



**Estimado amigo y colaborador,**

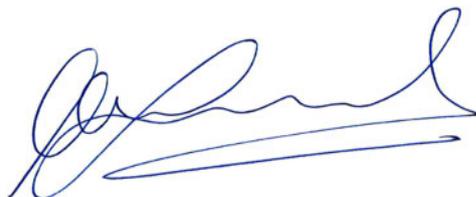
El pasado mes de diciembre poníamos un punto y seguido a la historia de nuestra compañía como parte de Grupo Piñero: presentábamos la evolución de nuestra marca celebrando que ya llevábamos 43 años creando vivencias emocionantes. Nada menos que 15.684 amaneceres. Quedaba mucho por venir, pero no llegábamos a imaginarnos realmente cuánto.

Gracias a esos miles de amaneceres, a tantos años y tantos aprendizajes, estamos afrontando con serenidad este momento sin precedentes, permitiéndonos adaptar nuestra propuesta de valor a lo que nuestros clientes, empleados y sociedad necesitan, necesitamos ahora: bienestar.

En Bahia Principe Hotels & Resorts, conectar con la felicidad auténtica de nuestros clientes y empleados siempre ha sido nuestra máxima y, en estos momentos, sabemos que conectar con esta felicidad significa generar la mayor tranquilidad posible a través de mayores medidas de seguridad y salud.

Así que, ahora más que nunca, continuamos nuestra evolución como compañía revisando nuestros procesos y estándares, adaptándolos a las recomendaciones de la OMS y de las autoridades gubernamentales de los países donde estamos presentes, teniendo siempre en cuenta la salud de las personas, la salud del planeta y la conciencia social.

Porque creemos de verdad que, pese a que todo cambie, lo importante ha de mantenerse intacto. Así, seguiremos trabajando cada día para hacer sentir la felicidad a todos los que nos rodean de una manera responsable.



**Encarna Piñero**  
CEO GRUPO PIÑERO

# Medidas preventivas de Seguridad e Higiene

*La seguridad de las personas, la salud del planeta*



Desde Bahia Principe Hotels & Resorts como parte de Grupo Piñero continuamos avanzando en nuestro compromiso con la Sostenibilidad e implantando criterios ambientales, sociales, de salud y de buen gobierno.

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.



EARTHCHECK



Actualmente, a consecuencia de la situación sanitaria mundial que estamos viviendo, estamos reforzando nuestros protocolos Higiénico-Sanitarios, según las recomendaciones del Ministerio de Industria Comercio y Turismo y el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España, específicas para el sector turístico, y otras recomendaciones de los Gobiernos de los países donde operamos, y siempre bajo las directrices de la Organización Mundial de la Salud, para garantizar la seguridad de las personas, la salud del planeta y continuar contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

# Una visión integral: 4 pilares

Con una visión integral nos estamos enfocando en cuatro pilares fundamentales:

**1 Garantizar entornos y servicios seguros y saludables** que favorezcan la tranquilidad, el confort y el disfrute en la experiencia del cliente y de los empleados.

**2 Cuidar de las personas y de la comunidad**, aplicando un estricto plan de prevención, seguridad y protección

**3 Intensificar los protocolos Higiénico-Sanitarios** así como adaptar nuestros estándares de calidad a las nuevas necesidades.

**4 Potenciar una experiencia digitalizada**, como vía para agilizar los procesos y garantizar una interacción segura y personalizada.

## 1.- GARANTIZAR ENTORNOS Y SERVICIOS SEGUROS Y SALUDABLES

**Favorecemos la distancia social:** respetando y manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros, tanto en zonas de clientes como de empleados (oficinas, zonas de trabajo, de descanso, comedores y viviendas)

- Marcando flujos de tránsito de personas,
- Acomodando el mobiliario de las diferentes áreas, tanto interiores como exteriores,
- Limitando aforos
- Eliminando zonas de espera
- Gestionando horarios de servicios con citas previas
- Fomentando un servicio más personalizado: con servicios de Room service, a la carta, con buffets bajo la modalidad de buffet asistido.

