

# Protocollo Covid-19



# Desarrollo de Protocolo

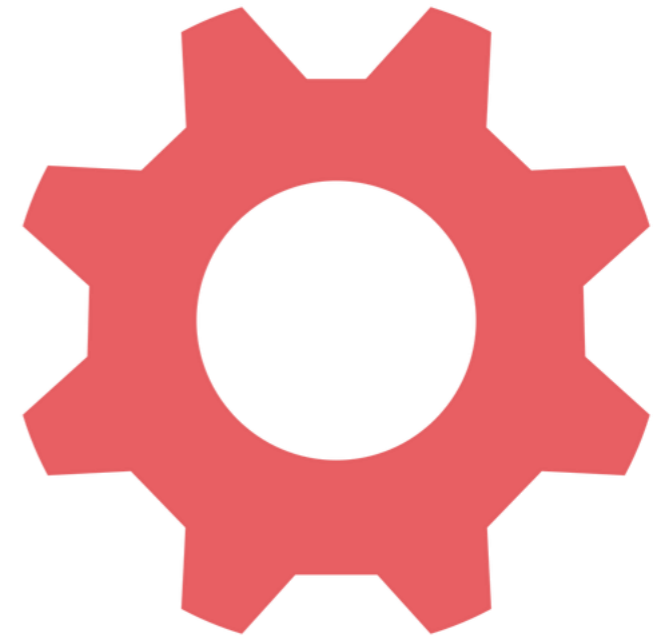
Bull Hotels Group y Preverisk han desarrollado de forma conjunta una guía de procedimientos en respuesta a la pandemia Covid-19.

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 la experiencia propia del Panel de Expertos de Preverisk.



# Metodología

La metodología adoptada se basa en la gestión de Riesgos a lo largo del circuito de nuestros 6 hoteles, tanto para clientes, personal como otros visitantes. Los procedimientos de control han sido desarrollados y adaptados de acuerdo al nivel de riesgo identificado en cada etapa. Estos protocolos tienen como objetivo evitar la propagación de Covid-19, tanto de persona a persona como por medio del entorno (por ejemplo, tocar superficies). Estas guías constituyen la base del programa de formación e implementación posteriores.



# Procedimientos departamentales

**Bull**  
— HOTELS —



Preverisk  
Group

## Recepción

- Toma de temperatura, alfombras desinfectantes, control de la desinfección de manos y uso de mascarillas en los clientes y visitantes, así como distanciamiento social.
- Implementación del check-in digital.
- La utilización de la web- app a través de QR como instrumento de información para todas las zonas comunes del hotel, a fin de evitar que se intercambie información en papel o folletos. (Aunque siempre en disponibilidad copias de información.)
- Dispensadores de gel hidroalcohólico distribuidos a lo largo de la recepción.
- Han sido instaladas mamparas en el mostrador de recepción.
- Medidas preventivas del uso de los ascensores (aforo, marcas en el suelo, gel en el interior...)
- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para acceder a la barra de recepción.
- El servicio de maletero (en hoteles de 4\*) se limitará a clientes con problemas de movilidad

## Accesos de personal

- Toma de temperatura, control de la desinfección de las manos y uso de mascarilla por el personal al acceder a la instalación.
- Alfombras desinfectantes en el acceso de personal a las instalaciones.
- Se han adoptado medidas preventivas dependiendo del modo de transporte empleado.
- Aplicación de procesos específicos para el uso del transporte público, incluyendo distanciamiento social, higiene personal y uso de EPI.
- 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.

## Proveedores y visitantes

- Se tomarán las temperaturas del personal del proveedor.
- El personal de entrega y los conductores deberán llevar una máscara y guantes.
- Alfombras desinfectantes en el acceso de personal a las instalaciones.
- Habilitación de zona de espera para la entrega de materias primas de consumo para desinfección de las mismas antes de ser almacenadas, especialmente frutas y verduras.
- Se pedirá a los proveedores externos detalles de todas las medidas de higiene y seguridad que hayan tomado con respecto a Covid-19 y se harán controles periódicos de cumplimiento.
- Se hará limpieza y desinfección de las zonas más susceptibles de ser contaminadas.
- Ampliación del horario de recepción de mercancías para evitar aglomeraciones.

## Mantenimiento

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Se han reforzado los protocolos de ventilación constante con aire natural.
- Supervisión estricta de los equipos de lavado de vajilla.
- Los sistemas de agua (piscinas, Spa, agua doméstica y de riego) se supervisan constantemente.
- Los técnicos solo accederán a las habitaciones para cualquier acción en ausencia de clientes.

## Restaurante

- El horario de desayuno será bajo control de aforo sin reservas.
- Almuerzo y cena será a través de turnos para un control de aforo y será bajo reservas.
- El personal gestionará la entrada al restaurante y guiará a los clientes su mesa asignada.
- Un panel de información, en la entrada del restaurante, mostrará las normas de acceso para que los clientes las lean antes de entrar.
- Los clientes deben someterse a un control de temperatura antes de que se les permita el acceso y desinfectarse las manos.
- Los clientes deben usar una máscara y guantes y usar gel hidroalcohólico.
- Habrá indicaciones claras para mostrar el recorrido de sentido único por el restaurante, los buffets y los Show cookings.
- La distancia entre los clientes sentados en mesas adyacentes será de un mínimo de 1,5 metros.
- Se cambiará el mantel por cada cliente.
- Los cubiertos y servilletas estarán colocados en la mesa en un sobre de papel desechable sellado.
- Las mesas, sillas y cualquier elemento que quede en la mesa, serán desinfectados después de cada cliente.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra Covid19.
- Se ha mejorado la ventilación natural.
- En las colas de acceso a comedores se respetará el distanciamiento social.
- Habrá dispensador de gel hidroalcohólico y de guantes a la entrada de cada isla de buffet
- Eliminación de elementos de uso común como, por ejemplo, aceiteros, saleros, pimenteros, etc.

