

# Comprometidos con la salud y el bienestar

Junio 2020



**BAHIA PRINCIPE**  
HOTELS & RESORTS

Al iniciarse el 2020, tras el lanzamiento de nuestra nueva identidad corporativa, y una reforzada estrategia de negocio, avanzábamos con paso firme para transmitir mejor no solo lo que hoy somos sino también hacia dónde nos queremos dirigir. La llegada de la pandemia de COVID19 nos ha obligado a desacelerar el paso y ajustar nuestras prioridades, pero en ningún caso nos ha hecho dudar de la estrategia. Bien al contrario, estamos si cabe aún más convencidos de ella.

Esta situación ha puesto de relieve la relevancia de **nuestro compromiso transversal con la creación de valor económico, medioambiental y social** a corto y largo plazo, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estamos convencidos de que las empresas pueden participar de manera activa en este esfuerzo global y de que hay que crear un vínculo dinámico entre la naturaleza, la salud y las empresas.

**Encarna Piñero**  
CEO Grupo Piñero



La **salud y el bienestar** cobran ahora más fuerza que nunca. Por ello, asegurar la **salud de las personas** (empleados, clientes, proveedores y comunidad local) y la **salud del entorno** de los destinos donde operamos, son dos pilares básicos en los que hemos ido trabajando durante estos años y en los cuales vamos a continuar enfocándonos a corto y medio plazo.

*Queremos cuidar de las personas, velar por su salud y su tranquilidad - por ello hemos revisado nuestros protocolos en materia de salud y seguridad en toda la compañía sin olvidar los **maravillosos entornos** en los que trabajamos, esos pedazos de paraíso cuya belleza y riqueza queremos compartir con quienes nos visitan, porque también son nuestro hogar y una parte esencial del **legado** que dejaremos a generaciones futuras.*

Estas medidas suponen adaptar algunos de nuestros estándares a las nuevas necesidades higiénico-sanitarias.

Estamos trabajando sin descanso para amanecer renovados. Para garantizar la **máxima salud** y el **máximo bienestar** de todos nuestros grupos de interés mediante el diseño, la implantación y la certificación de **medidas de seguridad y salud en todo el ciclo de viaje**.

Y todo esto solamente es posible gracias a todo nuestro equipo humano, que conforman la gran familia que somos, a los que aprovecho a dar las gracias por todo su esfuerzo, dedicación e ilusión en ofrecer a nuestros clientes las mejores experiencias.

Estamos muy ilusionados por volver a compartir con todos vosotros grandes momentos y vivencias.

# Un modelo de gestión responsable

## Un modelo de gestión responsable

Nuestro modelo de gestión responsable nos compromete con los principales marcos de referencia internacionales promovidos por Naciones Unidas ya que son un motor esencial para **el Desarrollo Sostenible y la prosperidad Humana**.

Creemos que para que las empresas puedan participar de manera activa y comprometida tienen que poner el foco en las personas y en el medio ambiente. Es necesario crear un vínculo entre la **naturaleza, la salud y las empresas**.

Para nosotros, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas recogidos en su agenda 2030, se han convertido en una guía, una verdadera hoja de ruta para identificar y alcanzar nuestros objetivos estratégicos.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# Salud y Bienestar

La salud y el bienestar cobran ahora más fuerza que nunca. Por ello, asegurar la **salud de las personas** (colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local) y la **salud del entorno** de los destinos donde operamos, son dos pilares básicos en los que hemos ido trabajando durante estos años y en los cuales vamos a continuar enfocándonos a medio y largo plazo.

En el ámbito de “Health & Safety” hemos contado con la colaboración de HS Consulting para reforzar los estándares de la compañía a las nuevas necesidades higiénico - sanitarias post covid-19 que cumplen las normativas de cada uno de los países donde operamos, las recomendaciones de la OMS y los protocolos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y del Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE, y continuar contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

## CONTRIBUCIÓN DIRECTA



## CONTRIBUCIÓN INDIRECTA



## Comprometidos con el Turismo responsable y sostenible

En Bahia Principe Hotels & Resorts ya contamos con prestigiosos sellos de carácter internacional en materia de Sostenibilidad: Travelife Gold Certification y Earth Check que evidencian nuestro compromiso con el Turismo responsable y sostenible; y certificados de Health & Safety emitidos por HS Consulting, consultora internacional especializada en la industria turística.





# Evolución medidas de seguridad y salud frente a la Covid-19

Para garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos y en todas las edades hemos desarrollado una estrategia basada en dos pilares.

## SALUD DE LAS PERSONAS



Mejorar el bienestar físico, mental y social de todos nuestros grupos de interés.

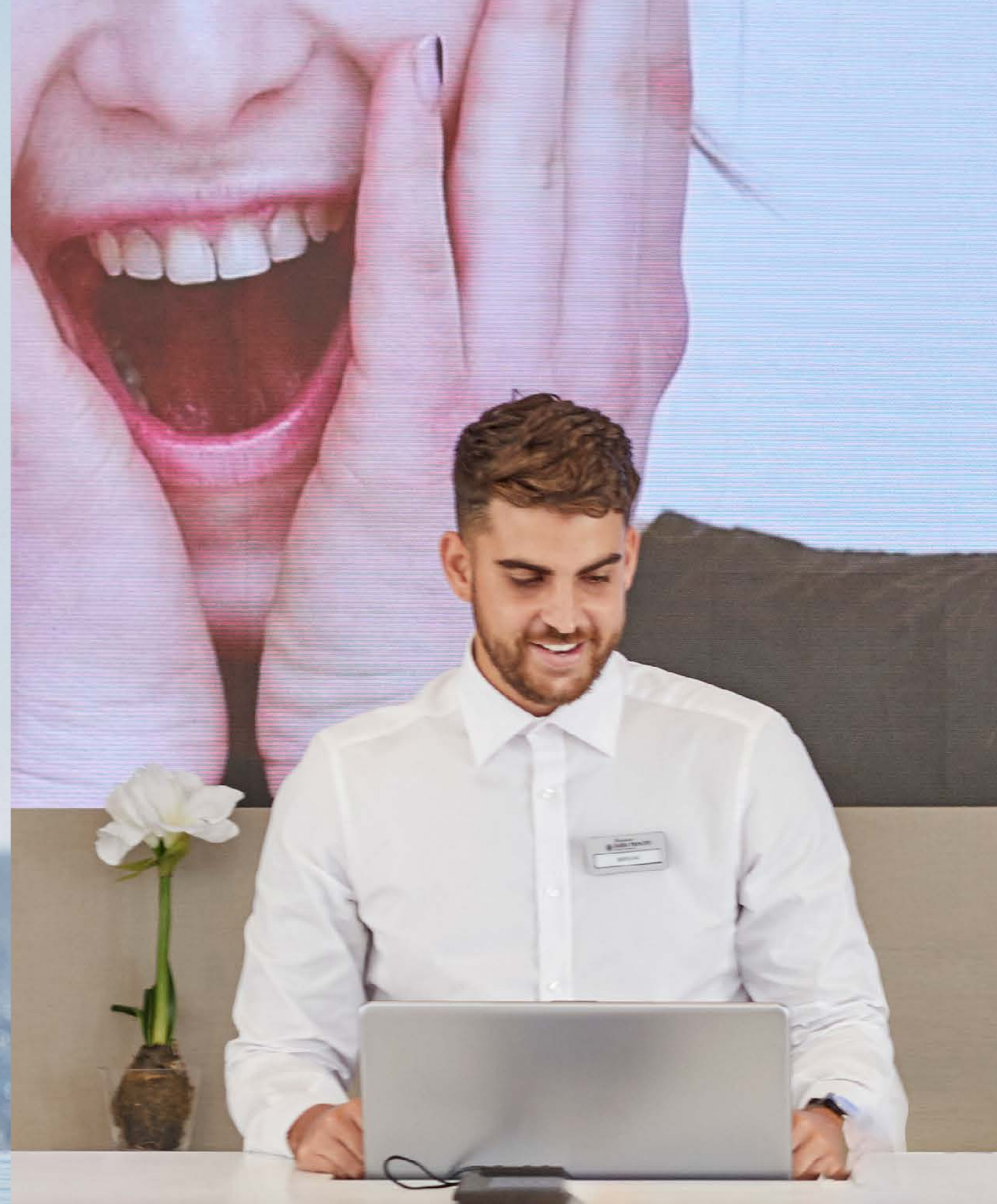
## SALUD DEL ENTORNO



Cuidar y conservar el planeta, planificando y gestionando los territorios de forma sostenible.



**MEDIDAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**



**MEDIDAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO**

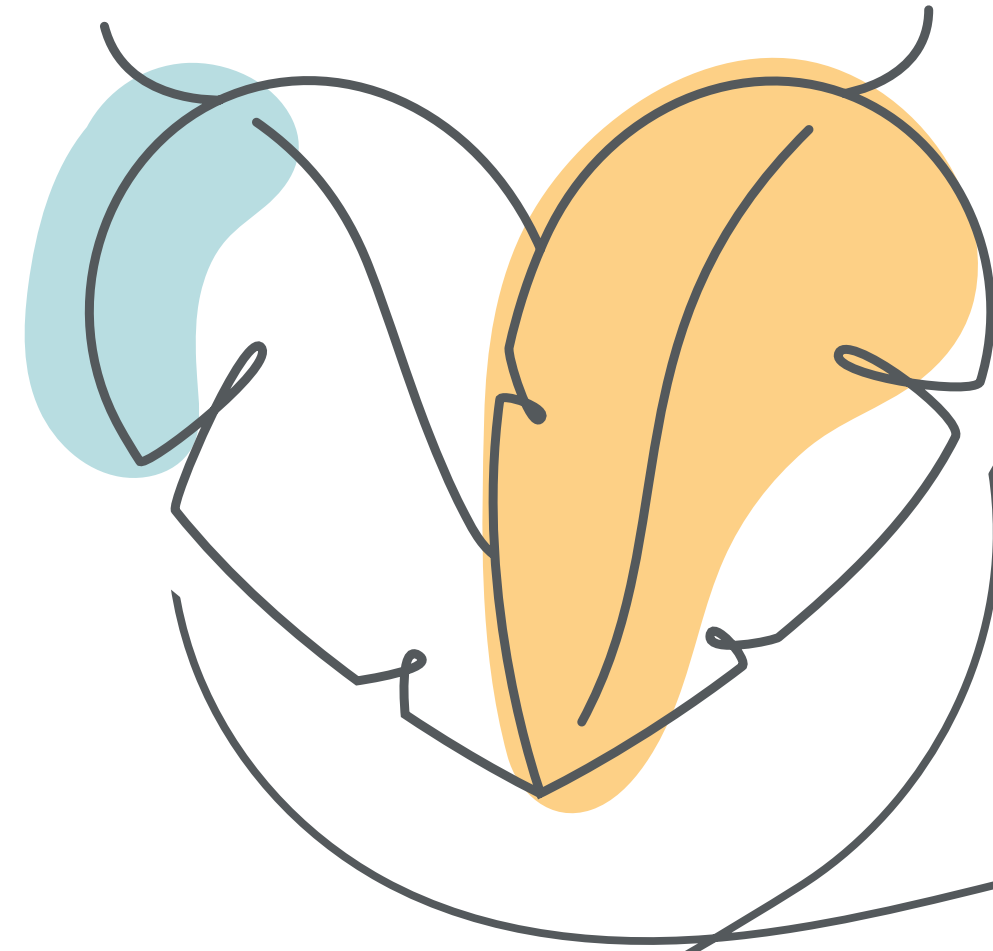


**MEDIDAS PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOSTENIBLE**

# Principios de actuación

Con una Visión Integral y fieles a nuestra estrategia evolucionamos nuestros protocolos de seguridad e higiene, tomando una serie de medidas que garanticen la **salud y el bienestar**, apoyándonos en 4 principios de actuación.

Su objetivo primordial es la aportación de valor en cada una de las interacciones con los clientes, con los proveedores y entre los empleados.



**1.** Asegurar entornos sanos y sostenibles



**3.** Garantizar servicios seguros y responsables con una atención cuidada y personalizada



**2.** Velar por la salud de las personas



**4.** Potenciar una experiencia digitalizada y adaptada

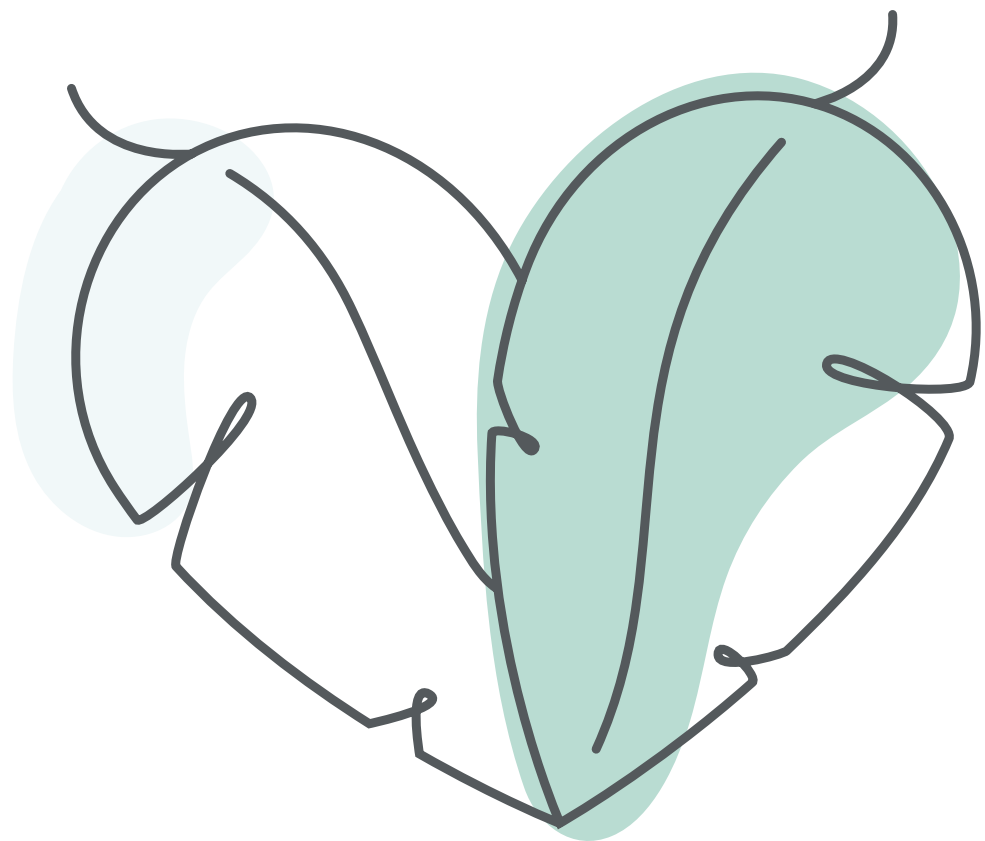
1

# Asegurar entornos sanos y sostenibles



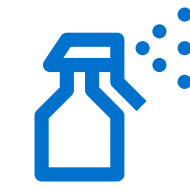
# Asegurar entornos sanos y sostenibles

Cuidamos y conservamos nuestros entornos, para que sean lugares sanos y sostenibles.



## DISTANCIA SOCIAL

- Garantizamos la distancia social de 2 metros en todas las áreas de clientes, de empleados y de proveedores.
- Abrimos la experiencia al exterior y a la naturaleza y riqueza de nuestro entorno.
- Limitamos el aforo en todas nuestras instalaciones.



