

LIFE2020

PROTOCOLO DE ACTUACIONES COVID-19

PROTOCOL OF ACTIONS
COVID-19

**HOTEL
UNIVERSAL PACOCHE**

JUNIO 2020
JUNE 2020



UNIVERSAL
PACOCHE



LIFE2020



CARACTERÍSTICAS SELLO LIFE2020 FEATURES LIFE2020 SEAL

En Hotel Pacoche Murcia hemos creado el **Sello de Calidad Life2020** para garantizar a nuestros clientes que las medidas que se llevan a cabo cumplen unos **estándares de calidad** y están desarrollados para **combatir los problemas derivados del Covid-19**.

Todas las medidas llevadas a cabo están **contrastadas por el Ministerio de Sanidad** y el **ICTE** (Intituto de Calidad Turística de España). **Ninguna de las medidas disminuye la calidad de la experiencia en nuestras instalaciones** primando siempre la seguridad sanitaria. Nuestro principal objetivo es hacer de la estancia un espacio libre de Covid-19 y que nuestros clientes disfruten de su experiencia.

At Hotel Pacoche Murcia we have created the Life 2020 Quality Seal to guarantee our clients that the measures taken comply with quality standards and are developed to combat the problems arising from the Covid-19.

All the measures carried out are contrasted by the Ministry of Health and the ICTE (Spanish Institute of Tourism Quality). None of the measures reduces the quality of the experience in our facilities, always prioritizing health safety. Our main goal is to make the stay a free space Covid-19 and that our customers enjoy their experience.

LIFE2020



LÍNEAS DE ACTUACIÓN

LINES OF ACTION

Para llevar a cabo nuestro compromiso con nuestros clientes haremos **actuaciones antes, durante y después de su estancia**. Todas las medidas girarán en torno a la experiencia de nuestros huéspedes asegurándoles que desde la reserva hasta su marcha se le aplican las mejores garantías tanto tarifarias, como sanitarias y de seguridad.

In order to carry out our commitment to our clients we will perform before, during and after their stay. All the measures will be based on the experience of our guests, assuring them that from the reservation to their departure the best guarantees are applied, both in terms of prices and health and safety.



Actuaciones antes de la estancia. Ofertas, Información, Instalaciones.

Performances before the stay. Offers, Information, Facilities.



Actuaciones durante la estancia. Limpieza, Servicios, Salud, Planes.

Performances during the stay. Cleaning, Services, Health, Plans.



Actuaciones después de la estancia. Desinfección, Seguridad, Ofertas.

Performances after the stay. Disinfection, Security, Offers.

HOTEL UNIVERSAL PACOCHE

ANTES DE VIAJAR

BEFORE TRAVELING

PROTOCOLO DE ACTUACIONES ANTES DE SU ESTANCIA

PROTOCOL OF ACTIONS
BEFORE YOUR STAY



ANTES DE VIAJAR

BEFORE TRAVELING



1.

Tarifa Reembolsable. Para no preocuparte por cosas sin importancia, solo la salud lo es.

Reimbursable fee. So you don't have to worry about anything but your health.

2.

Te recogemos en el aeropuerto (o estación de tren). Contamos con servicio de transfer o empresa de taxis privada si lo desea.

We pick you up at the airport (or train station). We have transfer service or private taxi company if you wish.

3.

Check-in online. Te damos la posibilidad de hacer el registro de entrada telemáticamente para ahorrarte tiempo a tu llegada.

Online check-in. We give you the possibility to check in telematically to save time on your arrival.

4.

Ofertas especiales. Parking gratis, cuna gratuita, oferta de personal de emergencia, pack familias, residentes regionales, empresas. Más información en www.pacoches.es

Special offers. Free parking, free cot, personal emergency offer, families, regional residents, companies. More info at www.pacoches.es

ANTES DE VIAJAR

BEFORE TRAVELING



1.

Tarifa

Reembolsable. Para no preocuparte por cosas sin importancia, solo la salud lo es.

Reimbursable fee. So you don't have to worry about anything but your health.

Podrás cancelar hasta 7 días antes de tu llegada sin comisión por cancelación sin necesidad de alegar ninguna causa justificada.

You can cancel up to 7 days before your arrival without a cancellation fee without giving any reason.

Tendrás el reembolso completo hasta 2 días antes de su llegada mostrando motivos médicos justificados, pérdida de vuelo, cancelación de evento u hospitalización de familiar hasta 2º grado.

