



Protocolos Generales Post Covid -19

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. Confianza al reservar, ofreciendo información actualizada a través de los canales directos de comunicación con clientes.

- Portal de reservaciones www.barcelo.com, previo a la llegada el cliente puede consultar la información disponible sobre nuestros protocolos y certificaciones.

2. Sanitización y desinfección.

- Protocolos de limpieza y desinfección en todas las superficies de contacto para colaboradores, clientes y proveedores.
 - 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
- 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 o brote de infección.

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:
 - 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.
 - Kids clubs. Planeación de un nuevo programa de entretenimiento con actividades en su mayoría al aire libre con cupo limitado.
 - 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 limitarán servicios externos contratados. En caso de contar con ellos, asegurar la supervisión del uso de 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.
- Formaciones sobre los nuevos protocolos operativos anti COVID-19 y otras enfermedades vírico-infecciosas.
- Se implementará programa de capacitación complementaria a los integrantes del comité de atención ante una contingencia COVID-19.

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