

# Covid-19

# Protocollo Sanitario

# RIU Hotels & Resorts y Preverisk Group

RIU Hotels y Preverisk han desarrollado de forma conjunta una guía de procedimientos en respuesta a la pandemia Covid-19. RIU Hotels ha contribuido de forma muy valiosa aportando su perspectiva y experiencia en operaciones, lo que en combinación con el conocimiento técnico y experiencia de preverisk ha dado lugar a un conjunto de procedimientos preventivos específicos para todos los departamentos. Entre los autores se incluyen expertos de reconocido prestigio internacional.



# Metodología

La metodología adoptada se basa en la Gestión de Riesgos a lo largo del circuito en un hotel, tanto para clientes, personal como otros visitantes. Los procedimientos de control han sido desarrollados y adaptados de acuerdo al nivel de riesgo identificado en cada etapa. Estos protocolos tienen como objetivo evitar la propagación de enfermedades, tanto de persona a persona como por medio del entorno (por ejemplo, tocar superficies). Estas guías constituyen la base del programa de formación e implementación posteriores

Esta guía de procedimientos ha sido elaborada teniendo en cuenta el conocimiento actual de diversas fuentes oficiales (OMS, PHE, CDD, ABTA, ICTE, entre otras), a parte del conocimiento y la experiencia propia del Panel de Expertos de Preverisk.

Hay que tener en cuenta que todas las recomendaciones establecidas en este momento podrán ir sufriendo modificaciones a medida que vayamos obteniendo nuevos conocimientos sobre Covid-19, y sobre todo, la viabilidad operativa de las recomendaciones. Por ello, la comunicación constante entre operaciones y supervisión técnica será muy importante para óptimas adaptaciones.

Aeropuerto



Transporte



Hotel



Bienvenida



Áreas comunes



Habitación



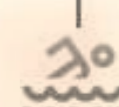
Restaurante



Bar



Piscina / Playa



Entretenimiento



Gym / SPA



Club Infantil



Discoteca





# Revisiones de Pre-apertura

Todas las áreas del edificio han sido revisadas para asegurar la salud y seguridad de nuestros huéspedes.



Plan de seguridad  
contra incendios



Plan de  
seguridad gas



Higiene  
alimentaria



Lavandería



Red de agua  
sanitaria



Seguridad e higiene  
de piscinas



Seguridad e Control  
de plagas de piscinas



# Procedimientos específicos Covid-19

Los siguientes procedimientos están dirigidos a prevenir o mitigar la posible transmisión de Covid-19 entre clientes, personal y otros visitantes



Equipo de gestión de crisis



Programa de formación



Reporte de enfermedades



Políticas de personal



Áreas públicas o comunes



Protocolos de confinamiento



Planes de comunicación



Restaurante



Proveedores y visitantes



Recepción



Transporte de personal



Registro de las acciones realizadas



Apoyo médico



Tiendas



Bar



Cocina



Servicio de limpieza



Mantenimiento



Entretenimiento



Spa & Fitness



# Gestión

Hemos implantado directrices de apoyo  
a la gestión para garantizar



## El Equipo de Gestión de Crisis (EGC)

El EGC está en funcionamiento y adecuadamente formado. Nuestro consolidado EGC permite gestionar rápidamente los incidentes y, por consiguiente, una respuesta rápida y bien coordinada.

## Protocolos de confinamiento

Se ha diseñado un plan de emergencia que puede seguirse en caso de un brote. En caso de que casos confirmados o sospechosos de infección, tenemos planes de acción listos para ser implementados.

## Programa de formación

Se está llevando a cabo una formación generalizada para el personal en relación con los nuevos protocolos para prevenir la propagación del Covid19.

Esta capacitación consta de varias etapas:

**INICIAL:** que contiene información básica sobre la enfermedad, higiene personal, el uso del EPI y los procedimientos departamentales.

**SEGUIMIENTO:** refuerza los puntos básicos y las mejoras realizadas. Además, da seguimiento a las preocupaciones y necesidades de los empleados.

## Planes de comunicación

Se han establecido planes de comunicación interna y externa para mantener líneas de comunicación tanto con los huéspedes como con los empleados a fin de proporcionar información adaptada a sus necesidades.





## Políticas de personal

Se han aplicado políticas de personal mejoradas dentro de tres ejes principales: higiene personal, distanciamiento social y uso de EPI.

Hemos buscado con sensibilidad formas de proteger al personal de los riesgos de trabajar con huéspedes potencialmente infectados.

## Registro de acciones

Un sistema de registro de las acciones realizadas, para demostrar la diligencia debida.

