



# Barceló

HOTEL GROUP

**Barceló**  
HOTEL GROUP

**ROYAL HIDEAWAY**  
LUXURY HOTELS & RESORTS

**Barceló**  
HOTELS & RESORTS

**Occidental**  
HOTELS & RESORTS

**allegro**  
HOTELS

# Nuestro compromiso con la experiencia de cliente y la seguridad

Con casi 90 años de experiencia en el sector, en Barceló Hotel Group creemos que en estos momentos la hospitalidad adquiere un significado más importante que nunca. Nuestros objetivos siempre han sido ofrecer la mejor experiencia del cliente en un entorno seguro, y operar los hoteles de una manera rentable y sostenible para nuestros propietarios. **En ese marco, la seguridad e higiene de nuestros establecimientos ha sido siempre una prioridad básica** y somos reconocidos entre los más exigentes en el sector en esta materia.

El entorno actual nos exige una revisión y refuerzo de nuestros protocolos por lo que, siguiendo las últimas recomendaciones indicadas por expertos e instituciones internacionales en materia de seguridad frente a enfermedades vírico-infecciosas, incluyendo COVID-19, hemos adaptado nuestros procesos de prevención e higiene para garantizar la máxima seguridad y confianza de nuestros huéspedes, equipos y proveedores en todos nuestros hoteles. Para su estudio y desarrollo hemos constituido una Comisión Técnica cuya misión es que todos ellos puedan disfrutar de la vuelta a la actividad con la máxima seguridad y tranquilidad.

Como resultado lanzamos un nuevo concepto denominado **We Care About You**. **We Care About You** es la representación de toda nuestra experiencia 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 nuestra experiencia.**

Confiamos en que la mayor parte de las medidas extraordinarias sean temporales y breves, para poder desarrollar nuestro negocio con normalidad en cuanto sea posible.

Raúl González  
CEO EMEA





# Consideraciones generales

- Barceló Hotel Group ha constituido una Comisión técnica con el fin de asegurar la protección de sus empleados, proveedores y clientes mediante protocolos de seguridad y salud en las reaperturas de sus hoteles. Dicha Comisión está formada por expertos en operaciones, y trabaja junto a nuestros socios comerciales que Barceló Hotel Group tiene en China y que ya han reabierto hoteles; a partners con experiencia en otros países afectados por diversas epidemias; y a los partners habituales de BHG en materia de seguridad sanitaria (BIO9000, Biolinea y Biolab para los hoteles de EMEA; y Cristal International para los hoteles de América Latina).
- Se ha decidido **reforzar los sistemas de control habituales** con auditorías previas a todas las aperturas, en las que se verificará la idoneidad de los hoteles en el cumplimiento de todos los protocolos de salud anti COVID. Asimismo, se han programado auditorías de seguimiento periódicas sobre dichos protocolos, con especial foco en la verificación de la efectividad de los programas de desinfección.
- Una de las primeras responsabilidades de la Comisión es la constante adaptación de los protocolos y decisiones al contexto sanitario de cada país con el fin de ofrecer la máxima seguridad manteniendo el foco en **ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia**.
- A todas las medidas de seguridad y protección que la compañía tenía integradas en sus protocolos habituales, se suman ahora **estándares y protocolos reforzados** y en actualización constante para ofrecer la mayor tranquilidad y seguridad a colaboradores y clientes. Y se han definido conforme a los siguientes principios:
  - Minimizar la asunción de riesgos para las personas.
  - Descartar soluciones cuya efectividad contra el COVID 19 no esté contrastada y/o no sea certificada por expertos.
  - Eliminar cualquier servicio o actividad que pueda provocar dudas sobre la propagación del virus.
  - Revisión continua de las necesidades de actualización de los protocolos entendidas como la posibilidad de asumir como definitivo todo aquello que aumenta la seguridad, aligerando al mismo tiempo las medidas que de inicio puedan ser más drásticas y/ o con un impacto negativo en la experiencia del cliente.

