



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 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 reservas [www.barcelo.com](http://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 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**.



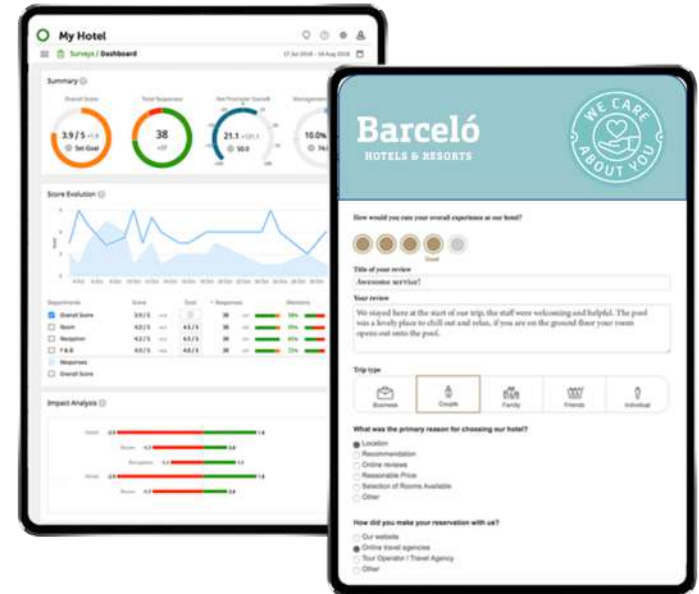
# Comunicación



## 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





## 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



# Auditorias y certificaciones higiénico-sanitarias por parte de asesores externos

Certificación en Protección y

**PREVENCIÓN SANITARIA**

en Instalaciones Turísticas (CPPSIT)



**CRISTAL**  
INTERNATIONAL STANDARDS



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



# 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).



## Seguridad general



### Otras medidas de protección: Reuniones y Eventos

- Se consideran las **recomendaciones estatales y nacionales** del número de personas que podrán 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 2.5m<sup>2</sup> por persona (expositores y participantes).
- Dispensadores de gel desinfectante base alcohol 70º, en entradas y en puntos clave de
- Se limitarán servicios externos contratados. En caso de contar con ellos, asegurar la 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 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 materiales.
  - Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del



## Video protocolos We Care About You



**Barceló**  
HOTEL GROUP

**ROYAL HIDEAWAY**  
HOTELS, RESORTS & CLUBS

**Barceló**  
HOTELS & RESORTS

**Occidental**  
HOTELS & RESORTS

**allegro**  
HOTELS