



PROTOCOS GLOBALES LÍDERES PARA LA NUEVA NORMALIDAD

HOSPITALIDAD



#SAFETRAVELS
MAYO 2020

OBJETIVOS & VISUALIZACIÓN GENERAL PARA EL SECTOR DE VIAJES & TURISMO

OBJETIVOS

1. Como sector, debemos liderar la definición de las mejores prácticas de la industria cuando los viajes y el turismo se mueva del manejo de la crisis a su recuperación
2. Darle prioridad al desarrollo de los protocolos mundiales de salud y seguridad de los viajeros y la fuerza de trabajo

VISUALIZACIÓN

1. Asegurar la coherencia a través de coordinar, colaborar, ser transparente y con soporte de evidencias médicas, entre el sector de viajes y turismo, con gobiernos y autoridades de salud pública
2. Compartir protocolos consistentes entre destinos y países, creados en base a resultados, simples y prácticos a través de destinos y países.
3. Reconstruir la confianza de los viajeros a través de una comunicación y mercadeo efectivo, dejándoles saber los protocolos que se implementarán y las garantías disponibles para su seguridad
4. Recomendar la implementación de políticas que logren la recuperación y las demandas de regeneración del sector.



INTRODUCCIÓN

Con muchos participantes de la industria que experimentaron la crisis, hay un mundo de información que permite al sector construir del pasado y ver hacia el futuro. Muchos participantes del sector hotelero se han adaptado con agilidad, algunos inclusive ofreciendo sus habitaciones para personal médico combatiente de primera línea, al mismo tiempo que proporciona una visión única para adaptar la experiencia de viajar seguro.

Los protocolos de hospitalidad sugeridos abajo fueron resumidos basándose en la contribución de compañías líderes en hospitalidad directamente o por sus anuncios con referencia a la reapertura segura, sana y responsable de los hoteles al público. Los protocolos también consideran la OMS, los Centros de Control de Enfermedades de USA y los lineamientos de la CDC Preventiva.

El objetivo es asegurarse que los protocolos estén entre las funciones relevantes con un incremento en el enfoque de la salud, la seguridad y el distanciamiento social guiando las necesidades y expectativas de los viajeros.

Es de notar que estas recomendaciones están sujetas a cambios y pueden ser mejoradas cuando nueva información esté disponible sobre el virus. También están basadas en el funcionamiento operacional de cada hotel y es recomendado consultar antes de su implementación. Todas las prácticas del hotel deben seguir las legislaciones locales, nacionales y las últimas disposiciones de las organizaciones de salud, incluyendo la OMS.

Con el propósito de alinearse en el sector de la industria del Turismo & Viajes, la WTTC dividió los protocolos en cuatro pilares:

1. Preparar la Operación y su Personal
2. Asegurar una Experiencia Segura
3. Reconstruir Credibilidad & Confianza
4. Implementar Políticas Permisivas

1. PREPARACIÓN DE LA OPERACIÓN Y SU PERSONAL

Durante el reinicio de operaciones de la industria de la hospitalidad y sus establecimientos, debe asegurarse poder lograr la excelencia operacional en la “nueva normalidad” y tener personal entrenado para preparar y ejecutar los planes de operación que incluyan:

- Los hoteles pueden re-abrir con lo siguiente:
 - o Obtener la licencia aplicable de re-apertura requerida por el gobierno local
 - o Desarrollar un plan de prevención Covid-19 incluyendo una lista de acciones para prevenir infecciones y un plan especial de limpieza y desinfección
 - o Tener el nivel requerido del personal para reiniciar operaciones
 - o Implementar protocolos y lineamientos para la seguridad del personal y su salud, incluyendo los chequeos de salud requeridos por la ley local. Si no son requeridos, el hotel hará y comunicará una política de “quédate en tu casa” para cualquiera que tenga síntomas o temperatura alta según los lineamientos de la OMS
 - o Seguir los lineamientos de transporte y viajes locales
 - o Reflejar el distanciamiento en la distribución de las oficinas y limitar el número de personal en áreas en la parte interna de operaciones
 - o Asegurar protocolos de distanciamiento social y sus lineamientos, y donde sea posible, marcar las áreas para comunicárselo claramente a los huéspedes y el personal
 - o Integrar la tecnología para permitir automatización tal como el pago remoto donde sea posible
 - o Implementar protocolos avanzados y lineamientos para seguridad alimenticia en restaurantes, cafés y quioscos relacionado con la cadena de proveedores, manejo y preparación de alimentos, higiene, digitalización, administración y limpieza profunda
 - o Evaluar innovaciones para limpieza y desinfecciones, tales como tecnología de aspersiones electrostáticas, luz UV, filtración de aire avalado por EPA, con validaciones de entes profesionales y entidades gubernamentales, tales como OMS, y compartir las mejores prácticas
- Los hoteles deben entrenar al personal para ejecutar planes de operación como los siguientes:
 - o Creando e implementando protocolos y lineamientos para el personal, Códigos de Conducta o un listado de comportamientos requeridos para el personal y su desempeño
 - o Re-entrenar al personal en el control de infecciones, distanciamiento social y aumentar medidas de higiene incluyendo lavado de manos, uso de mascarillas y guantes como lo recomiendan las autoridades locales o medidas más estrictas requeridas en los procedimientos de las compañías de la hospitalidad
 - o Todo entrenamiento debería tener en cuenta los consejos más recientes de las autoridades de salud y/o OMS.
 - o Monitoreo continuo del bienestar del personal por el equipo líder, animándolos a seguir los lineamientos gubernamentales y de la OMS