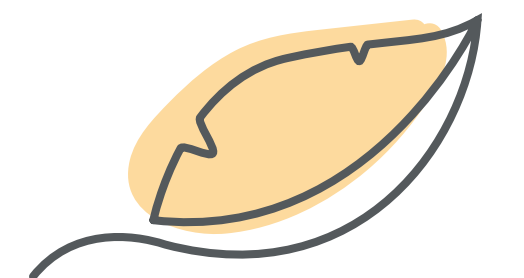
## MEDIDAS HIGIÉNICO-SANITARIAS

- Reforzamos las medidas de limpieza y desinfección con protocolos específicos en todas las áreas.
- Disponemos de Sistemas de desinfección térmica Environmental friendly, que no dañan el medio ambiente y son seguros también para las personas.
- Utilizamos productos certificados y contamos con el asesoramiento en planes de limpieza de proveedores como Diversey y Ecolab.



## PROVEEDORES Y PRODUCTOS LOCALES

- Controlamos las entradas de productos y servicios.
- Damos prioridad a productos y proveedores locales y sostenibles.



# Asegurar entornos sanos y sostenibles

Cuidamos y conservamos nuestros entornos, para que sean lugares sanos y sostenibles.



## CON LA BIODIVERSIDAD

- Fomentamos las acciones relacionadas con la conservación y mejora de la biodiversidad.



## GESTIÓN DE RECURSOS

- Continuamos trabajando en la gestión responsable de la energía, el agua y los residuos reciclables.



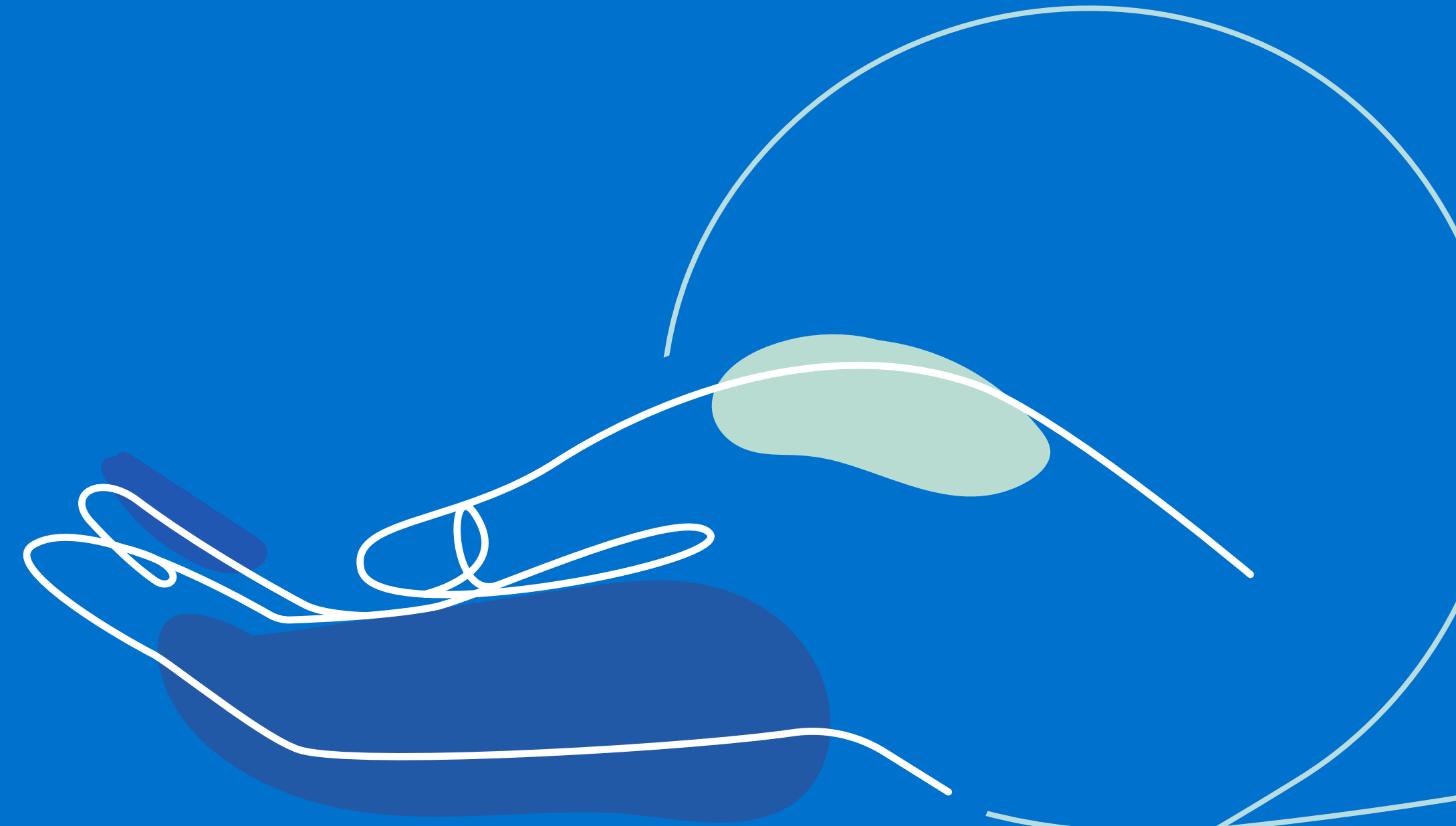
## MOVILIDAD SOSTENIBLE

- Potenciamos la movilidad sostenible para mejorar la calidad del aire y prevenir la contaminación.



2

Velar por  
la salud de  
las personas



# Velar por la salud de las personas

Trabajamos para mejorar el bienestar, físico, mental y social de todos nuestros grupos de interés.



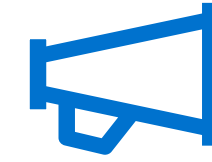
## FORMACIÓN

- Contamos con un equipo formado para garantizar su seguridad, la de los clientes y del resto de grupos de interés.



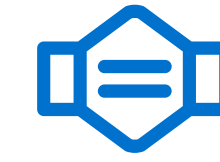
## CONTROL DE ACCESOS

- Definimos controles de entradas y salidas en las instalaciones de los hoteles, para clientes, empleados, proveedores, visitantes.



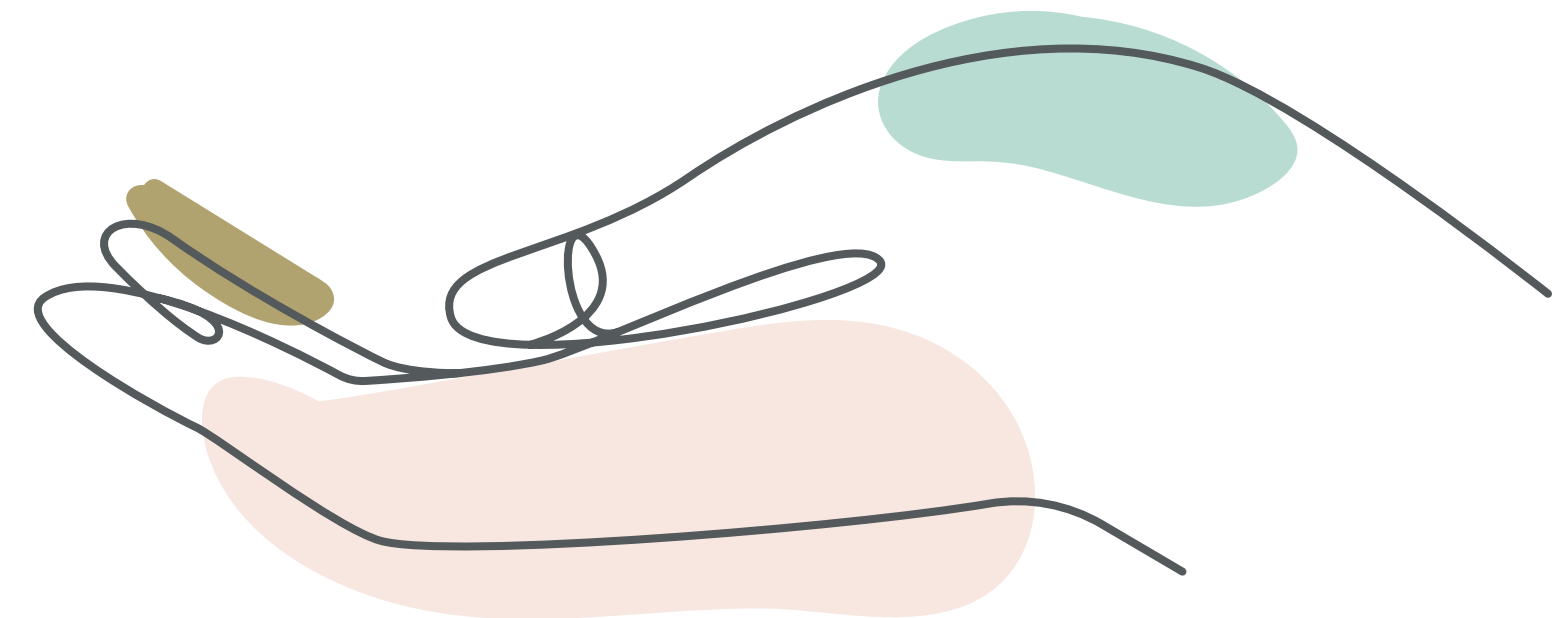
## COMUNICACIÓN

- Diseñamos un plan de comunicación, información y sensibilización para todos los grupos de interés.