Es importante no sólo actuar, sino también demostrarlo mediante un sistema de registro que muestre todas las acciones realizadas.

## Reporte de enfermedades

Se han establecido mecanismos de detección temprana de síntomas tanto para los clientes como para el personal, a fin de evitar la propagación de infecciones y potenciales brotes. Esta implementación significa que estamos preparados y podemos activar otros procedimientos de control rápidamente.

## Apoyo médico

Se dispone de apoyo médico si es necesario.

No todos los destinos tienen los mismos recursos, así que nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes si se enferman.





# Procedimientos específicos Covid-19



## Recepción

- Implementación de medidas preventivas en la entrada del hotel, incluyendo la toma de temperatura, control de la desinfección de las manos y la entrega de máscaras a los clientes, visitantes y distanciamiento social.
- Implementación del web check-in en los hoteles donde esto es posible.
- La utilización de la aplicación móvil como instrumento de información para todas las zonas comunes del hotel, a fin de evitar que se intercambie información en papel o folletos.
- Dispensadores de gel hidroalcohólico distribuidos a lo largo de la recepción.
- Han sido instaladas mamparas en el mostrador de recepción.
- Se han aplicado criterios de asignación de habitaciones para asegurar el distanciamiento social.
- Medidas preventivas del uso de los ascensores (aforo, marcas en el suelo, gel en el interior...)
- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para acceder a la barra de recepción.

## Accesos de personal

- Se han adoptado medidas preventivas dependiendo del modo de transporte empleado.
- Aplicación de procesos específicos para el uso del transporte público, incluyendo distanciamiento social, higiene personal y uso de EPI.
- Aplicación de procesos mejorados para la limpieza y desinfección de los autobuses de la empresa.
- Aplicación de normas adicionales de higiene a la llegada a las instalaciones del hotel.

## Proveedores y visitantes

- Se tomarán las temperaturas del personal del proveedor.
- El personal de entrega y los conductores deberán llevar una máscara y guantes.
- Se limpiará la entrada de los carros/ elevadores del proveedor.
- Las frutas y verduras serán desinfectadas antes de ser almacenadas.
- Se pedirá a los proveedores externos detalles de todas las medidas de higiene y seguridad que hayan tomado con respecto a Covid-19 y se harán controles periódicos de cumplimiento.
- Ningún proveedor tendrá acceso al interior de las instalaciones.
- Se hará limpieza y desinfección de las zonas más susceptibles de ser contaminadas
- Ampliación del horario de recepción de mercancías para evitar aglomeraciones.

## Mantenimiento

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Se han reforzado los protocolos de ventilación constante con aire natural. Se instalará un sistema de purificación de aire en áreas cerradas.
- El mantenimiento del aire acondicionado en las habitaciones y áreas comunes incluirá una desinfección semanal de los filtros.
- Supervisión estricta de los equipos de lavado de vajilla, ropa y otros equipos de lavado y desinfección.
- Los sistemas de agua (piscinas, balneario, agua doméstica y de riego) se supervisan constantemente.



## Restaurante

- El horario de desayuno, almuerzo y cena se extenderá.
- El personal gestionará la entrada al restaurante y guiará a los clientes su mesa asignada.
- Un panel de información, en la entrada del restaurante, mostrará las normas de acceso para que los clientes las lean antes de entrar.
- Los clientes deben someterse a un control de temperatura antes de que se les permita el acceso y desinfectarse las manos.
- Los clientes deben usar una máscara y guantes y usar gel hidroalcohólico.
- Habrá indicaciones claras para mostrar el recorrido de sentido único por el restaurante, los buffets y los Show cookings.
- La distancia entre los clientes sentados en mesas adyacentes será de un mínimo de 1,5 metros (en América 6 pies).
- Se colocará un mantel de papel desechable en las mesas y será cambiado después de cada cliente. Los cubiertos y servilletas estarán colocados en la mesa en un sobre de papel desechable sellado.
- Las mesas, sillas y cualquier elemento que quede en la mesa, serán desinfectados después de cada cliente.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra Covid19.
- Se ha mejorado la ventilación natural.
- En las colas de acceso a comedores se respetará el distanciamiento social.
- Habrá dispensador de gel hidroalcohólico y de guantes a la entrada de cada isla de buffet
- Eliminación de elementos de uso común como, por ejemplo, aceiteros, saleros, pimenteros, etc.
- Servicio a mesa de bebida

