



NUEVOS PROTOCOLOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Barceló
HOTEL GROUP

Nuestro compromiso con la experiencia de cliente y la seguridad en nuestros hoteles

We Care About You es la representación de toda nuestra experiencia e investigación en materia de seguridad, salud e higiene adaptada a la nueva situación.

En el proyecto se recogen todas las medidas aplicadas para, por un lado, establecer un **entorno de trabajo seguro** para nuestros empleados y proveedores y por otro, **ofrecer una experiencia** que responda a las necesidades actuales de nuestros clientes sin olvidar nuestro principal objetivo: **hacer que se sientan mejor y que disfruten de nuestros hoteles.**



Líneas de acción



Comunicación



Sanitización
y desinfección



Seguridad
general



Formación



** Todo lo indicado en este documento está sujeto
a las recomendaciones y exigencias impuestas
por las autoridades locales*



Comunicación



Ofreciendo información actualizada a través de los canales directos de información con clientes y colaboradores:

- **Portal de reservaciones www.barcelo.com**, contiene información corporativa respecto a los protocolos de seguridad e higiene que se han desarrollado para prevención.
- **Comité de información en cada hotel**, responsables de actualizar a clientes y personal sobre las medidas de higiene.
- Diseño de **piezas de comunicación específicas sobre las normas, medidas** y servicios adaptados de **muy fácil comprensión** para los diferentes momentos de contacto, con el fin de ofrecer en cada momento la información adecuada a las necesidades de nuestros clientes y equipos.
- Señalización adaptada. Se **detectarán las zonas que deben ser señalizadas** indicando en cada una de ellas la **información y flujos** adecuados de forma **visible, práctica y didáctica** para asegurar el cumplimiento de las medidas y distancias de seguridad.



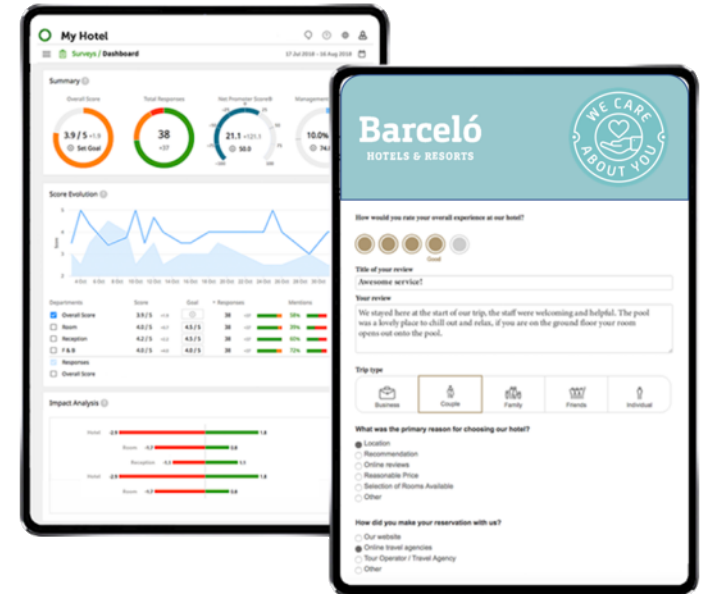
Comunicación



Herramientas de escucha

Activación de canales de escucha para la actualización de procesos, estándares y protocolos en materia de seguridad, higiene y salud:

- **Canal interno de comunicación** para la recogida, análisis y puesta en marcha de nuevos protocolos y estándares.
- **Canales con clientes:**
 - Nuevos espacios de escucha en Review Pro, RRSS, hoteles.
 - Encuestas para contrastar las medidas adoptadas y solicitar valoración.





Sanitización y desinfección



Sanitización completa y continua de espacios comunes

Protocolos de limpieza y desinfección en todas las áreas con un enfoque específico en las superficies de contacto y reforzados de manera periódica durante el día, atendiendo siempre a la frecuencia de uso.