## EQUIPOS DE PROTECCIÓN

- Facilitamos equipos de protección necesarios según la normativa para clientes y empleados y nos aseguraremos de su uso en el caso de proveedores y visitantes.
- En áreas como buffets, restaurantes y mostradores de recepción y tiendas hemos instalado mamparas de protección.





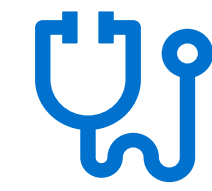
# Velar por la salud de las personas

Trabajamos para mejorar el bienestar, físico, mental y social de todos nuestros grupos de interés.



## DETECCIÓN

- Reforzamos el Protocolo para la detección y actuación de casos de Covid-19.
- Contamos con habitaciones de seguridad y aislamiento en caso necesario, así como staff de apoyo sanitario.



## ATENCIÓN MÉDICA

- Contamos con Servicios de atención médica y sanitaria durante las 24 horas.



## COMUNIDAD LOCAL

- Colaboramos con la comunidad local a través de un programa de salud y seguridad con proyectos de salud para la infancia y de atención a personas con discapacidad.



3

Garantizar  
servicios seguros  
y responsables



# Garantizar servicios seguros y responsables con una atención cuidada y personalizada

Revisamos los procesos y elevamos los estándares para garantizar servicios seguros y responsables con la máxima personalización.



## ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Contamos con personal experto para la atención personalizada a los clientes en todas las áreas de servicio.



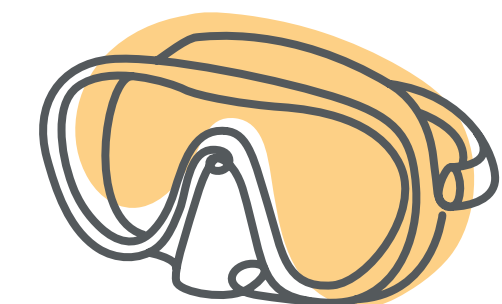
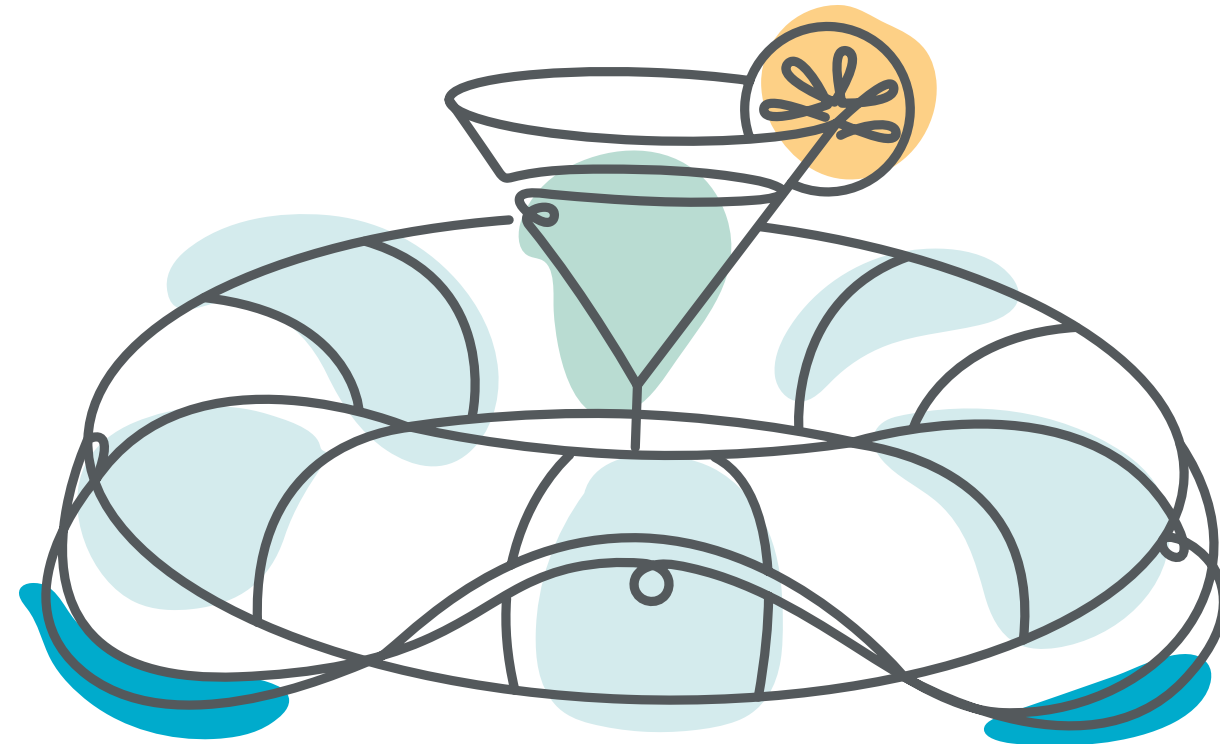
## ASEGURAMIENTO

- Nos aseguramos del cumplimiento de los protocolos de seguridad y salud en todas las áreas del hotel a través de figuras específicas como el Social Distancing y Cleankeepers, para que el cliente solo se dedique a disfrutar.
- Realizamos auditoras externas independientes e internas que validen los protocolos higiénico-sanitarios.



## SERVICIOS ADAPTADOS

- Los servicios del hotel han sido personalizados adaptándose a la nueva normalidad para familias, grupos reducidos y parejas.

