



Protocolos Generales

Barceló Hotel Group México

Barceló
HOTEL GROUP

ROYAL HIDEAWAY
LUXURY HOTELS & RESORTS

Barceló
HOTELS & RESORTS

Occidental
HOTELS & RESORTS

allegro
HOTELS

We Care About You: Nuestro compromiso, tu seguridad

Por casi 90 años Barceló Hotel Group ha brindado experiencias inigualables a los viajeros, ofreciendo los más altos estándares de calidad. Hoy en día el mundo nos pide cambiar y adaptarnos, hacerlo de manera positiva y responsable nos ayudará para evolucionar a un nuevo mundo.

Desde Grupo Barceló reiteramos nuestro compromiso para ofrecer a nuestros huéspedes, colaboradores y amigos, la confianza al elegir cualquiera de nuestros hoteles para disfrutar de unas merecidas vacaciones o de una sesión de trabajo.

En los hoteles Barceló ubicados en México, estamos trabajando para reforzar nuestros protocolos, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, así como de instituciones internacionales, tales como: Cristal International Standards y el Consejo mundial de viajes y turismo, expertos en materia de seguridad e higiene.

Nuestro enfoque se ha centrado en la experiencia del cliente y en ofrecerles un entorno seguro, este proceso de actualización incluye: capacitación de nuevos estándares de limpieza a todo nuestro equipo de trabajo, así como en eficiencia operacional para mejorar nuestras prácticas en la industria y poder brindar a nuestros huéspedes siempre la mayor calidad y seguridad al alojarse en nuestros hoteles.

El programa “**We care about you**”, se enfoca principalmente en los siguientes lineamientos:

1. 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.
- Colocar comunicación gráfica en zonas comunes sobre los lineamientos aplicables a cada área.

2. Sanitización y desinfección.

- Protocolos de limpieza y desinfección en todas las áreas para colaboradores, clientes y proveedores, con un enfoque específico en las superficies de contacto y reforzar de manera periódica durante el día, atendiendo siempre a la frecuencia de uso.
 - Zonas de personal
 - Almacén General
 - Recepción
 - Alimentos y Bebidas
 - Cocina
 - Eventos y Banquetes
 - Ama de llaves: Edificios y Habitaciones
 - Mantenimiento
 - Lavandería
 - Áreas Públicas
 - Gimnasio – Spa
 - Animación
 - Tiendas

- Gestión de información en formato digital para evitar el uso de materiales impresos.
- Auditorías específicas para la verificación de los nuevos protocolos antes de la apertura de los hoteles y se reforzarán de forma habitual para su verificación periódica.
- Certificación POSI Check programa de auditoría diseñado para abordar la necesidad de que nuestros clientes tengan un solución y respuesta eficaz a infecciones transmisibles, además de realizar los esfuerzos tanto por mantener medidas de prevención de infecciones como por ser líderes en responder a un posible incidente.

3. Seguridad general

- En espacios de mayor concurrencia se realizará una nueva disposición de elementos para garantizar las medidas de seguridad. Algunas de las medidas de protección para clientes y empleados, serán:
 - Ingreso de clientes, colaboradores y proveedores, realizando revisión de temperatura y revisión de síntomas básicos.
 - Recepción. Reestructuración de mobiliario para 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.

- 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^o, 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.
 - ❖ Control del aforo de los asistentes
 - ❖ Toma y registro de temperatura corporal a los asistentes antes del inicio del evento o servicio.

4. 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 de SEDETUR, 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).

Somos apasionados por el servicio y por la industria de los viajes, no nos detenemos y cada día estamos esforzándonos para ofrecerles experiencias inolvidables.