## Ocho líneas de acción



Sanitización  
y desinfección



Seguridad  
general



Experiencia  
digital



Nuevos protocolos  
F&B



Otros  
servicios



Meetings &  
Events



Formación  
y sensibilización



Comunicación

*Todo lo indicado en este documento está sujeto a las recomendaciones y exigencias impuestas por las autoridades*



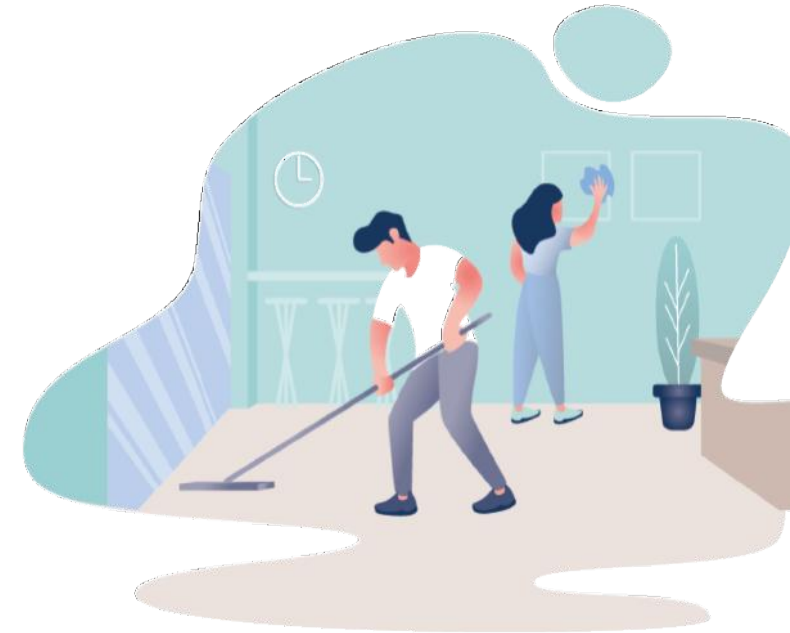


# Sanitización y desinfección



## Protocolos de limpieza reforzados

- **Nueva figura de higienista**, responsable de garantizar la desinfección completa y con especial atención a las zonas de mayor contacto.
- **Desinfección completa y diaria de habitaciones y zonas comunes** con productos de grado hospitalario.
- **Limpieza de refuerzo** por vía aérea para zonas críticas y de difícil acceso.
- Se refuerzan los **protocolos de ventilación** constante con aire natural.
- **Ajustes de climatización**, minimizando la velocidad del aire y reorientando las salidas.
- **Estaciones con gel desinfectante** y toallitas en todos los puntos clave.
- **Lavandería** con limpieza de lencería según **estándares de hospitales**.



Se realizarán **auditorías específicas** para verificación de los nuevos protocolos antes de la apertura de los hoteles y se reforzarán las auditorías habituales para verificar periódicamente los protocolos de sanitización y desinfección por parte de nuestros partners.





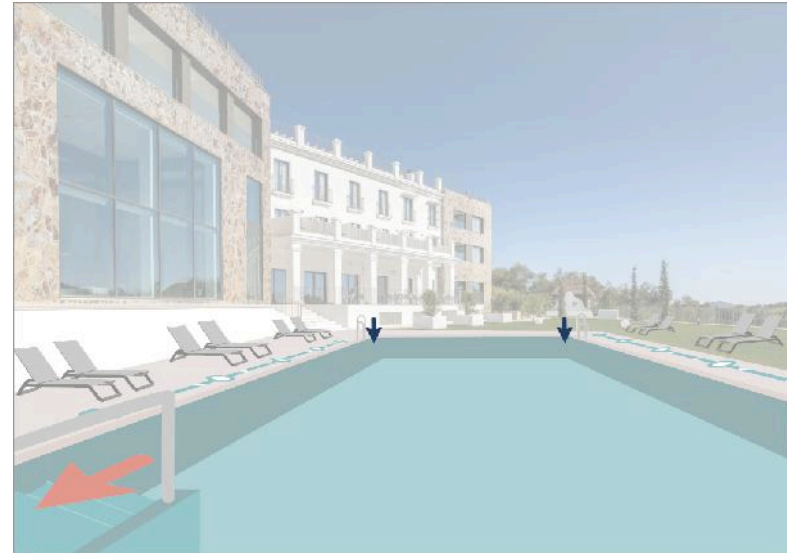
## Seguridad general



Revisión de aforos y flujos en zonas comunes

En zonas como la **piscina, lobby, buffet, salas de reuniones y otros espacios de mayor concurrencia**, se revisará el aforo temporalmente y se realizará una nueva disposición de elementos para garantizar las medidas de seguridad.