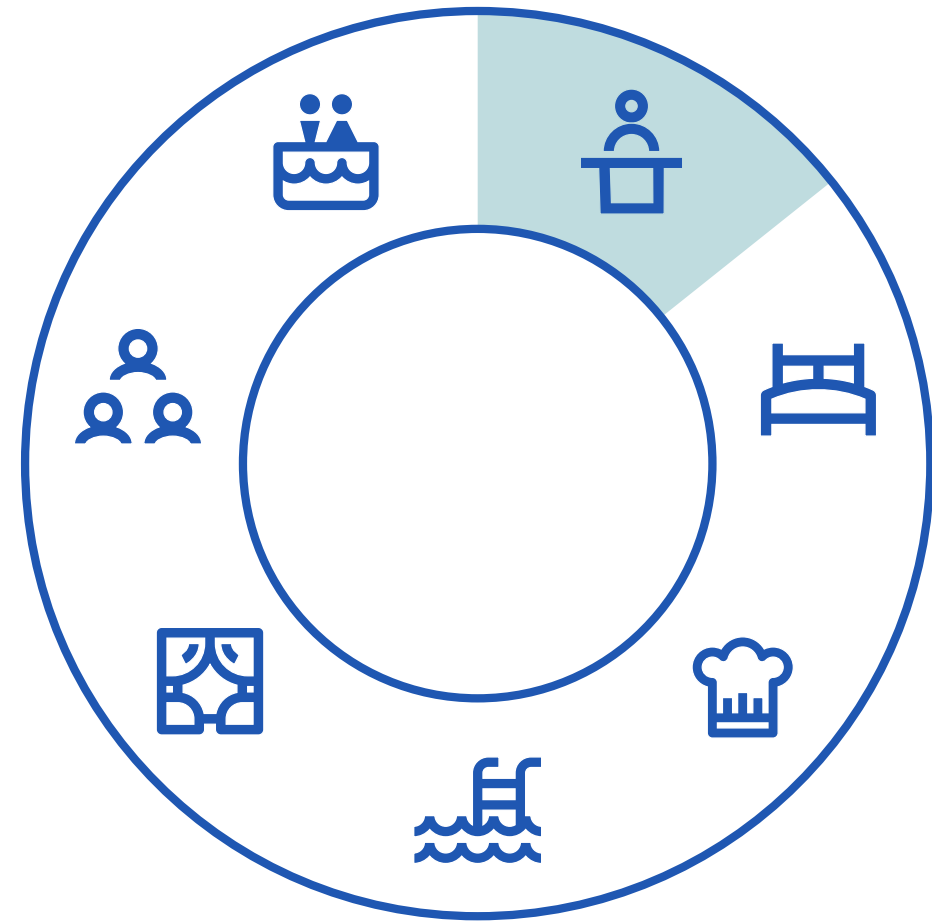


## Servicios adaptados

Hemos adaptado los servicios en todos nuestros hoteles para garantizar la seguridad de nuestros clientes y empleados.



# Servicios adaptados: Recepción



## MEDIDAS PREVENTIVAS

---

- Solicitamos una declaración de salud.



## EXPRESS CHECK-IN

---

- Agilizamos el proceso de Check-In.



## KIT HIGIÉNICO

---

- Facilitaremos un Kit higiénico-sanitario.



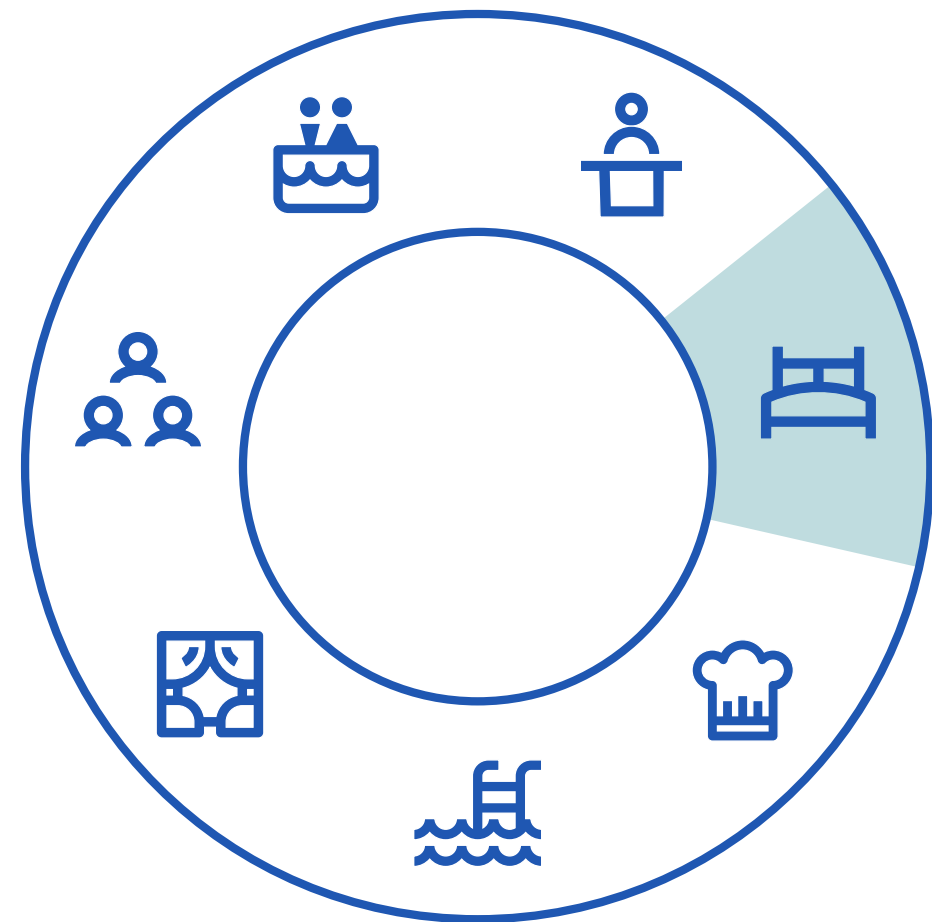
## DESINFECCIÓN DEL EQUIPAJE

---

- Realizamos la adecuada desinfección del equipaje.

## Servicios adaptados:

## Habitación



(\*)Aplica en los establecimientos en República Dominicana, México y España. El servicio de minibar queda suspendido en Jamaica.



### HABITACIONES CERTIFICADAS

- Garantizamos la desinfección de habitaciones, certificadas como **Hygiene & General Disinfection**.



### DOTACIONES

- Incorporamos Gel Sanitizante entre las amenidades.
- Eliminamos elementos de la habitación como, textiles, decoraciones, cafetera, etc.



### ROOM SERVICE

- Adecuamos el servicio de **room service**, guardando las medidas necesarias en su entrega y retirada

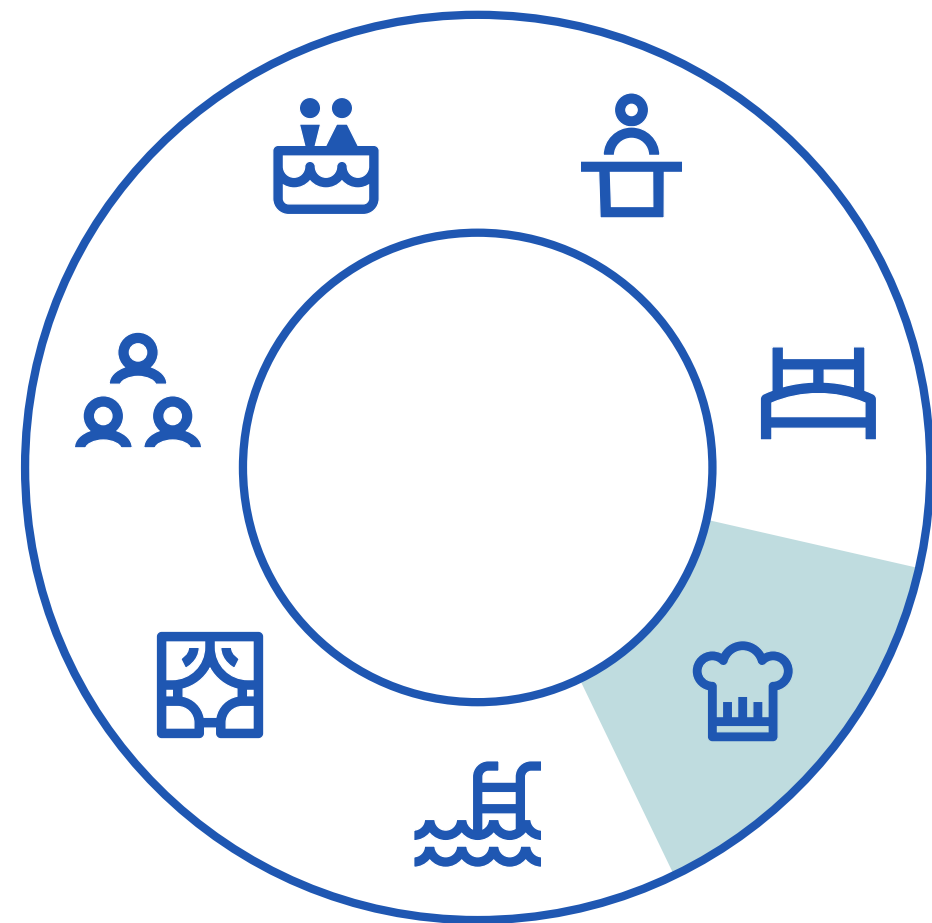


### SERVICIO DE MINIBAR

- El minibar tendrá una dotación inicial con productos y bebidas previamente desinfectados, que no se repondrá (\*).