## 2.- CUIDAR DE LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD CON UN ESTRICTO PLAN DE PREVENCIÓN SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

- Estamos trabajando en un plan de formación integral para todo nuestro personal, que estará estrictamente formado, y dotado de los equipos de protección necesarios para garantizar su seguridad y la de nuestros clientes. Se llevarán a cabo programas de sensibilización para la autoprotección de nuestros empleados, así como la formación intensiva y continua en los renovados protocolos de cada departamento.
- Pondremos a disposición de los clientes, los controles higiénico -sanitarios requeridos para asegurar su bienestar, y le ofreceremos los equipos de protección necesarios para que únicamente se preocupe de disfrutar de su estancia.
- Estableceremos un estricto control de entradas y salidas en las instalaciones, así como de flujo de personas, tanto para clientes, como empleados, proveedores, visitantes, asegurando la trazabilidad.
- Seguiremos manteniendo a disposición de nuestros clientes los servicios de atención médica y sanitaria durante las 24 horas, con ambulancia disponible y habitaciones de seguridad/aislamiento habilitadas en el propio hotel.

## 3.- INTENSIFICAR LOS PROTOCOLOS HIGIÉNICO-SANITARIOS

- Estamos reforzando nuestros protocolos de limpieza y desinfección, de todas las áreas y espacios con una mayor recurrencia: aumentando la frecuencia e intensificando la supervisión y control de los procesos.
- Todo el personal estará sensibilizado, capacitado y formado para la implementación de estas adaptaciones de nuestros protocolos, y crearemos las posiciones de Cleankeeper para su supervisión y seguimiento. Además, contaremos con un Comité de seguimiento específico en cada hotel que revisará, reforzará y adaptará los procesos a las necesidades y situaciones activas en cada momento.
- Aseguraremos el uso de productos y equipos de limpieza certificados y biodegradables que aseguren el más alto nivel de higiene y desinfección sin dañar el medioambiente, de la mano de proveedores que cuentan con todas las garantías y requerimientos y por supuesto elegidos cuidadosamente con criterios éticos, ambientales y sociales y con los avales de expertos sobre su correcto uso y eficiencia
- Se realizarán auditoras externas e independientes que validen los protocolos higiénico-sanitarios antes de la apertura de los hoteles y posteriormente de forma regular para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos y también se reforzarán las auditorías internas habituales en esta misma línea.

## 4.- POTENCIAR UNA EXPERIENCIA DIGITALIZADA

- Fomentaremos el uso del Pre Check in, minimizando el contacto y evitando colas, y agilizaremos también el proceso de llegada a través del Registro Digital mediante el escaneo de documentación que favorece la reducción del consumo de papel.
- Nos serviremos de las Pantallas digitales como medio de información y comunicación, tanto de los servicios, las actividades, los horarios y capacidades de centros de consumo, y todas las normas y medidas para el cuidado de los clientes.
- Maximizaremos la Reserva de servicios de forma digital, ya sea a través de la web, para clientes directos, o a través de la app desde los propios dispositivos móviles, evitando colas en las reservas, interacción con personas y facilitando el control de los aforos.
- Potenciaremos el uso de nuestra App Bahía Príncipe para consultar en todo momento el programa de actividades, los menús de los restaurantes, información del hotel y del destino, mapa de ubicación, E-Concierge service....

## *Con garantía de cumplimiento*

**Para garantizar la adecuada implementación y cumplimiento de este Plan**, que se desglosa a nivel operativo en diferentes protocolos específicos por departamento establecemos los siguientes mecanismos:

- Creación de un Comité corporativo de seguridad y salud, perteneciente al comité de RC del Grupo
- Creación comités de seguimiento del plan en cada hotel
- Redimensión de nuestros equipos
- Formación y capacitación de todos los empleados
- Correcta señalización de las instalaciones
- Clara información a todos los clientes, antes de su llegada, y durante todo el proceso vacacional
- Compromiso de proveedores y colaboradores en cumplimiento del mismo
- Diálogo con todos nuestros grupos de interés

