

01/07/2020



Preverisk
Group



PLAYA PARK
ZENISATION
★★★★

PLAYA PARK ZENSATION

&

PREVERISK

PLAYA PARK ZENSATION y PREVERISK han desarrollado de forma conjunta una guía de procedimientos en respuesta a la pandemia Covid-19. PLAYA PARK ZENSATION 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.

REVISIONES DE PRE-APERTURA

Todas las áreas del edificio han sido revisadas para asegurar la salud y seguridad de nuestros huéspedes.



Plan de seguridad
contra incendios



Higiene
alimentaria



Lavandería



Plan de seguridad
gas



Seguridad e
higiene de
piscinas



Control de
plagas

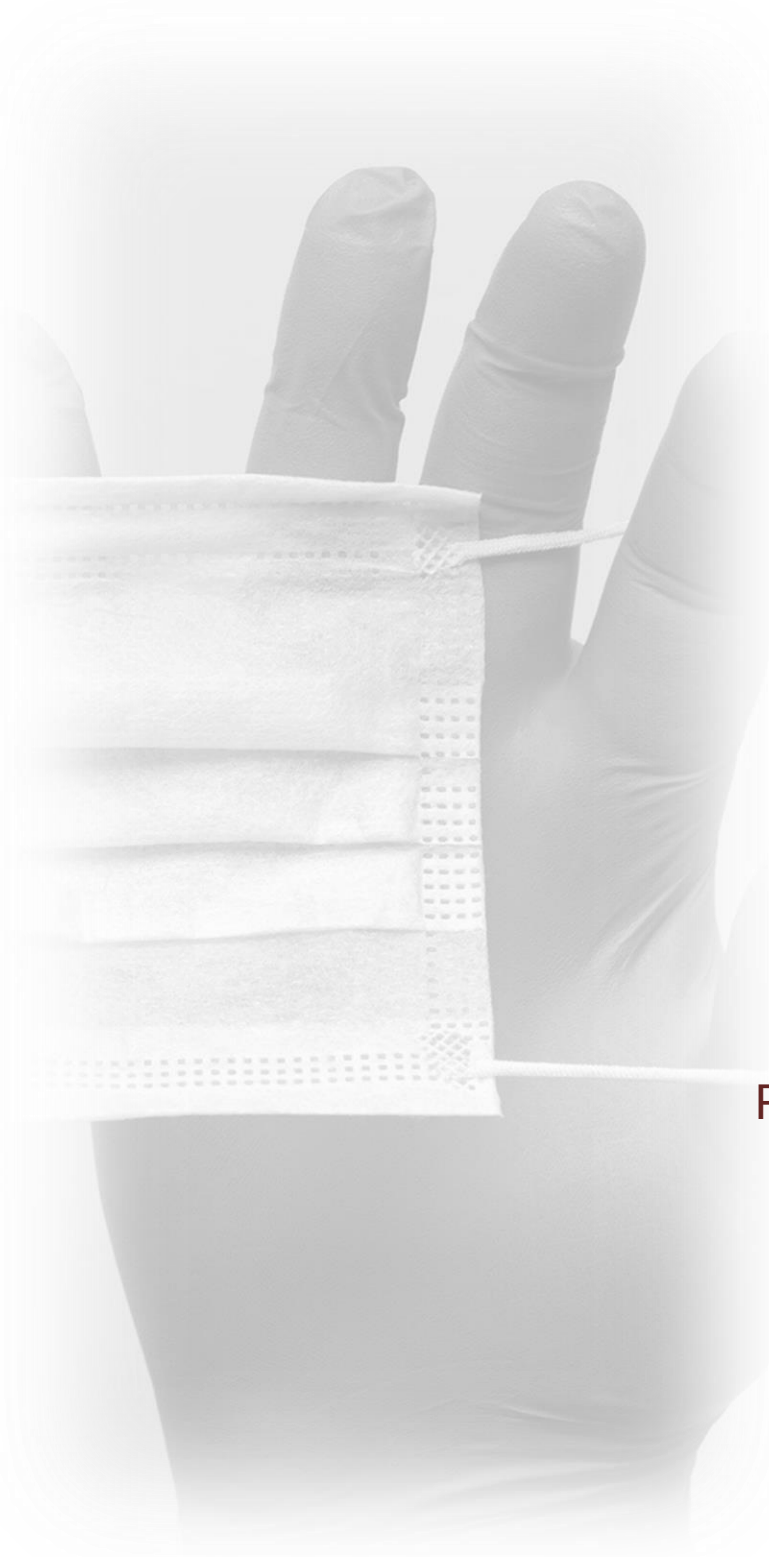


Red de
agua sanitaria



PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COVID-19

Los siguientes procedimientos están dirigidos a prevenir o mitigar la posible transmisión de Covid-19 entre clientes, personal y otros visitantes



- | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
| ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Equipo de gestión de crisis | Programa de formación | Reporte de enfermedades | Políticas de personal | Áreas públicas o comunes | Protocolos de confinamiento | Planes de comunicación |
|  |  |  |  |  |  |  |
| ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Restaurante | Proveedores y visitantes | Recepción | Transporte de personal | Registro de las acciones realizadas | Apoyo médico | Tiendas |
|  |  |  |  |  |  | |
| ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Bar | Cocina | Servicio de limpieza | Mantenimiento | Entretenimiento | Spa& Fitness | |

GESTIÓN

Hemos implantado directrices de apoyo a la gestión para garantizar:



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. En caso de que casos confirmados o sospechosos de infección, tenemos planes de acción listos para ser implementados.



Programa de formación

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



Planes de comunicación

Se han establecido planes de comunicación interna y externa para mantener líneas de comunicación tanto con los huéspedes como con los empleados a fin de proporcionar información adaptada a sus necesidades.





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 de trabajar con huéspedes potencialmente infectados.

Registro de acciones

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.



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. Esta implementación significa que 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.

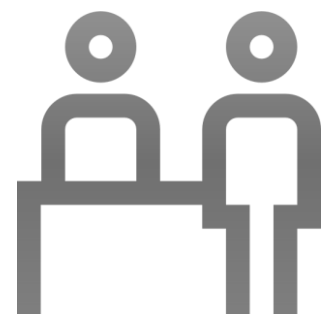


MEDIDAS GENERALES

Todos los clientes, personal, proveedores y visitantes que acudan al hotel tendrán que cumplir estas medidas en cada actividad nueva que realice:

- Implementación de medidas preventivas en la entrada del hotel, incluyendo la toma de temperatura, control de la desinfección de las manos y la entrega de máscaras y guantes a los clientes y visitantes.
- Se han aplicado procedimientos de higiene personal reforzados que incluyen guantes y máscaras para todo el personal.
- 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.
- La distancia entre los clientes será de un mínimo de 1,5 metros (en América 6 pies).
- Hay dispensadores de gel desinfectante para manos disponibles en toda la zonas.
- Se han reforzado los protocolos de ventilación constante con aire natural. Se instalará un sistema de purificación de aire en áreas cerradas.
- Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra COVID19.





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.
- Dispensadores de gel hidroalcohólico distribuidos a lo largo de la recepción.
- Han sido instaladas pantallas en el mostrador de recepción.
- Se han aplicado criterios de asignación de habitaciones para asegurar el distanciamiento social.



ACCESOS DE PERSONAL

- 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.



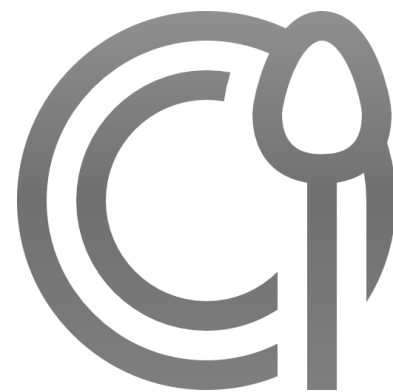
PROVEEDORES Y VISITANTES

- Se tomarán las temperaturas del personal del proveedor.
- Se impedirá la entrada de los carros/elevadores del proveedor.
- Los productos no entrarán en el hotel en el embalaje del proveedor, sino que primero serán transferidos a cajones propios del hotel previamente desinfectados.
- Las frutas y verduras serán desinfectadas antes de ser almacenadas.
- Se pedirá a los proveedores externos detalles de todas las medidas de higiene y seguridad que hayan tomado con respecto a COVID-19.



MANTENIMIENTO

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



RESTAURANTE

- El horario de desayuno, almuerzo y cena se extenderá.
- 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.
- Habrá indicaciones claras para mostrar el recorrido por el restaurante, los buffets y el Show cooking.
- Se colocará un mantel de papel desechable en las mesas y será cambiado después de cada cliente. Los cubiertos estarán colocados en la mesa en un sobre de papel desechable sellado.
- Las mesas, sillas y cualquier elemento que quede en la mesa, serán desinfectado después de cada cliente.