Mientras esté indicado se podrá retirar el mobiliario para respetar las distancias de seguridad, estudiando y delimitado las mejores opciones de tráfico de personas con el objetivo de crear “carriles” de dirección y entradas y salidas diferenciadas.







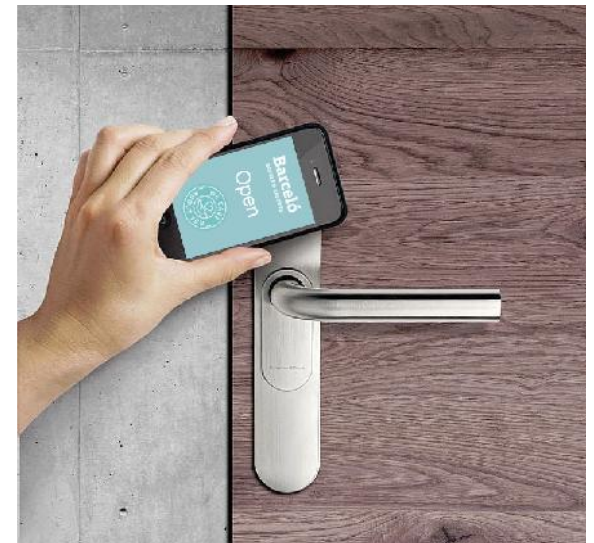
## Seguridad general



### Otras medidas de protección

Así mismo se valora la aplicación de medidas **de protección para clientes y equipos**:

- **Mamparas de protección** en recepciones, buffets, bares y baños comunes.
- **Estaciones con gel hidroalcohólico**, guantes desechables y toallitas desinfectantes en zonas estratégicas.
- **Instalación de dispositivos “handless”** para la apertura de puertas en zonas comunes.
- **Alfombras desinfectantes** en zonas de acceso.
- **Eliminación de barreras** y puertas para facilitar el tránsito.
- **Desinfección de llaves** de habitación con luz ultravioleta y **mobile key** en establecimientos disponibles.
- **Desinfección de maletas** a la llegada.
- Nuevos **criterios de asignación de habitaciones** para asegurar distanciamiento social cuando este se indique.
- **Funda de mando TV precintada** por estancia y amenities higienizantes en la habitación.
- **Equipos de protección** a disposición de nuestros equipos y de los clientes





## Experiencia digital



- Proyecto Paperless para evitar la manipulación de elementos.
- Digitalización de procesos como:
  - Pre-check-in digital para limitar esperas y colas.
  - Mobile key en algunos hoteles.
  - Gestión de reservas para el control de aforos.
  - Check-out digital.
  - Solicitud de servicios como Room Service.
  - Pagos con contactless.
- Toda la información del hotel vía App desde dispositivo móvil y en displays digitales no táctiles.
- Adicionalmente, se están valorando tecnologías que apoyan el control de aforos, el track anonimizado de cruces entre clientes, la trazabilidad de los protocolos de desinfección, así como de todos los productos de alimentación.