You will get a full refund up to 2 days before your arrival showing justified medical reasons, missed flight, event cancellation or hospitalization of family member up to 2nd degree.

Interrupción gratuita de su estancia debido a la hospitalización de familiar hasta 2º grado, o alegando robo/avería en primera residencia.

Free interruption of your stay due to the hospitalisation of a family member up to the second degree, or on the grounds of theft or damage in the first residence.

ANTES DE VIAJAR

BEFORE TRAVELING



2.

Te recogemos en el aeropuerto (o estación de tren). Contamos con servicio de transfer o empresa de taxis privada si lo desea.

We pick you up at the airport (or train station). We have transfer service or private taxi company if you wish.

Tarifas de todos los servicios en nuestra página web. Transporte higienizado y privado.

Rates for all services on our website. Sanitary and private transport.

Transfer a los aeropuertos de Corvera y de Alicante (Elche-Torrellano). Servicio de taxi privado para las estaciones del tren y autobús de Murcia.

Transfer to the airports of Corvera and Alicante (Elche-Torrellano) Private taxi service to the train and bus stations in Murcia.

Contacto con Recepción 24 horas para ayudarle en su transporte al hotel o al destino de salida.

Contact Reception 24 hours a day to help you with your transportation to the hotel or to your departure destination.

ANTES DE VIAJAR

BEFORE TRAVELING



3.

Check-in online. Te damos la posibilidad de hacer el registro de entrada telemáticamente para ahorrarte tiempo a tu llegada.

Online check-in. We give you the possibility to check in telematically to save time on your arrival.

Podrá hacer su registro online a través del correo electrónico si lo desea.

You can register online via email if you wish.

Ampliamos nuestros servicios adicionales para su reserva previa (también disponibles bajo reserva al llegar al hotel). Room service y parking gratis.

We extend our additional services for your pre-booking (also available under booking on arrival at the hotel). Room service and free parking.

Contacto con Recepción 24 horas para a gestionar cualquier necesidad respecto a su reserva.

Contact with Reception 24 hours to manage any need regarding your reservation.

ANTES DE VIAJAR

BEFORE TRAVELING



4.

Ofertas especiales.

Parking gratis, cuna gratuita, oferta de personal de emergencia, pack familias, residentes regionales, empresas. Más información en www.pacoches.es

Special offers. Free parking, free cot, personal emergency offer, families, regional residents, companies. More info at www.pacoches.es

Aparcamiento gratuito para todas las reservas hasta el 30 de septiembre (sujeto a disponibilidad).

Free parking for all bookings until 30 September (subject to availability)

Trabajadores sanitarios, policías, Protección Civil, bomberos y resto de personal de emergencias acreditando identificación 20% de descuento (válido hasta el 31 de diciembre).

Healthcare workers, police, Civil Protection, firefighters and other emergency personnel accrediting identification 20% discount (valid until December 31st).

Ofertas de descuento para residentes en la Región de Murcia, para familias y trabajadores business. Más info en nuestra web.

Discount offers for residents in the Region of Murcia, for families and business workers. More info on our website.

HOTEL UNIVERSAL PACOCHE

DURANTE SU VIAJE

DURING YOUR TRIP

PROTOCOLO DE ACTUACIONES DURANTE SU ALOJAMIENTO

PROTOCOL OF ACTIONS
DURING YOUR
ACCOMMODATION



DURANTE SU VIAJE

DURING YOUR TRIP



1.

Instalaciones Covid Free. Cumplimos todos las obligaciones de Sanidad y llevamos a cabo estrictos controles de calidad.

Covid Free facilities. We comply with all health obligations and carry out strict quality controls.

2.

Asistencia sanitaria si fuera necesaria. Si se notase con síntomas se avisaría al protocolo de emergencia sanitaria turística.

Health care if needed. If it was noticed with symptoms, the tourist health emergency protocol would be notified.

3.

Facilidades de room service a todos nuestros clientes para sus comidas.

Room service facilities to all our customers for their meals.

4.

Habitaciones adaptadas a las nuevas necesidades reduciendo al mínimo los elementos críticos.

Rooms adapted to the new needs reducing to the minimum the critical elements.

DURANTE SU VIAJE

DURING YOUR TRIP



1.

