes.
- 05.** Certificaciones Pool Check y Aqua Check que garantizan agua limpia y segura, libre de virus y bacterias.
- 06.** Tiendas con capacidad limitada para solo 6 personas, con máscaras reutilizables y gel antibacterial disponibles a los huéspedes.
- 07.** 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.

Golf



- 01.** Desinfección después de cada uso de los artículos de alquiler (palos y banderas), de las superficies de los carros de golf, además de los muebles del club house.
- 02.** Estaciones de gel desinfectante para manos en todo el campo de golf y club house.
- 03.** Límite de un golfista por carrito de golf, lo que permite el disfrute de un momento más íntimo y relajante de un hoyo a otro.
- 04.** Ofrecimiento de una botella de agua desinfectada sin BPA a todos los golfistas, para que la pueden rellenar en estaciones de agua Nano purificada y filtrada en toda la propiedad.
- 05.** Personal con equipo de protección y máscaras en todo momento, siempre respetando los protocolos de distanciamiento social.

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.

Entretenimiento

.....



- 01.** Proceso de higiene profunda (una hora antes de cada actividad) y proceso de limpieza 'siempre activado'. Inclusión de tapetes sanitizantes a la entrada de Star Camp y Fit & Fun
- 02.** Experiencias al aire libre, promoviendo una conexión con el medio ambiente y con nosotros mismos
- 03.** Nuevo sistema de reservas para programar actividades, proporcionando una experiencia más íntima
- 04.** Estaciones de limpieza (gel antibacterial certificado) en las áreas de actividades
- 05.** Actividades respetando las regulaciones de distanciamiento social y espectáculos en interiores con capacidad de aforo limitada.
- 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.** Posibilidad de reservar una sesión individual con un entrenador personal a través de la aplicación Iberostar
- 09.** Más actividades de entretenimiento nocturno con variedad de artistas y músicos, para aumentar la lista de experiencias de disfrute en toda la propiedad

Eventos

.....



- 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 en todas las salas de reuniones
- 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.** Configuraciones y diseños de eventos adaptados por tamaño de grupo que asiste y horarios y agendas de eventos disponibles a través de la aplicación Iberostar
- 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

.....

CREDIBILIDAD

Certificaciones



Cristal International Standards

Las certificaciones internacionales y auditorías locales de Cristal garantizan que todos los hoteles Iberostar cumplan con los más altos estándares establecidos para los protocolos de higiene y salud, para el mantenimiento, las piscinas, la calidad del agua y alimentos.



En **Iberostar** creamos una Junta Médica de Consulta compuesta por expertos en Salud Pública y Seguridad de la Salud vinculados al turismo.

- BIOLINEA
- VIROLOGÍA
- JUNTA DE SALUD



World Health Organization

Nuestros protocolos y estándares se basan en las recomendaciones de la **OMS**.