

IBEROSTAR 
HOTELS & RESORTS

How
we Care





REFLEXIONES PREVIAS

¿QUÉ ESPERAMOS CUANDO PODAMOS SALIR DE VACACIONES?

Respuestas, rigor y medidas exigentes en materia de seguridad sanitaria. Pero también confianza y disfrute.

El cliente necesita seguridad para decidirse a viajar, pero también necesita motivación. Son las vacaciones más merecidas en mucho tiempo.

.....

Tenemos que despertar
¡las ganas!



REFLEXIONES PREVIAS

POR ESO, ESTA NUEVA FORMA DE CUIDAR...

Se integra en cada una de las propuestas de nuestros hoteles.

Convive de manera transversal con la gastronomía, el ocio, las actividades al aire libre, el descanso y la sostenibilidad.

Garantiza la seguridad y es compatible con el disfrute.

.....

Lo cuidamos todo
para cuidar de ti.

¿QUÉ ES HOW WE CARE?

Es una filosofía transversal que busca el cuidado de todos y cada uno (clientes, empleados, comunidad y medioambiente), partiendo de un **entorno seguro**, los más elevados **estándares de higiene**, el **espacio social** y la **experiencia innovadora**.

Esta nueva forma de cuidado colectivo está presente en todas las actividades, espacios y protocolos del hotel, consiguiendo una **experiencia aún más personalizada** y consolidando nuestro liderazgo en **turismo responsable**.

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**.



CONSEJO MÉDICO ASESOR.

Nuestra **estrategia de sostenibilidad** siempre ha buscado ser pionera en el cuidado de las personas y del entorno que nos rodea. En este nuevo escenario, reforzamos nuestro compromiso con el **turismo responsable**, incorporando las **pautas higiénico-sanitarias** necesarias para la seguridad de todos.

Rigor médico y sostenibilidad deben ir de la mano en cada paso que demos y la mejor forma de hacerlo es contar con un **Consejo Médico propio**, formado por expertos en **Salud Pública y Seguridad Sanitaria vinculada al turismo**.

Nuestro propósito es ir mucho más allá de las recomendaciones oficiales, con medidas que garanticen **el cuidado de toda la comunidad Iberostar, de forma prolongada y sostenible**.

ESTE CONSEJO ESTÁ LIDERADO POR:

DR. SEBASTIÁN CRESPI ROTGER

Fundador y presidente de la consultora Biolinea Internacional, que ha colaborado con numerosas instituciones internacionales como la OMS.

DR. JAVIER PÉREZ FERNÁNDEZ

Experto en infecciones pulmonares. Con dilatada experiencia internacional, aporta visión y conocimiento en los diferentes mercados.

DRA. MEGAN MORIKAWA

Directora de Sostenibilidad de Iberostar y Doctora en Genética y Biología Marina, que mantiene el trabajo realizado siempre en línea con nuestro modelo de Turismo Responsable.

LOS CUATRO IMPULSORES

PRINCIPIOS HOW WE CARE

Cuatro principios que nos
ayudarán a materializarlo

Entorno seguro

Tus vacaciones
más seguras

.....



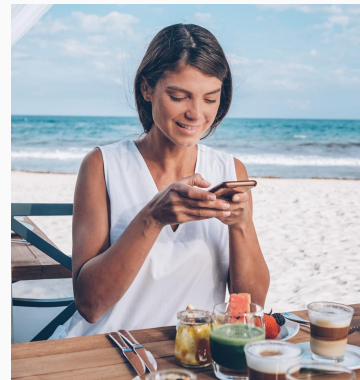
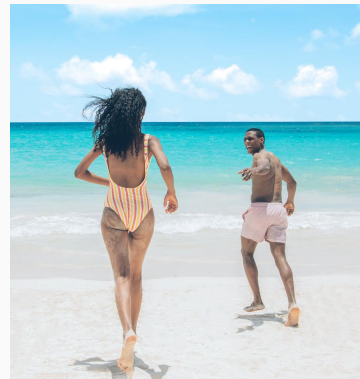
Estándares de higiene

Total desinfección,
mayor tranquilidad

Espacio social

Unidos, a pesar
de la distancia

.....