*Las soluciones anteriores se valoran siempre de acuerdo a la indicación de las autoridades y de las disposiciones actuales en materia de protección de datos.*







## Nuevos protocolos F&B



**Servicio gastronómico** en hoteles **adaptado** en función de fases de desescalada. Sin olvidar nuestra esencia: **experiencia gastronómica de calidad y saludable.**

- Aplicación de **protocolos** que garanticen la distancia de seguridad, higiene personal, limpieza, APPCC y PRL entre otros.
- Adaptación de la oferta gastronómica:
  - Nuevo concepto **Grab & Go y Room Service** para clientes sensibles, con materiales desechables sostenibles.
  - **Buffet asistido** con medidas de seguridad y distanciamiento para evitar manipulación de alimentos y superficies de alto contacto por parte de clientes.
  - Cuidando al máximo **la calidad, potenciando el valor del producto local y saludable.**



*Control de flujos en los restaurantes a través de señalización*



## Nuevos protocolos F&B



Medidas específicas en restaurantes:

- **Control de aforos y ampliación de horarios** para evitar aglomeraciones y cumplir medidas de distanciamiento.
- **Montaje de mesa y sala de restaurante adaptados** para minimizar riesgos de exposición y manipulación.
- **Protocolo de seating** en restaurantes para dirigir al cliente asegurando el cumplimiento de las medidas de distanciamiento y eficiencia operativa del servicio.
- **Limpieza y desinfección** de cubertería, cristalería y loza adaptada a COVID-19.
- **Reducción de elementos** de decoración y cartas/menús en mesa (digitalización).
- **Eliminación de productos a granel** en sala ofreciendo monodosis o porciones individuales y empaquetadas.



*Mantel individual y funda cubiertos*

Aplicación de todas estas medidas y protocolos anteriores a comedor de personal.



## Otros servicios de ocio y entretenimiento



Ocio y entretenimiento: **Barceló Experiences, We Happy, Happy Minds**

- Adaptación de los programas de ocio y entretenimiento a las normas de seguridad, higiene y distanciamiento
- **Control de aforos** mediante reserva de experiencias vía app, con ofertas espaciadas que permitan la adecuada limpieza y desinfección de las instalaciones
- **Kit individual de materiales** para niños, que permitan el desarrollo de las Experiencias Happy Minds con seguridad
- Cada actividad infantil se iniciará con una **sesión de higiene y autoprotección**, con mensajes y cartelería adaptada a su edad, como medida de sensibilización
- **Aperturas espaciadas** para realizar sesiones de limpieza y desinfección entre cada una de ellas.
- **ONE:** eliminarán mandos de videoconsolas, solo mantener o implementar consolas activadas por el movimiento.





## Otros servicios de ocio y entretenimiento



### Centros Fitness:

- Material de desinfección individual a disposición del cliente.
- Uso obligatorio de toalla individual para la utilización de las máquinas.
- Control de aforo mediante reserva vía app, del uso de instalaciones por franjas horarias, que permita la desinfección de instalaciones entre turnos.

### Centros Wellness:

- Adaptación de la oferta de salud y belleza.
- Aperturas espaciadas para realizar sesiones de limpieza y desinfección entre cada una de ellas.
- Esterilización del material de tratamientos a través de rayos ultravioleta después de cada uso.
- Control de aforo del circuito de aguas mediante reserva por franja horaria que se realizará a través de la App
- Definición de rutas de acceso y salida a la zona de aguas para evitar aglomeraciones.