## Servicios adaptados:

## Restaurantes, Buffets y Bares



### BUFFETS Y BEACH/POOL REST.

- Lo convertimos en un servicio asistido por nuestro personal o a la carta.
- Eliminamos los utensilios de uso compartido (aceiteras, máquinas de café, etc).
- Reforzamos el servicio de Show cooking.
- Ampliamos los horarios para evitar aglomeraciones.



### RESTAURANTES TEMÁTICOS

- Eliminamos las zonas de espera, informando a los clientes mediante beeper.
- Suprimimos el servicio de buffet.
- Presentamos en servicio de mesa (cubertería y servilleta de papel) empaquetado individual.
- Eliminamos las decoraciones en las mesas.

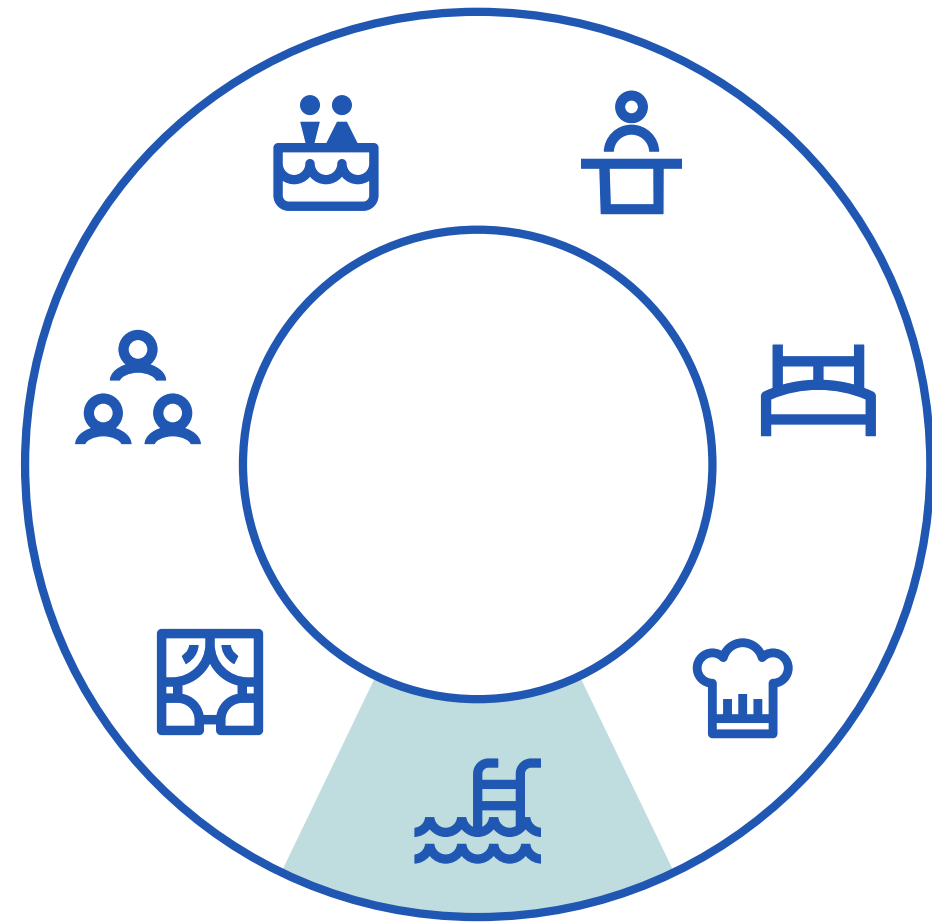


### LOBBY BAR Y TERRAZA

- Sustituimos la estación de autoservicio Coffee Time, por servicio atendido en mesa.

## Servicios adaptados:

## Playa, Piscina y Waterpark



### CALIDAD DEL AGUA

---

- Aseguramos la calidad del agua de baño, reforzando nuestro Plan de Limpieza y desinfección habitual.



### LIMPIEZA REFORZADA

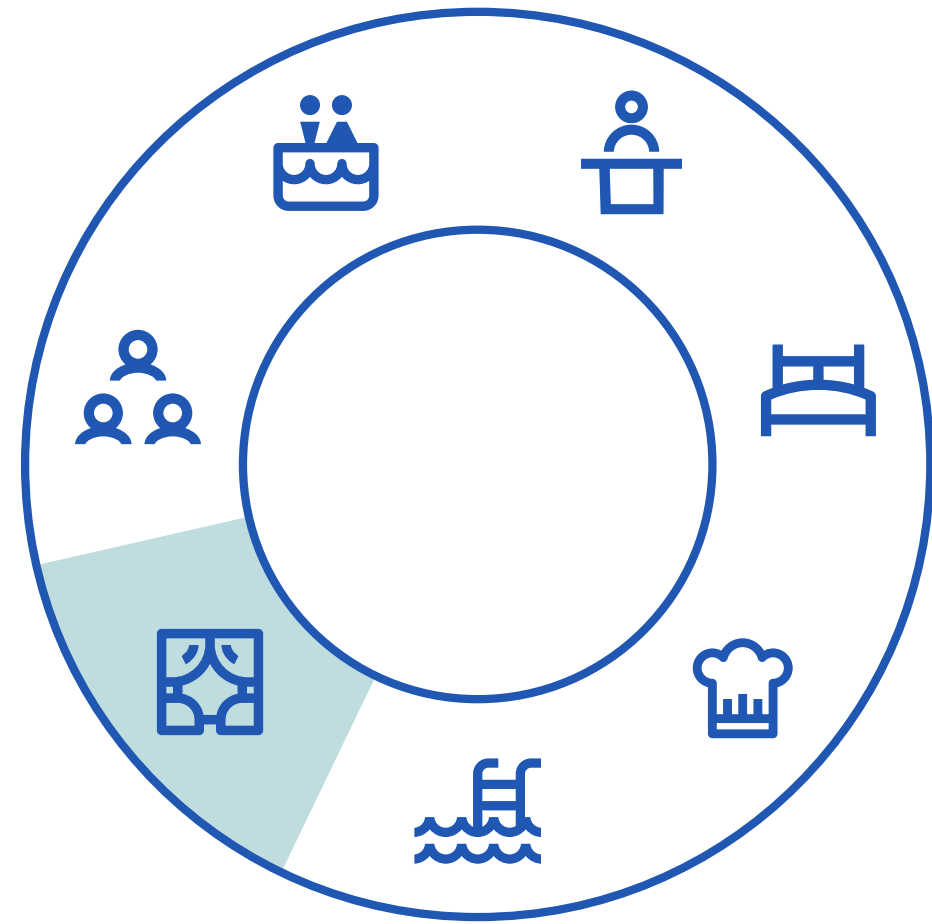
---

- Reforzamos la limpieza y desinfección de la zona solárium, hamacas, sombrillas y bordes, escaleras, pavimentos, barandillas, así como baños y duchas de la piscina.



## Servicios adaptados:

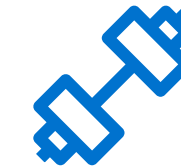
# Entretenimiento y Deportes



### ENTRETENIMIENTO

---

- Contamos con un programa de entretenimiento para adultos y niños abierto al exterior, con actividades al aire libre y en grupos reducidos.
- La zona interior de Kid's club funcionara únicamente para el registro de los niños.
- Mantenemos nuestros espectáculos y ambientación musical en teatros con aforos limitados, control de accesos y reserva de asientos.