Instalaciones Covid Free. Cumplimos todos las obligaciones de Sanidad y llevamos a cabo estrictos controles de calidad.

Covid Free facilities. We comply with all health obligations and carry out strict quality controls.

Desinfectamos con ozono todas nuestras instalaciones diariamente. Las zonas comunes se limpian cada 2 horas.

We disinfect all our facilities with ozone on a daily basis. The common areas are cleaned every 2 hours.

Las habitaciones se limpian con productos bactericidas homologados y los elementos textiles a 90° tras su uso (Sello de calidad de Elis).

The rooms are cleaned with approved bactericidal products and the textile elements at 90° after use (Elis quality seal).

Cada habitación se deja en cuarentena de 48 horas tras cada salida asegurando la total desinfección de la estancia antes de la llegada del siguiente cliente.

Each room is left in quarantine for 48 hours after each departure ensuring total disinfection of the stay before the arrival of the next client.

DURANTE SU VIAJE

DURING YOUR TRIP



2.

Asistencia sanitaria si fuera necesaria. Si se notase con síntomas se activaría el protocolo de emergencia sanitaria turística.

Health care if needed. If it was noticed with symptoms, the tourist health emergency protocol would be notified.

Tenemos contacto directo con el servicio que ha dispuesto la Consejería de Sanidad, a través del Sistema Murciano de Salud, para eventuales focos de contagio.

We have direct contact with the service provided by the Ministry of Health, through the Murcian System of Health, for possible sources of infection.

Disponemos de servicio de recepción y envío de medicamentos sin receta médica para nuestros huéspedes.

We have a service of reception and shipment of medicines without medical prescription for our guests.

Nuestro personal de recepción, siguiendo con las medidas marcadas en nuestro protocolo, le informarán 24 horas al día ante cualquier necesidad en su estancia.

Our reception staff, following the measures marked in our protocol, will inform you 24 hours a day of any need during your stay.

DURANTE SU VIAJE

DURING YOUR TRIP



3.

Facilidades de room service a todos nuestros clientes para sus comidas.

Room service facilities to all our customers for their meals.

Ponemos a disposición de nuestros clientes entrega de desayuno, comida y cena. Solo disponible en los horarios determinados.

We offer our clients delivery of breakfast, lunch and dinner. Only available during the determined hours.

Contamos con máquina vending desinfectada 24 horas para snack y bebidas.

We have a 24-hour disinfected vending machine for snacks and drinks.

Nuestro personal seguirá estrictos protocolos para guardar la distancia social sin perjuicio en la calidad del servicio desempeñado en cualquier departamento.

Our staff will follow strict protocols to keep social distance without detriment to the quality of service performed in any department.

DURANTE SU VIAJE

DURING YOUR TRIP



4.

Habitaciones adaptadas a las nuevas necesidades

reduciendo al
mínimo los
elementos críticos.

*Rooms adapted to the new
needs reducing to the
minimum the critical
elements.*

Eliminamos
papelería informativa.
Introducimos
información
mediante QR de los
servicios del hotel.

*We eliminate informational
paperwork. We introduce
information by means of QR
of the services of the hotel.*

Llevamos a cabo
desinfección de los
residuos de cada
habitación y lavamos
sus toallas y sábanas
bajo protocolos de
actuación específicos
Covid Free.

*We carry out disinfection of
waste from each room and
wash your towels and
sheets under specific Covid
Free action protocols.*

Los elementos de
baño serán nuevos a
estrenar por cada
cliente. Se añade gel
desinfectante en
monodosis. En todo
el hotel habrán
dispensadores de gel
hidroalcohólico.

*The bathroom elements will
be brand new for each
customer. Disinfectant gel is
added in single doses. There
will be hydroalcoholic gel
dispensers throughout the
hotel.*

HOTEL UNIVERSAL PACOCHE

DESPUÉS DE SU VIAJE

AFTER YOUR TRIP

PROTOCOLO DE ACTUACIONES DESPUÉS DE SU ALOJAMIENTO

PROTOCOL OF ACTIONS
AFTER YOUR
ACCOMMODATION



DESPUÉS DE SU VIAJE



AFTER YOUR TRIP

1.

Limpieza de habitaciones.

Llevamos a cabo un exhaustivo protocolo de limpieza tras el uso de cada cliente.

Tarifa reembolsable. Así que no tienes que preocuparte de nada más que de tu salud.

2.