FEEL  
BETTER  
TO BE  
BETTER

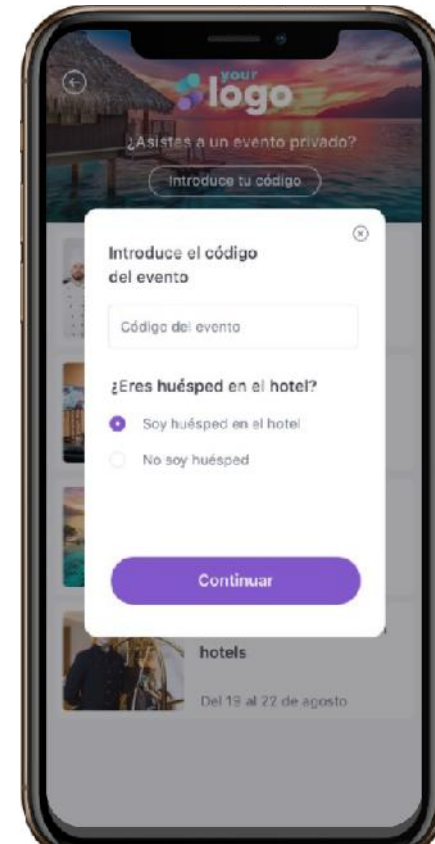




## Meetings & Events



- **Redefinición de aforos y montajes de salas** para asegurar que se cumplen los requisitos de seguridad necesarios.
- **Control de flujos de entradas y salidas** de clientes que permitan minimizar los cruces entre clientes y que eviten la generación de aglomeraciones.
- **Seating asignado** en salas de reuniones y banquetes con material desechable e individual por cliente .
- **Emisión en streaming de reuniones** en diferentes puntos del hotel.
- **Programación de horarios y salas** a través de soportes digitales (App).







## Formación y sensibilización de nuestros empleados

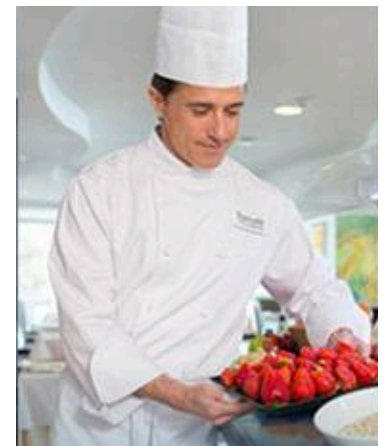
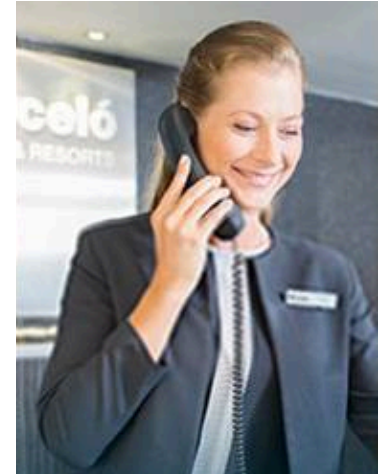


Nuestro programa de **formación en procesos y estándares globales, Ser Barceló**, supera en exigencia a cualquier certificación de calidad turística. Pese a ello, se ha reforzado con:

- **Programa de sensibilización continua** para autoprotección de empleados.
- Formaciones sobre **los nuevos protocolos operativos** anti COVID-19 y otras enfermedades vírico-infecciosas.
- Módulos para el **uso eficiente de los equipos de protección**.
- **Gestión de situaciones de crisis** como identificación de casos de contagio.
- **Plataforma de formación online y comunicación interna** para recogida de feedback y actualizaciones.

Estos programas formativos se ven reforzados por módulos de nuestros colaboradores expertos higiénico sanitarios: Cristal, BIO 9000, Bio Lab y Bio Línea.

Se están redefiniendo los protocolos de vigilancia de la salud de las personas y estamos valorando las diferentes iniciativas de “pasaporte sanitario” que hay en el mercado.





## Comunicación



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 necesidades de nuestros clientes y equipos.

Además, todos los **responsables y equipos** de nuestros hoteles llevarán una **chapa distintiva We Care About You** como **muestra de su constante formación en procesos de higiene y seguridad**, con especial atención a las enfermedades vírico-infecciosas. De esta forma nuestros **clientes podrán identificar a los expertos** de manera visual para resolver todas las dudas o necesidades a este respecto.

**Bienvenido**

Por favor lávese las manos y espere a ser atendido.

Todas nuestras instalaciones han sido sanitizadas para su seguridad. Por favor ayúdenos a mantener las medidas de distanciamiento.