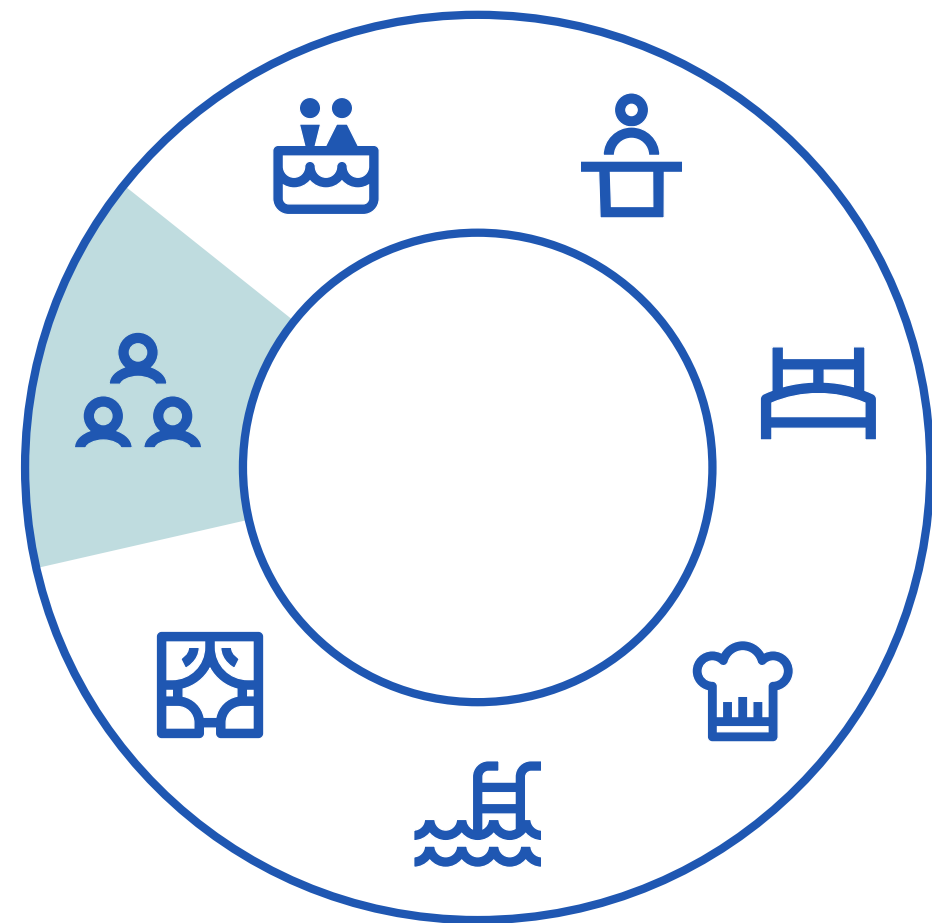
### DEPORTES

---

- Reforzamos la limpieza y desinfección del equipamiento de los gimnasios después de cada uso.
- Facilitamos el uso con cita previa de las instalaciones y servicios deportivos..
- Contamos con un servicio de entrenadores personales.

## Servicios adaptados:

## Áreas de uso compartido



### TIENDAS

- Fomentaremos el pago con tarjeta o con cargo a la habitación.
- Uso obligado de mascarilla y guantes para la utilización de probadores
- Garantizamos la desinfección de los probadores así como de los artículos.



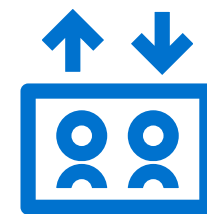
### SPA

- Garantizamos la desinfección de las cabinas de tratamiento, certificada como Hygiene & General Disinfection.
- Tomaremos la temperatura a todos los clientes al llegar al spa y solicitamos cumplimentar un cuestionario de salud.
- Uso obligado de mascarilla en los salones de belleza.



### TRANSPORTE INTERNO

- Reducimos la capacidad de los vehículos un 30%, salvo en el caso de familias.
- Se procederá a la desinfección de vehículos tras cada uso.

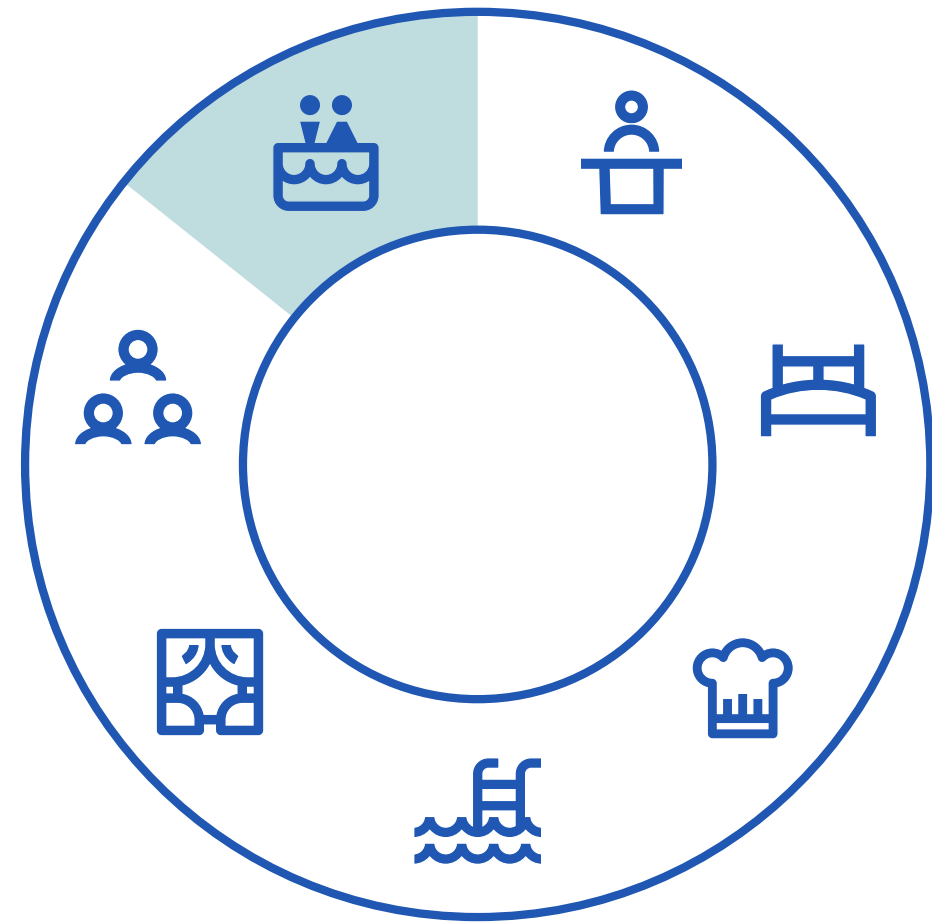


### ASCENSOR

- Será utilizado únicamente por miembros de la misma familia o unidad de alojamiento.

## Servicios adaptados:

## Grupos, Eventos y Bodas



### LIMITACIÓN DE AFORO

---

- Ajustamos los aforos de asistentes e invitados a eventos y bodas.



### ESPACIOS EXTERIORES

---

- Priorizamos la celebración de los eventos y las bodas en espacios al aire libre.