Te llevamos al aeropuerto (o estación de tren). Contamos con servicio de transfer o empresa de taxis privada si lo desea.

We take you to the airport (or train station). We have transfer service or private taxi company if you wish.

3.

Oferta para su próxima estancia. A todos nuestros clientes que reserven en 2020 se le obsequiará con un descuento para su próxima estancia.

Offer for your next stay. All our customers who book in 2020 will be given a discount for their next stay.

4.

Asistencia telefónica con nuestro personal de Recepción por si necesitasen ayuda para su vuelta a casa.

Telephone assistance with our Reception staff in case you need help for your return home.

HOTEL UNIVERSAL PACOCHE

MEDIDAS ESPECÍFICAS

MEASURES SPECIFIC

HABITACIONES ROOMS



MEDIDAS EN HABITACIONES



MEASURES IN ROOMS

Toda la información mediante código QR y documentos desechables reciclables.

All information via QR code and recyclable disposable documents.

Toda la lencería ha sido tratada por empresa especializada (Con Sello de Calidad Elis). Las fundas de almohada y cama son de nuevo uso.

All the lingerie has been treated by a specialized company (with the Elis Quality Seal). The pillow and bed covers are reused.

Desinfección total de la estancia. Tanto la tapicería como el mobiliario han sido tratados con productos desinfectantes.

Total disinfection of the room. Both the upholstery and the furniture have been treated with disinfectant products.

Aplicamos cuarentena de 48 horas en todas las habitaciones haciendo rotación entre todas ellas para garantizar la salud de nuestros clientes.

We apply a 48-hour quarantine in all rooms in rotation to ensure the health of our customers.

MEDIDAS EN HABITACIONES



MEASURES IN ROOMS

Los amenities serán nuevos a estrenar

para cada cliente. Añadimos gel hidroalcohólico en monodosis a nuestros huéspedes.

The amenities will be brand new for each client. We will add hydroalcoholic gel in monodiscs to our guests.

Los vasos estarán embolsados con sellado de garantía

primer uso. Las botellas de agua no serán recargables y se restringe el uso del minibar.

The glasses will be packed with a first use guarantee seal. Water bottles will not be refillable and the use of the minibar is restricted.

Todas las habitaciones están higienizadas y

tratadas antes de cada uso.

All rooms are sanitized and treated before each use.

Personal formado para la correcta toma de decisiones.

Se establece una barrera sanitaria para evitar contacto entre empleados y huéspedes.

Trained personnel for correct decision making. A sanitary barrier is established to avoid contact between employees and guests.

HOTEL UNIVERSAL PACOCHE

MEDIDAS ESPECÍFICAS

MEASURES SPECIFIC

ZONAS
COMUNES
COMMUNAL
AREAS



MEDIDAS EN ZONAS COMUNES



MEASURES IN COMMUNAL AREAS

Todas las **instalaciones han sido desinfectadas con ozono** siguiendo los protocolos sanitarios.

All facilities have been disinfected with ozone following sanitary protocols.

Llevamos a cabo limpiezas de zonas comunes sensibles como Recepción, aseos públicos y ascensores **cada 2 horas.**

All facilities have been disinfected with ozone following sanitary protocols.

Disponemos de soluciones hidoralcohólicas en puntos clave de paso para uso de nuestros huéspedes.

We have hydro-alcoholic solutions at key points of passage for the use of our guests.

Protocolo de seguridad en Recepción. Hemos introducido mamparas, señalización en el suelo de distanciamiento, y recogida limpia de llaves tras su uso.

Security protocol in Reception. We have introduced partitions, signs on the floor for distance, and clean collection of keys after use.

MEDIDAS EN ZONAS COMUNES



MEASURES IN COMMUNAL AREAS

Todo nuestro personal está formado para cada situación. Mantendrá la distancia con el cliente y llevará en todo momento los EPIs adecuados.

All our staff is trained for each situation. They will keep their distance from the customer and will always carry the appropriate IPEs.

Nuestro **aforo de la sala de reuniones se reduce al 50%** y se garantiza la limpieza higienizante tras cada uso.

Our capacity of the meeting room is reduced to 50% and hygienic cleaning is guaranteed after each use.

Medición de temperatura al entrar al establecimiento tanto de empleados como de clientes.

Temperature measurement when both employees and customers enter the establishment.

Se establecen **protocolos de calidad** elevados supervisando cada actuación y dejando registro de la misma.