Servicio Grab & Go:

Si lo prefiere disponemos de un servicio grab & go para su mayor comodidad. Más información en nuestra app

Barceló HOTEL GROUP | ROYAL HIDEAWAY | Barceló | Occidental | allegro

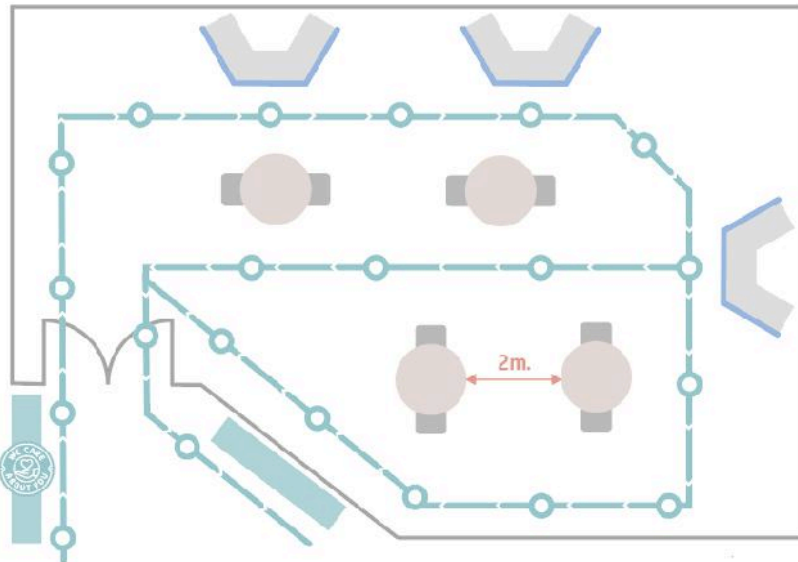


# Comunicación



## 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.





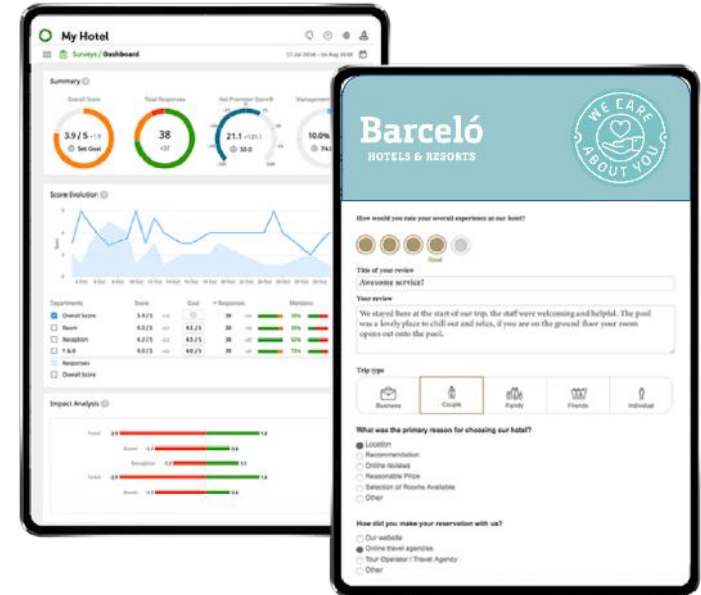
# Comunicación



## Herramientas de escucha

Activación de canales de escucha para la actualización de procesos, estándares y protocolos en materia de seguridad, higiene y salud:

- **Colaboración con el proyecto de normalización de protocolos para el sector turístico liderado por el ICTE** por mandato de la Secretaría de Estado de Turismo e instituciones internacionales, con el fin de compartir nuestras mejores prácticas y adaptarnos al estándar nacional o internacional.
- **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 o App.
  - Encuesta para contrastar las medidas adoptadas y solicitar valoración.



## Acerca de Barceló Hotel Group

Barceló Hotel Group, la división hotelera de Barceló Corporación Empresarial, es la 2ª cadena de España y la 31ª más grande del mundo. Actualmente cuenta con 255 hoteles urbanos y vacacionales de 4 y 5 estrellas, y más de 57.000 habitaciones, distribuidos en 22 países y comercializados bajo cuatro marcas: Royal Hideaway Luxury Hotels & Resorts, Barceló Hotels & Resorts, Occidental Hotels & Resorts y Allegro Hotels.



**Barceló**  
HOTEL GROUP

**ROYAL HIDEAWAY**  
LUXURY HOTELS & RESORTS

**Barceló**  
HOTELS & RESORTS

**Occidental**  
HOTELS & RESORTS

*allegro*  
HOTELS