

# Covid-19

# Protocollo Sanitario

# Alianza

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. Los autores de los procedimientos son expertos de reconocido prestigio internacional.

# Metodología

La metodología adoptada se basa en la Gestión de Riesgos, donde se han analizado los peligros y riesgos asociados a lo largo del circuito en un hotel, tanto para clientes, personal y otros visitantes. Los procedimientos de control han sido desarrollados y adaptados a los peligros y riesgos asociados. En general se han aplicado dos principios fundamentales de control: distanciamiento social más higiene, tanto ambiental, como personal y medidas de protección personal. Todos estos procedimientos forman la base referencia para los planes de formación e implementación.

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 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.



El Grupo Preverisk es una empresa de consultoría internacional centrada en la industria del turismo mundial. Durante 15 años, hemos estado proporcionando servicios de consultoría, auditoría, capacitación 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, 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 Guía Técnica de Salud y Seguridad de los Alojamientos Turísticos ABTA, la referencia estándar utilizada por el sector de los viajes y el turismo.



# Gestión

Hemos implantado directrices de apoyo a la gestión para garantizar todas nuestras operaciones

## **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. Ante casos confirmados o sospechosos de infección, tenemos planes de acción listos para ser implementados.

## **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. 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.

## **Planes de comunicación**

Se ha diseñado líneas de comunicación tanto con los huéspedes como con los empleados a fin de proporcionar información adaptada a sus necesidades.

## **Registro de acciones**

Tenemos 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.

## **Programa de formación**

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

Esta formación 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 y clientes.

## **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 en su puesto de trabajo.



# Medidas generales

Todos los clientes, personal, proveedores y visitantes que acudan al hotel deberán cumplir una serie de medidas según la actividad que realice:

- Entrada del hotel clientes/proveedores/staff: toma de temperatura, control de la desinfección de manos
- Distribuimos las estancias y aforos para asegurar la distancia entre los clientes será de un mínimo de 1,5 metros (en América 6 pies).
- Se han reforzado los protocolos de ventilación constante
- Se refuerzan los procedimientos de limpieza y desinfección en las áreas de trabajo durante y después de cada turno.
- Hay dispensadores de gel desinfectante para manos disponibles en toda la zonas.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Además, las mesas, sillas, hamacas y cualquier elemento, será desinfectado después de cada cliente.
- Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra COVID19.
- Higiene personal: Todo el staff usa guantes y mascarillas.

## Lavandería

- 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 y equipos para los textiles sucios y limpios.
- La ropa se lavará con ozono y detergente, y luego se secará a una temperatura superior a 60°C. Las sábanas, toallas y otros elementos similares se doblan a una temperatura de 150°C.

## Recepción

- 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.

- Han sido instaladas pantallas en el mostrador de recepción.
- Se han aplicado criterios de asignación de habitaciones para asegurar el distanciamiento social.

## Proveedores y visitantes

- Se impedirá la entrada de los carros/elevadores del proveedor.
- Los productos serán transferidos a cajones propios del hotel previamente desinfectados.
- Las frutas y verduras serán desinfectadas antes de ser almacenadas.
- Se trabajará con proveedores externos que mantienen medidas de higiene y seguridad respecto a COVID-19.



### SPA, fitness & piscinas

- **SPA:** Los clientes tendrán que concertar una cita para evitar aglomeraciones.
- Se usará un protector desechable en las camillas y otros elementos para el tratamiento de cada huésped.
- **Gym:** El uso obligatorio de una toalla en todos los equipos deportivos.
- Para desinfectar el equipo, habrá dispensadores de desinfectante y papel desechable.
- **Piscinas:** Las hamacas estarán a 2 metros de distancia.
- Las hamacas se limpiarán y desinfectarán cada día.
- Se ha implementado un estricto protocolo para el cambio de toallas.

### Mantenimiento

- Se han reforzado los protocolos de ventilación constante con aire natural. Se instalará un sistema de purificación de aire en áreas cerradas.
- Desinfección semanal de los filtros del aire acondicionado en las habitaciones y áreas comunes.
- Supervisión estricta de los equipos de lavado de vajilla, ropa y otros equipos de lavado y desinfección.
- Los sistemas de agua (piscinas, agua potable y riego) se supervisan constantemente.

### 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 y mascarillas.
- 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.

### Restaurante

- El horario de desayuno, almuerzo y cena se extenderá.
- Gestión de entradas al restaurante y asignación de mesas.
- Indicaciones claras de las normas y el recorrido en restaurante y buffets.
- Se usará mantel de papel desechable para cada cliente. Los cubiertos estarán colocados en la mesa en un sobre de papel desechable sellado.
- Las mesas, sillas y cualquier elemento de contacto, serán desinfectado después de cada cliente.

### Entretenimiento

- Los espacios se adaptarán para que los huéspedes puedan disfrutar de las actividades mientras mantienen el distanciamiento social.
- Todos los materiales (juguetes, utensilios, juegos, etc.) serán desinfectados antes y después de cada actividad.
- 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.

### Pisos

- Se han mejorado 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...),
- 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, etc...),
- Algunos artículos han sido retirados de las habitaciones, sin embargo, en los “ammonites” se incluye desinfectante de manos y bolsas higiénicas.

### 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 del Bar al cliente o a las mesas.
- Las mesas, sillas y cualquier elemento que quede en la mesa, será desinfectado después de cada cliente.

### Accesos de personal

- Se han adoptado medidas preventivas dependiendo del modo de transporte empleado.
- 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.

### Tiendas

- 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.

### Eventos

- En el recinto habrá información de las normas y también se dará información a través del acceso wifi.
- Se usarán puertas de Entrada y de Salida Independientes para organizar los accesos marcando los recorridos de los asistentes.
- Coffee break, se realizará servicio asistido por personal del hotel.
- Microfonos y auriculares serán de uso unipersonal para cada asistente que lo requiera.