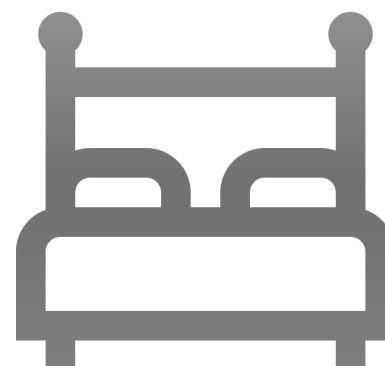
BAR

- Se instalará cinta de señalización y marcas para asegurar un correcto distanciamiento al hacer cola para entrar en el 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.
- 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.



COCINA

- El sistema APPCC se aplica y supervisa 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.



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 "amenities" ahora se incluye dispensador de desinfectante de manos y bolsas higiénicas.



TIENDAS

- Los aforos se reducirán para asegurar el distanciamiento social.
- Se instalará una cinta de señalización para asegurar una cola correcta.
- 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.
- Protocolo reforzado para la ventilación natural de aire



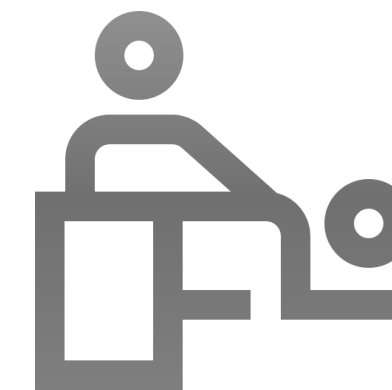
ANIMACIÓN

- Las actividades se llevarán a cabo manteniendo el distanciamiento social, limitando las capacidades, manteniendo los materiales saneados y teniendo disponible un gel desinfectante.
- 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.



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 para los textiles sucios y limpios.
- Se utilizan diferentes carritos para la ropa sucia y la ropa limpia.
- 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.
- Se refuerzan los procedimientos de limpieza y desinfección en las áreas de trabajo durante y después de cada turno. Todos los productos químicos que se utilizan se consideran eficaces contra COVID19.



SPA, FITNESS & PISCINAS

- Las actividades tendrán límite de aforo.
- 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.

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 de papel desechable.

POOLS:

- El aforo de las piscinas se reducirá.
- Las hamacas estarán a 1,5 metros de distancia.
- Las hamacas se limpiarán y desinfectarán cada día.

PLAYA PARK CLUB ** 1.993 - 2.010
PLAYA PARK CLUB * 2.010 - 2.018**

PLAYA PARK ZENSATION **** DESDE 2018

- En el año 1.993, los amigos Ruiz de Azua y Gomez de Segura, decidieron construir éste hotel en el pequeño pueblo de Corralejo, a tantos kilómetros de distancia de su Vitoria natal.
- Sabían que iba a ser un reto con muchos obstáculos, pero solo podrían superarlo, confiando en las personas que habitaban ésta isla . Y esa confianza y respeto hacia estas personas, es lo que ha hecho hoy , 24 años después, que gran parte de esas personas aun sigan cuidando esta casa, respetados y queridos por esta familia del País Vasco.
- Mismo sentimientos existen por parte de los empleados de Playa Park Zensation hacia quienes siempre les ha tratado como amigos de confianza, y no como empleados del Hotel.
- Playa Park Zensation ha pasado por distintas transformaciones, y hoy es lo que es, gracias a las inversiones continuas en mejorar las instalaciones.
- Hoy en día, el hotel esta adecuado a los últimos avances tecnológicos en Turismo.
- Las permanentes inversiones y modernizaciones del edificio así como del entorno, refleja el desarrollo que Fuerteventura esta realizando hacia un modelo de turismo de calidad.
- Pronto, la calidad del servicio a nuestros visitantes será una de las características principales que conseguirá que este modelo de negocio sea a su vez el de subsistencia de muchas familias que han elegido esta tierra para vivir los años de sus vidas.
- Fuerteventura es un entorno muy delicado y es preciso adoptar métodos para proteger el entorno con una gestión medio ambiental apropiada.
- Playa Park Zensation no concibe su futuro sin que haya una gestión sostenible y respetuosa con la Isla y con el mar que nos rodea.
- Playa Park Zensation en unión de distintas organizaciones ecológicas, organismos públicos, una buena gestión de los residuos, eficiencia energética, eliminación de elementos de un solo uso, reciclaje, acciones de limpieza, patrocinio, etc... así como la concienciación de nuestros clientes y trabajadores , busca el aportar un poco de lo mucho que es necesario para hacer eterna la salud de nuestro entorno así como la de nuestro amado y UNICO planeta Tierra.

Protégeme, te protejo, pero protejamos también nuestra tierra

PREVERISK GROUP

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.



www.preverisk.com



preverisk@preverisk.com



Preverisk
audit
services



Preverisk
consulting
services



Preverisk
training
services



Preverisk
software
solutions