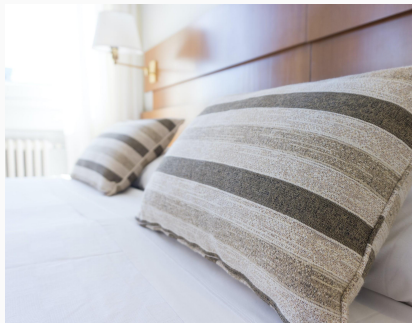


Experiencia innovadora

Liderando el lujo
de vanguardia

Entorno seguro

Convertir nuestros hoteles en auténticos oasis de seguridad, cuidando cada detalle para que el cliente pueda dedicarse únicamente a disfrutar de sus vacaciones.



01.

Certificados: Cristal International Standards, certificaciones locales y “Earth Check” reforzando nuestra política de sostenibilidad.

02.

Estricto cumplimiento de las recomendaciones de la OMS y de las normas locales.

.....

03.

Accesos seguros con controles sanitarios a proveedores y empleados.

.....

04.

Servicio médico centralizado 24/7 con ambulancia disponible y habitaciones de seguridad/aislamiento habilitadas en el propio hotel.

05.

Control de todos los bienes y productos que llegan a los hoteles, favoreciendo la procedencia local y sostenible.

.....

06.

Alimentos de origen conocido, local y sostenible, con el enfoque único de nuestra filosofía **Honest Food** y con la seguridad de una trazabilidad controlada.

.....

07.

Personal especializado, formado y equipado con medidas de higiene y protección.

Estándares de higiene

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



01.

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.

.....

02.

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.

.....

03.

Desinfección más frecuente de las zonas comunes.

04.

Reinventamos el *buffet* para la seguridad de nuestros clientes: *single touch* en los puestos, higienización profunda entre comidas, etc.

.....

05.

El mejor equipo de limpieza (de proveedores certificados) y el mejor equipamiento para los empleados y clientes.

.....

06.

Habitación desinfectada para cada huésped, con protocolo específico de limpieza de textiles en lavanderías y acceso a la habitación únicamente cuando no esté el cliente.

Espacio social

Potenciar 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



01.

Nos abrimos al exterior para favorecer el espacio. Los espacios naturales serán nuestros aliados, para acercarnos a la naturaleza.

02.

Circulación señalizada para evitar colas.

.....

03.

Reducimos mesas en los restaurantes a la carta (previa reserva), aumentamos espacios en nuestros *buffets* aprovechando zonas al aire libre y creamos nuevas experiencias de comida en el exterior.

.....

04.

Eco-2-Go Star Café
sin autoservicio y con embalajes compostables o reutilizables.

05.

Servicio de habitaciones
para disfrutar lo mejor de nuestra gastronomía en un entorno más íntimo.

.....

06.

Más espacio entre hamacas para relajarse con total seguridad.

.....

07.

Entretenimiento
Experiencias, talleres, actividades y espectáculos de música en vivo al aire libre (o en interiores con límite de aforo).

.....

08.

Actividades familiares
en grupos más pequeños y con reserva previa.

Experiencia innovadora

Potenciar la innovación al servicio de la información y la comunicación con nuestros clientes, para estar tan cerca como siempre sin necesidad de contacto.



01.

Pre-check-in digital y online check out:

más seguro y recomendable,
pero también más ágil y cómodo.

.....

02.

**Reforzamos nuestra filosofía
paperless:** el uso del papel disminuye
en restaurantes y habitaciones, con
información disponible en medios
digitales: App, Totems, QRCode.

03.

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...

.....

04.

E-concierge 24 h.
con un click descubre todo
lo que podemos hacer por ti.

.....

05.

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, juegos
de distancia, etc.



AMERICAS

Nuestros Hoteles en América

En los destinos en los que nos encontramos presentes en América, debido a la oferta TODO INCLUIDO, hemos revisado cada detalle para mantener una experiencia única en nuestros huéspedes sin perder la oferta gastronómica, de entretenimiento y de actividades en un escenario completamente seguro e higiénico.