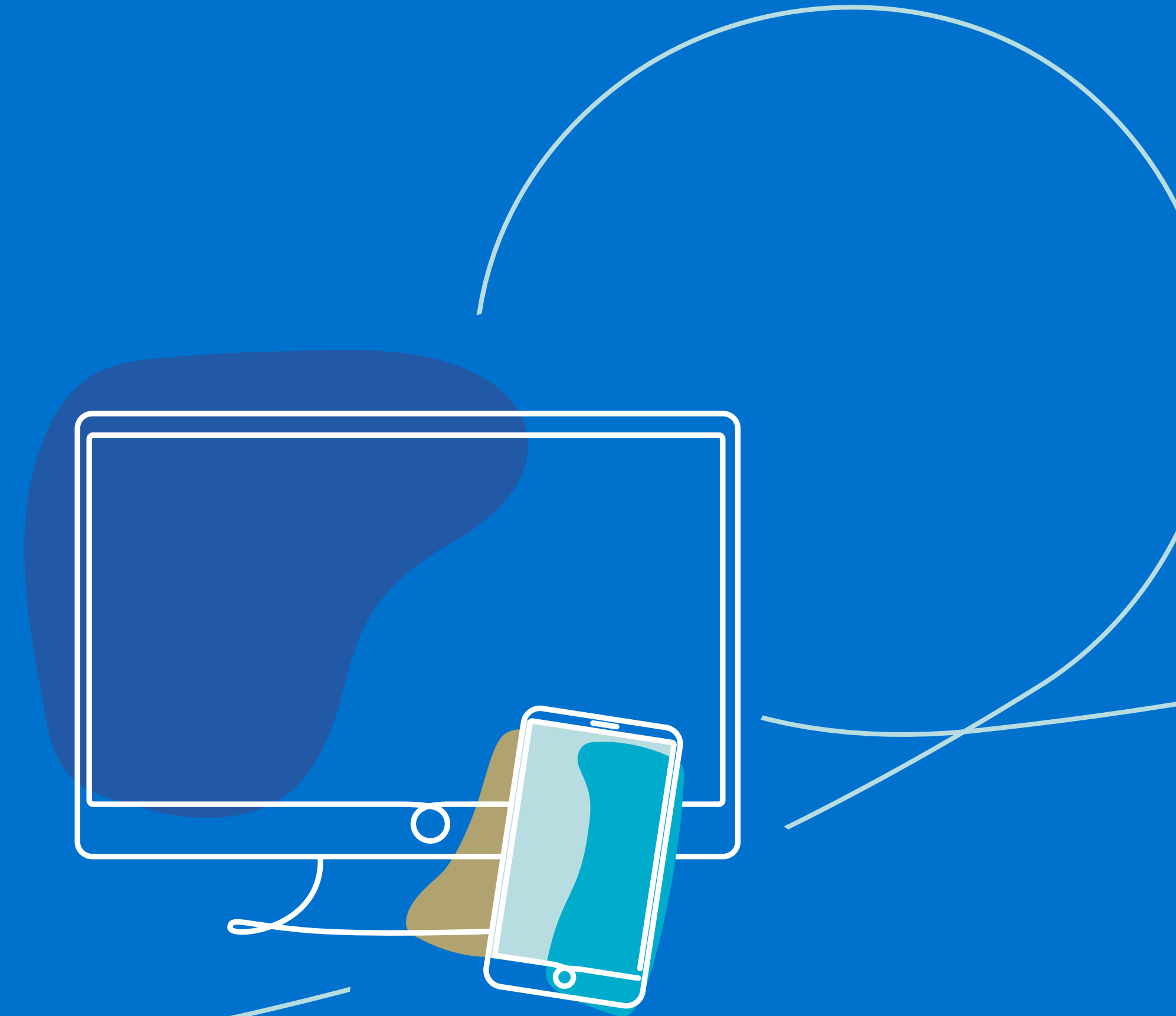
### NO INTERCAMBIO DE OBJETOS

---

- Limitamos el intercambio de objetos entre asistentes de eventos.

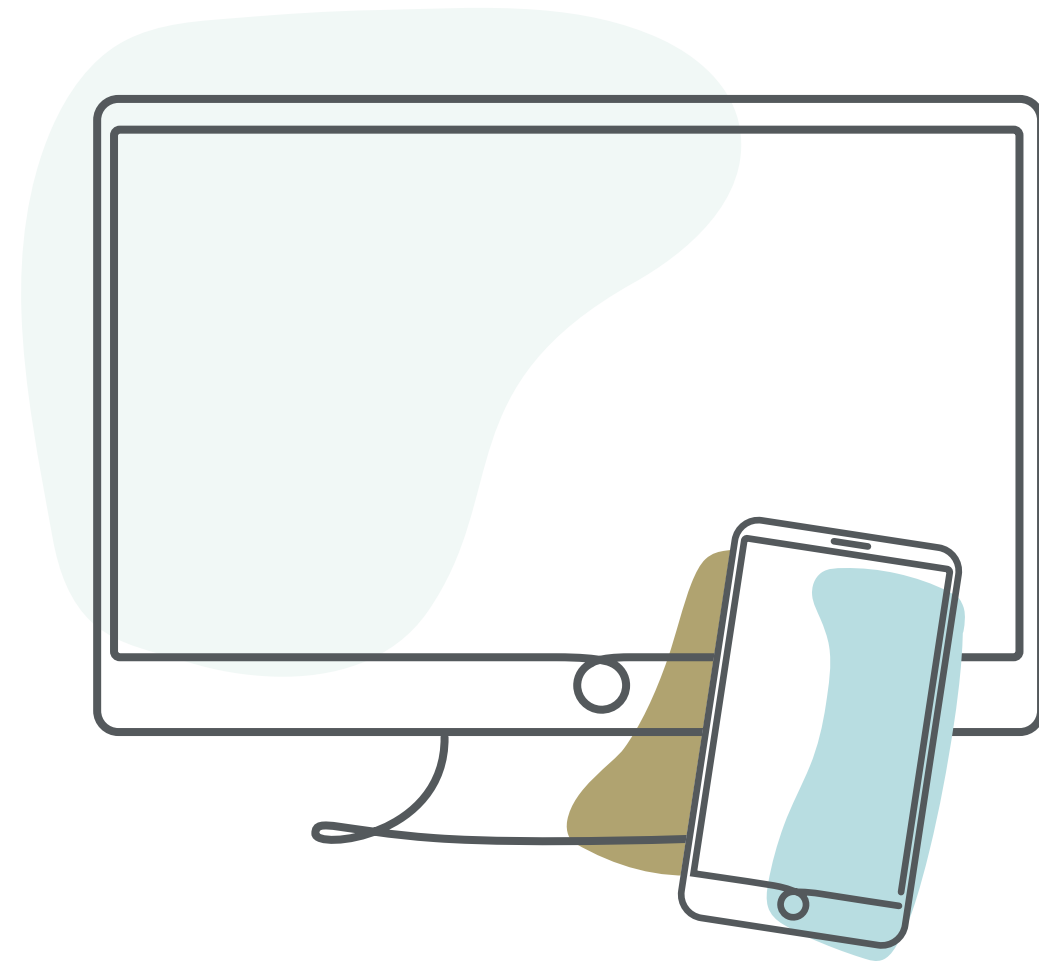


Potenciar una experiencia digitalizada y adaptada



# Potenciar una experiencia digitalizada y adaptada

Fomentamos la experiencia digital 360 para agilizar los procesos y garantizar una interacción ágil y personalizada.



## INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

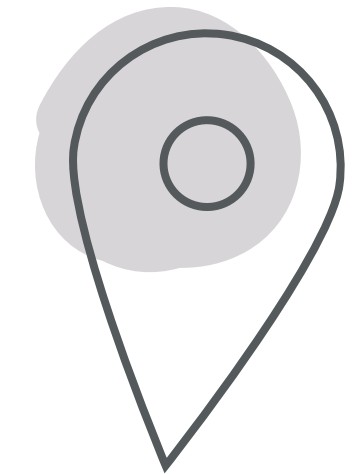
- Facilitamos la información de interés a través de diferentes plataformas digitales, como pantallas, tótems, o nuestra webapp.



## CLIENTE 360 DIGITAL

Interactuamos con nuestros clientes a través de sus dispositivos:

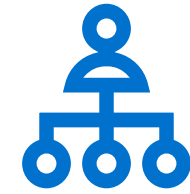
- Pre-check in Digital.
- Registro Digital
- Pulseras inteligentes.
- E-Concierge.
- Reserva digital de servicios..
- Comandas Self-service digitales.
- Menús y cartas con Códigos QR.





# Garantía de cumplimiento

Para garantizar la adecuada implementación y cumplimiento de estas medidas, que se desglosan a nivel operativo en diferentes Protocolos específicos por departamento establecemos los siguientes mecanismos.



## 1. COMITÉ CORPORATIVO

---

- Constitución Comité Corporativo de seguridad y salud, perteneciente al comité de Responsabilidad Corporativa del Grupo.



## 2. COMITE DE SEGUIMIENTO

---

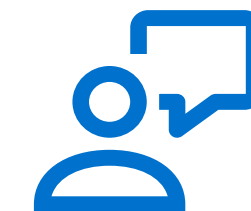
- Creación de Comités seguimiento del plan en cada hotel.



## 3. REDIMENSIÓN DE EQUIPOS

---

- Redimensión de nuestros equipos.



## 4. DIALOGO

---

- Dialogo con todos nuestros grupos de interés.



**BAHIA PRINCIPE**

HOTELS & RESORTS