## Bar

- Los clientes deben frotarse las manos con gel hidroalcohólico y usar una mascarilla y guantes para acceder.
- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para entrar en el bar.
- Se instalarán pantallas en el mostrador del bar.
- La carta de bebidas se imprimirá en carteles y los clientes que hayan descargado la RIU App también podrán verla en sus teléfonos móviles.
- Las bebidas se servirán exclusivamente de la barra al cliente o a las mesas.
- La distancia entre los clientes sentados en mesas adyacentes será de un mínimo de 1,5 metros. A excepción de los miembros de una misma unidad familiar que podrán sentarse en la misma mesa.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Además, las mesas, sillas y cualquier elemento que quede en la mesa, será desinfectado después de cada cliente. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra Covid19 ya que se han revisado sus fichas técnicas de seguridad.
- Se ha mejorado la ventilación natural.
- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para pedir en la barra.
- Eliminación de los dispensadores de bebida.
- Retirada de los taburetes de la barra del bar.

## Cocina

- El sistema APPCC se aplica y supervisa de forma estricta y se han aplicado procedimientos de higiene personal más rigurosos incluyendo el uso de guantes, mascarillas y lavado de manos, como máximo cada 30 minutos.
- Se han respetado las distancias mínimas de seguridad de 1,5 metros (en América 6 pies) entre los empleados.
- El número de platos colocados en el buffet se ajustará al número requerido. Se suministrarán productos envasados de una sola dosis y porciones individuales para algunas comidas con una reposición más regular.
- Dependiendo de la opción del buffet, todos los utensilios para servir (pinzas, cucharas, etc.) se sustituirán cada 30 minutos por otros nuevos desinfectados.
- En el show-cooking la comida se preparará en cantidades controladas para evitar la formación de colas y evitando siempre la acumulación de alimentos.
- Se han mejorado los procedimientos y ha aumentado la frecuencia de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra Covid19.



## Pisos

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Se han reforzado los procedimientos de limpieza y desinfección para la limpieza de cada habitación, prestando especial atención a las zonas de contacto con las manos (barandillas, manijas, mandos a distancia de televisión/accesorios, minibar, etc...) donde se asegura la correcta desinfección de las habitaciones, así como procedimientos de actuación.
- Las áreas comunes interiores y exteriores se limpiarán y desinfectarán cada hora, prestando especial atención a las áreas de contacto con las manos (barandillas y pasamanos, botones de ascensores, aseos, etc...)
- Todos los productos químicos que se utilizan se consideran efectivos contra Covid19 ya que se han revisado sus fichas técnicas de seguridad.
- Algunos artículos han sido retirados de las habitaciones, para evitar manipulaciones por más de un cliente, sin embargo, en los “ammonites” ahora se incluye desinfectante de manos y bolsas higiénicas.

## Tiendas

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y mascarillas para todo el personal.
- Los aforos se reducirán para asegurar el distanciamiento social.
- Será obligatorio que los clientes usen gel hidroalcohólico y guantes.
- Todos los productos serán desinfectados antes de salir del almacén.
- Los cambios o devoluciones se almacenarán durante 72 horas y serán desinfectados.
- Se fomentará el pago con tarjeta de crédito.
- Se han reforzado los procedimientos de limpieza y desinfección para limpiar durante la apertura y después del cierre.
- Protocolo reforzado para la ventilación natural de aire.
- Señalización con la distancia mínima de seguridad al mostrador.
- Se deberá respetar en todo momento el distanciamiento social.
- Medidas de higiene exhaustivas en probadores.

## Animación

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Las actividades se llevarán a cabo manteniendo el distanciamiento social, limitando las capacidades, manteniendo los materiales desinfectados y teniendo disponible un gel desinfectante.
- Los espacios se adaptarán para que los huéspedes puedan disfrutar de las actividades mientras mantienen el distanciamiento social.
- La temperatura de los huéspedes se tomará antes de todas las actividades colectivas.
- Todos los materiales (juguetes, utensilios, juegos, etc.) serán desinfectados antes y después de cada actividad con un producto desinfectante efectivo contra Covid19.
- Antes de comenzar una actividad, se recordará a todos los participantes las medidas de higiene y seguridad.
- Las actividades para niños se adaptarán para mantener el distanciamiento social y se reducirán los aforos.
- No se realizarán actividades deportivas para adultos o adolescentes que impliquen contacto físico.
- Se han eliminado aquellas actividades que no pueden cumplir con el distanciamiento social.
- Se repetirán algunas actividades varias veces al día para que puedan realizarla por turnos todos los clientes que quieran. Habrá lista de inscripción.
- Se han eliminado aquellas actividades donde sea difícil garantizar la desinfección de los elementos.