- Zonas de personal
 - Recepción
- Alimentos y Bebidas
 - Cocina
- Eventos y Banquetes
- Ama de llaves: Edificios y habitaciones
- Mantenimiento
 - Lavandería
- Áreas públicas
- Gimnasio – Spa
- Animación
- Tiendas



Sanitización y desinfección



Auditorías y certificaciones higiénico-sanitarias por parte de asesores externos

Certificación en Protección y

PREVENCIÓN SANITARIA

en Instalaciones Turísticas (CPPSIT)



Adicionalmente, cabe destacar que los hoteles en México se han adherido al Programa POSI-Check Post Covid19 de Cristal International Standards, una innovadora solución creada por la auditora para ayudar a hoteles y restaurantes a gestionar con eficacia la **Prevención de la Propagación de Infecciones (POSI-Check)**, y asegurar así el bienestar de sus respectivos clientes. Además estos hoteles cuentan con la certificación de Safe Travels (aprobada por la World Travel and Tourism Council).



Identificación de espacios y flujos de seguridad

- Sistemas de control de flujos de personas en zonas comunes. En espacios de mayor concurrencia se realizará una nueva disposición de elementos para garantizar las medidas de seguridad.
- Estaciones con gel hidroalcohólico.
- Digitalización de las llaves mediante sistema contactless en establecimientos disponibles.
- Desinfección de maletas a la llegada.
- Revisión de criterios de asignación de habitaciones para reforzar medidas de seguridad.
- Equipos de protección a disposición de nuestros equipos y de los clientes.



Seguridad general



Otras medidas de protección

Así mismo se valora la aplicación de **medidas de protección para clientes y equipos**:

- **Ingreso de clientes, colaboradores y proveedores**, realizando **revisión de temperatura y revisión de síntomas**.
- **Recepción**: Asegurar el **distanciamiento social**. Toma y registro de temperatura corporal de todos los clientes.
- **Gimnasio**. Cupo limitado de acceso, espacios ventilados, limpieza y desinfección cada hora, se proveerá a clientes toallas desinfectantes para limpiar la zona utilizada y barras al terminar su rutina, personal a cargo del área para revisión de limpieza.
- **Áreas de piscina**. Distanciamiento social en camastros, cupo limitado de acceso a la piscina. Aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección.
- **Alimentos y bebidas**. Consideraciones necesarias para aplicar a restaurantes, bares, discotecas y servicio en teatros, como son:

Montaje en áreas de servicio considerando distanciamiento social.

Buffet asistido.

Refuerzo del Room Service

Control de aforos y extensión de horarios de servicios para evitar aglomeraciones.

Reducción de elementos de decoración y cartas/menús en mesa (digitalización).



Otras medidas de protección: Reuniones y Eventos

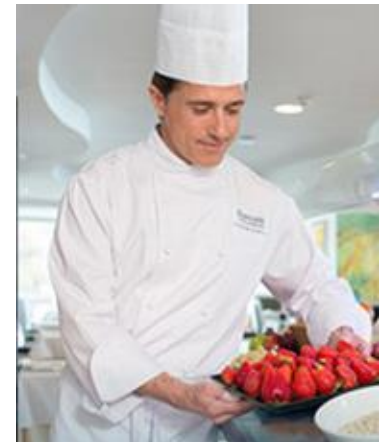
- Se consideran las **recomendaciones estatales y nacionales** del número de personas que podrán participar, en función del tipo de establecimiento.
- Ventilar los lugares donde se va a celebrar el evento al menos dos horas antes.
- En stands se garantiza un espacio mínimo de 2.5m² por persona (expositores y participantes).
- Dispensadores de gel desinfectante base alcohol 70°, en entradas y en puntos clave de interacción.
- Se limitarán servicios externos contratados. En caso de contar con ellos, asegurar la supervisión del uso de Equipo de Protección Personal (EPP) y medidas de higiene en general.
- Toma y registro de temperatura corporal a los asistentes antes del inicio del evento o servicio.



Formación



- **Ser Barceló**, nuestro programa de formación en procesos y estándares globales, realizará capacitaciones sobre la sensibilización continua para autoprotección de empleados.
- Siguiendo las recomendaciones y normativas de las autoridades locales de cada país, estamos capacitando a personal con talleres virtuales, en temas de concientización para regreso a labores y en los protocolos de higiene, que incluyen:
 - Equipo de Protección Personal: distribución, uso, desecho, etc.
 - Procedimiento de lavado y desinfección de manos.
 - Uso de productos químicos y lineamientos de limpieza y desinfección de acuerdo con las áreas, equipos y materiales.
 - Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).



Video protocolos We Care About You



Barceló
HOTEL GROUP

ROYAL HIDEAWAY
LUXURY HOTELS & RESORTS

Barceló
HOTELS & RESORTS

Occidental
HOTELS & RESORTS

allegro
HOTELS