## Bar

- Los clientes deben frotarse las manos con gel hidroalcohólico y usar una mascarilla y guantes para acceder a la barra.
- Se instalarán mamparas en el mostrador del bar.
- La carta de bebidas se imprimirá de forma individual y también estará a través de la web-app creada por QR.
- La distancia entre los clientes sentados en mesas adyacentes será de un mínimo de 1,5 metros. A excepción de los miembros de una misma unidad familiar que podrán sentarse en la mismamesa.
- Se han mejorado los procedimientos de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Además, las mesas, sillas y cualquier elemento que quede en la mesa, será desinfectado después de cada cliente. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra Covid19 ya que se han revisado sus fichas técnicas de seguridad.
- Se ha mejorado la ventilación natural.
- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para pedir en la barra.
- Los pagos serán a través de contactless o tarjetas de debito/crédito o cargo a la habitación( En hoteles de 4\*)
- Retirada de los taburetes de la barra del bar.
- El volumen de la música será limitado.



## 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, mascarillas y lavado de manos, como máximo cada 30 minutos.
- Se han respetado las distancias mínimas de seguridad de 1,5 metros entre los empleados.
- 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.
- Se han mejorado los procedimientos y ha aumentado la frecuencia de limpieza y desinfección durante y después de cada servicio. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra Covid19.

## Pisos

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Se han reforzado 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...) donde se asegura la correcta desinfección de las habitaciones, así como procedimientos de actuación.
- 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, aseos, etc...)
- Todos los productos químicos que se utilizan se consideran efectivos contra Covid19 ya que se han revisado sus fichas técnicas de seguridad.
- Algunos artículos han sido retirados de las habitaciones, para evitar manipulaciones por más de un cliente.
- Solo se realizarán las limpiezas de las habitaciones en ausencia de clientes



## Animación

- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Las actividades se llevarán a cabo manteniendo el distanciamiento social, limitando las capacidades, manteniendo los materiales desinfectados y teniendo disponible un gel desinfectante.
- Los espacios se adaptarán para que los huéspedes puedan disfrutar de las actividades mientras mantienen el distanciamiento social.
- La temperatura de los huéspedes se tomará antes de todas las actividades colectivas.
- Todos los materiales (juguetes, utensilios, juegos, etc.) serán desinfectados antes y después de cada actividad con un producto desinfectante efectivo contra Covid19.
- 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.
- Se han eliminado aquellas actividades que no pueden cumplir con el distanciamiento social.
- Se repetirán algunas actividades varias veces al día para que puedan realizarla por turnos todos los clientes que quieran. Habrá lista de inscripción.
- Se han eliminado aquellas actividades donde sea difícil garantizar la desinfección de los elementos.

## SPA, fitness & piscinas

- Se instalarán mamparas en el mostrador del Spa
- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- Las actividades se llevarán a cabo manteniendo el distanciamiento social y limitando los aforos.
- Habrá un dispensador de gel hidroalcohólico en la entrada de cada área (aseos, vestuarios, áreas de agua, gimnasio, etc.).
- Se ha implementado un estricto protocolo para el cambio de toallas.
- Las cabinas tales como sauna, baño turco y cabina de sal permanecerán cerradas.

## SPA

- Los clientes tendrán que concertar una cita para evitar el ser atendidos y deberán acudir solos.
- Los clientes tendrán que concertar una cita para evitar el amontonamiento, solo para los tratamientos, no para acceder al spa.
- Procedimientos de limpieza y desinfección en las cabinas de tratamiento y tras cada servicio en todas las áreas comunes tras su uso.
- Se usará un protector desechable en las camillas y otros elementos para el tratamiento de cada huésped.
- Se ha reforzado la ventilación natural de aire entre cada servicio.
- Deberán ducharse antes de acceder a este espacio.

## GYM

- El uso obligatorio de una toalla en todos los equipos deportivos.
- Para desinfectar el equipo, habrá dispensadores de desinfectante y de papel desechable.
- Los procedimientos de limpieza y desinfección se han mejorado, reforzados y aumentados.

## POOLS

- El aforo de las piscinas se reducirá.
- Las hamacas estarán a 2 metros de distancia para clientes de diferentes unidades familiares.
- Las hamacas se limpiarán y desinfectarán cada día, así como las superficies y zonas susceptibles de estar contaminadas.



Preverisk Group es una empresa de consultoría internacional centrada en la industria del turismo. Desde hace 15 años hemos estado proporcionando servicios de consultoría, auditoría, formación 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 y 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 'Tourism Accommodation Health and Safety Technical Guide' ABTA, la referencia estándar utilizada por el sector de los viajes y el turismo.

# Bull

— HOTELS —