## **SPA, fitness & piscinas**

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Las actividades se llevarán a cabo manteniendo el distanciamiento social y limitando los aforos.
- Habrá un dispensador de gel hidroalcohólico en la entrada de cada área (aseos, vestuarios, áreas de agua, gimnasio, etc.).
- Se ha implementado un estricto protocolo para el cambio de toallas.

### **SPA**

- Los clientes tendrán que concertar una cita para evitar el ser atendidos y deberán acudir solos.
- Los clientes tendrán que concertar una cita para evitar el amontonamiento, solo para los tratamientos, no para acceder al spa.
- Procedimientos de limpieza y desinfección en las cabinas de tratamiento y tras cada servicio en todas las áreas comunes tras su uso.
- Se usará un protector desechable en las camillas y otros elementos para el tratamiento de cada huésped.
- Se ha reforzado la ventilación natural de aire entre cada servicio.
- Deberán ducharse antes de acceder a este espacio.

### **GYM**

- El uso obligatorio de una toalla en todos los equipos deportivos.
- Para desinfectar el equipo, habrá dispensadores de desinfectante y de papel desechable.
- Los procedimientos de limpieza y desinfección se han mejorado, reforzados y aumentados.

### **POOLS**

- El aforo de las piscinas se reducirá.
- Las hamacas estarán a 2 metros de distancia para clientes de diferentes unidades familiares.
- Las hamacas se limpiarán y desinfectarán cada día, así como las superficies y zonas susceptibles de estar contaminadas.



## Lavandería

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Se ha reforzado el protocolo para la ventilación de aire natural.
- Hay dispensadores de gel desinfectante para manos disponibles en toda la zona.
- Dos grupos designados de personal. Un grupo para trabajar exclusivamente con ropa sucia y el otro para trabajar exclusivamente con ropa limpia.
- Se han designado diferentes recorridos para los textiles sucios y limpios que evitan cualquier tipo de interacción cruzada.
- Se utilizan diferentes carritos para la ropa sucia y la ropa limpia y se desinfectan diariamente.
- La ropa se lavará con ozono y detergente o enzimático con oxígeno, y luego se secará a una temperatura superior a 60°C. Las sábanas, toallas y otros elementos similares se planchan a una temperatura de 150°C.
- Se refuerzan los procedimientos de limpieza y desinfección en las áreas de trabajo durante y después de cada turno. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra Covid19.
- Se designará maquinaria específica de uso exclusivo para posible material contaminado
- Se extreman las medidas en el transporte y manipulación de textiles



Preverisk Group es una empresa de consultoría internacional centrada en la industria del turismo. Desde hace 15 años hemos estado proporcionando servicios de consultoría, auditoría, formación y desarrollo de software en las áreas de salud, higiene, seguridad, calidad y sostenibilidad. La salud pública y el turismo es uno de nuestros principales conocimientos. Actualmente tenemos presencia física en 22 países, más de 55 destinos y con una cartera de más de 600 clientes. En los últimos tres años, hemos evaluado a distancia los riesgos para la salud y la seguridad de más de 25.000 hoteles, para operadores turísticos y bancos de camas en aproximadamente 190 países.

Preverisk tiene una experiencia y una reputación probadas al trabajar en el sector de los viajes y el turismo con operadores turísticos, hoteleros y servicios auxiliares en los destinos, así como con los ministerios de turismo de varios países. Somos socios de ABTA (la Asociación de Agentes de Viajes Británicos) con quienes hemos participado en muchos seminarios y conferencias. Además, hemos contribuido a la elaboración de la 'Tourism Accommodation Health and Safety Technical Guide' ABTA, la referencia estándar utilizada por el sector de los viajes y el turismo.

## Acerca de RIU Hotels & Resorts

La cadena internacional RIU se fundó en Mallorca, España, en 1953 como pequeño negocio vacacional de la familia Riu, fundadora y actual propietaria en tercera generación. La compañía se centra en la hotelería vacacional y más del 70% de sus establecimientos ofrecen el reconocido servicio All inclusive by RIU. Con la inauguración de su primer hotel de ciudad en 2010, RIU amplía su gama de productos con su propia línea de hoteles urbanos llamada Riu Plaza. RIU Hotels & Resorts cuenta con 99 hoteles en 19 países que reciben cada año a más de 4,9 millones de clientes y en los que trabajan un total de 31.270 empleados. Actualmente RIU es la 38ª mayor cadena del mundo, la 4ª en España por ingresos y la cuarta por número de habitaciones.