Pese a ubicarnos en diferentes países con diferentes y únicas realidades, nos hemos apoyado de entidades y certificaciones internacionales para mantener estándares de forma global

.....

01.

ESTÁNDARES CRISTAL INTERNACIONAL

Las certificaciones internacionales 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. Además, estas certificaciones garantizan el cumplimiento de los sistemas de seguridad, incluyendo la prevención de incendios y la seguridad de los huéspedes.



México



Dominicana



Brasil



Jamaica



ESTABLECIENDO CREDIBILIDAD

.....



.....

02.

IBEROSTAR

El Grupo Iberostar refuerza su estrategia de salud y prevención a largo plazo y la posiciona como un pilar clave en el desarrollo del negocio al fortalecer sus políticas de sostenibilidad y economía circular. Por lo tanto, la cadena hotelera creó una Junta Médica de Consulta compuesta por expertos en Salud Pública y Seguridad de la Salud vinculados al turismo.

- BIOLINEA
- VIROLOGO
- JUNTA DE SALUD

.....

03.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD y OTRAS CERTIFICACIONES

Nuestros protocolos y estándares se basan en las recomendaciones de la OMS. Además contamos con la certificación EarthCheck que garantiza que los protocolos, procedimientos y capacitaciones se lleven a cabo bajo estándares sostenibles y de salud.



EARTHCHECK
SILVER CERTIFIED
2020



HOW WE CARE

NUESTRAS ACCIONES

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

.....





HOW WE CARE

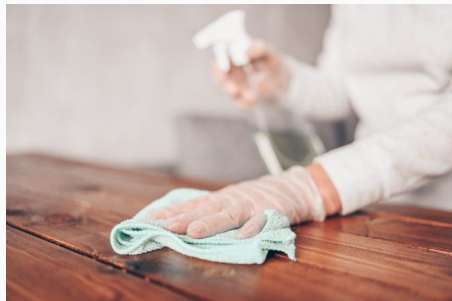
A&B Restaurantes

Nuestro personal estará disponible para ayudar a los huéspedes en los buffets y restaurantes, y usarán máscaras y guantes protectores en todo momento.

Dentro de todos los restaurantes y buffets, las mesas de comedor y otros artículos de alto contacto en mesas como: saleros, utensilios, sillas, menús, etc. se limpiarán y desinfectarán a fondo una vez que los huéspedes hayan terminado su comida y hayan abandonado la mesa.

Además, los proveedores y las entregas de alimentos seguirán los protocolos y medidas de salud implementadas.

.....



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



HOW WE CARE

Habitaciones (Limpieza y Mantenimiento)

Las certificaciones internacionales de Cristal garantizan que todos los hoteles Iberostar cumplan las **NORMAS MÁS ALTAS** establecidas para la limpieza de la ropa de cama, muebles, protocolos de servicio y control de la vida silvestre.

.....



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



HOW WE CARE

Servicio al Huésped

Convertir nuestros hoteles en auténticos oasis de seguridad, cuidando cada detalle para que el cliente pueda dedicarse únicamente a disfrutar de sus vacaciones.

.....



01.

Cuidado y higiene al contacto a la llegada al hotel: Ofrezca gel antes; Evite contacto físico y ponga a disposición testes 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

OPS Para Confirmación

*Tests rápidos en los huéspedes, necesitan revisión Legal.

** Para evaluar el quiosco o la aplicación para autoverificación

*** Trabajo en progreso para poder realizar el check out a través del APP



HOW WE CARE

Entretenimiento

Nuestros programas de entretenimiento diario y nocturno se ajustarán para tener en cuenta el distanciamiento social para los programas en grupo. Las actividades tendrán grupos más pequeños para proporcionar una experiencia más exclusiva y promover el distanciamiento social.

.....

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, PROMOVRIENDO 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



HOW WE CARE

Meeting Room

La seguridad de organizar su evento, sea en salas de convenciones o en entornos exteriores extraordinarios. Nos preocupamos con todos los detalles y ofrecemos un equipo altamente capacitado, sea en limpieza, preparación de A&B y servicio al cliente.

.....



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

IBEROSTAR 
HOTELS & RESORTS