High quality protocols are established supervising each action and leaving a record of it.

HOTEL UNIVERSAL PACOCHE

MEDIDAS ESPECÍFICAS

MEASURES SPECIFIC

CAFETERÍA Y RESTAURANTE

BUFFET AND RESTAURANT



MEDIDAS EN CAFETERÍA/REST.



MEASURES IN BUFFET AND RESTAURANT

Limpieza de todas las instalaciones antes de cada uso.

Ventilación después de cada servicio.

Cleaning of all installations before each use. Ventilation after each service.

Eliminación de elementos reutilizables.

Tanto la mantelería y servilleta son desechables como los productos de monodosis del buffet.

Disposal of reusable items. Both the tablecloth and napkin are disposable as well as the single-dose products from the buffet.

Uso obligatoria de hidroalcohol antes de usar las instalaciones.

Reducción de aforo para salvaguardar la distancia entre mesas.

Mandatory use of hydroalcohol before using the facilities. Reduced capacity to safeguard the distance between tables.

Señalización en el suelo

del distanciamiento necesario y el sentido de la dirección de uso de las instalaciones.

Signposting on the floor of the necessary distance and the direction of use of the facilities.

MEDIDAS EN CAFETERÍA/REST.



MEASURES IN BUFFET AND RESTAURANT

Desinfección de toda la vajilla después de cada uso en lavados a más de 60°.

Disinfection of all the dishes after each use in washing at more than 60°.

Nuestra carta estará disponible en formato desechable y también mediante lector de **código QR.**

Our letter will be available in disposable format and also by QR code reader.

Se ofrece servicio de Room Service para nuestros clientes.

Será limitado a uso en horario determinado para desayuno, comida y cena.

Room Service is offered to our customers. It will be limited to use in determined schedule for breakfast, lunch and dinner.

Personal formado para la correcta toma de decisiones y

provistos de EPIs. Se establece una barrera sanitaria para evitar contacto entre empleados y huéspedes.

Staff trained for correct decision making and provided with IPEs. A sanitary barrier is established to avoid contact between employees and guests.

HOTEL UNIVERSAL PACOCHE

MEDIDAS ESPECÍFICAS

MEASURES SPECIFIC

PERSONAL
STAFF



MEDIDAS EN PERSONAL

MEASURES IN STAFF



Todos los empleados están formados mediante los protocolos sanitarios vigentes.

All employees are trained according to current health protocols.

A todo el personal se le **toma la temperatura** antes de entrar existiendo registros supervisados por el Comité de AntiCovid de la empresa.

The temperature of all personnel is taken before entering and records are supervised by the company's Anti-Covid Committee.

En todo momento deberán de llevar los **EPIs adecuados** compuestos por mascarilla, guantes y siguiendo las distancias marcadas siempre que sea posible.

At all times they must wear the appropriate PPE, consisting of a mask, gloves and following the marked distances whenever possible.

Se establece la **limpieza de manos** obligatoria después de tocar documentación u otros elementos de uso diario.

Mandatory hand cleaning is established after touching documentation or other items of daily use.

CERTIFICADOS LIFE2020



CERTIFICATES LIFE2020

1.

Comité de Gestión del Riesgo. Universal Pacoche SL.

Disponemos de un departamento destinado a la gestión de estos protocolos.

Risk Management Committee. Universal Pacoche SL. We have a department dedicated to the management of these protocols.

2.

Sello Hostelería

Segura. Cumplimos con los estándares que exige la Asociación de Hostelería de España.

Safe Catering Label. We comply with the standards required by the Spanish Hotel and Catering Association.

3.

Sello Calidad Elis.

Certificado de limpieza de lencería, toallas y servilletas.

Elis Quality Seal. Certificate for cleaning lingerie, towels and napkins.

4.

Certificados de ICTE y Prevenir.

Cumplimiento de medidas del Instituto Calidad Turística de España y por nuestra empresa de Prevención de Riesgos Laborales.

ICTE and Prevenir certificates. Compliance with measures of the Spanish Institute for Tourism Quality and by our company for the Prevention of Occupational Risks.

LIFE2020

PROTOCOLO DE ACTUACIONES COVID-19

PROTOCOL OF ACTIONS
COVID-19

**HOTEL
UNIVERSAL PACOCHE**

JUNIO 2020
JUNE 2020