2. ASEGURANDO UNA EXPERIENCIA CONFIABLE

Como la industria y los establecimientos de hospitalidad, deben asegurarse de brindar una experiencia de seguridad para su personal y sus huéspedes al mejorar sus prácticas de limpieza e higiene, los hoteles deberían asegurarse de:

- Implementar procedimientos enfocados en aumentar la desinfección y las prácticas de limpieza profunda, así como también su frecuencia
 - o Seleccionar productos aprobados por autoridades de salud
 - o Supervisar reiteradamente al equipo de limpieza de las áreas del hotel incluyendo, habitaciones, baños, elevadores, gimnasios y áreas comunes con un enfoque específico a los puntos de alta frecuencia de contacto tales como las llaves, llaves de tarjeta, interruptor de luces y manecillas de puertas
 - o Los objetos que no son necesarios deberán ser removidos de toda la propiedad
 - o Asegurar el distanciamiento social a través de señalización y pancartas, incluyendo en los elevadores
- Procedimientos a implementar para el huésped incluyendo información y distanciamiento social:
 - o Implementación de chequeos de salud y temperatura del huésped requeridos por la ley
 - o Limitación en la interacción social y colas en la recepción
 - o Recomendación del uso de mascarillas hasta que sea requerido, enfocado en base a riesgos
- Aumento de seguridad e higiene alimentaria en restaurantes:
 - o Evitar que el huésped manipule la comida en buffets
 - o Limpieza regular de los dispensadores y su operación por miembros del personal
 - o Ofrecer servicio a la habitación como solución ideal para una metodología de “no contacto”
 - o Aumentar la limpieza, incluyendo la desinfección inmediata después de haberse retirado un huésped
 - o Implementar distanciamiento social a través de aumentar los espacios entre mesas y los asientos de los huéspedes
 - o Minimizar lo que se le coloca en la mesa al huésped y proveer de un empaque individual para sus utensilios
- Implementar procesos enfocados para aumentar la limpieza, desinfección y distanciamiento social en reuniones y eventos, incluyendo:
 - o Implementar distanciamiento social en la distribución de los puestos y tamaño de reunión, utilizando la guía gubernamental si está disponible
 - o Limpieza regular de dispensadores y su operación por miembros del personal
 - o Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección
 - o Crear protocolos para servicio de bebidas y recomendaciones para los huéspedes donde se les sugiera viajar con sus propios envases en lugares donde haya agua potable. Tener botellas individuales disponibles como alternativa
 - o Implementar protocolos y lineamientos relacionados con comida sub contratada



3. RECONSTRUYENDO CREDIBILIDAD & CONFIANZA

Como la industria y los establecimientos de hospitalidad trabajan para reconstruir la credibilidad y confianza a través de transparencia y comunicación con sus huéspedes, debe asegurarse de tener:

- Un claro y consistente aumento de comunicación con clientes sobre los nuevos protocolos de seguridad para salud e higiene, por medio de los canales de la organización, tanto digitales como físicos. El personal de Recepción debe estar entrenado para responder las preguntas del huésped
- Implementar una clara señalización en todo el hotel, informando a los huéspedes sobre el aumento de protocolos de limpieza, distanciamiento social y recomendaciones
- Compartir con los huéspedes los lineamientos recomendados por las autoridades de salud que pueden incluir el uso de mascarillas, guías para higiene de manos y distanciamiento social

4. IMPLEMENTANDO POLÍTICAS PERMISIVAS

Como la industria y los establecimientos de hospitalidad están trabajando para recuperarse, es esencial implementar políticas permisivas a nivel gubernamental. La industria y establecimientos de hospitalidad solicitan a los gobiernos a:

- Trabajar en colaboración con la industria y otros gobiernos para desarrollar nuevas reglas para cruzar las fronteras
- Proveer ayudas financieras a través de reducción de impuestos, tasas y cargos para estimular la demanda
- Crear incentivos y proveer soporte directo para aumentar las estadías en los hoteles y también ofrecer incentivos arancelarios
- Aumentar la promoción de destinos para enriquecer la demanda doméstica e internacional



AGRADECIMIENTOS

Deseamos agradecer a todos nuestros miembros y socios que contribuyeron a desarrollar este protocolo, incluyendo:



El Consejo Mundial de Viajes y Turismo es la autoridad mundial en la contribución económica y social de Viajes y Turismo.

WTTC promueve un crecimiento sostenible para el sector de Viajes y Turismo, trabajando con gobiernos e instituciones internacionales para crear empleos, impulsar exportaciones y generar prosperidad. Los miembros del Consejo son los Directores, Presidentes y los más altos Jefes Ejecutivos de empresas privadas líderes en viajes y turismo del mundo.

Junto con Oxford Economics, WTTC hace una investigación anual que demostró que los viajes y el turismo es uno de los sectores más grandes del mundo, y que en 2019 generó 330 millones de empleos y el 10.3% del PIB mundial. Informes completos cuantifican, comparan y pronostican el impacto económico de viajes y turismo en 185 economías de todo el mundo. Además de informes más completos de estos países, WTTC produce un informe mundial que destaca las tendencias mundiales y 25 informes adicionales que se centran en regiones, subregiones y grupos económicos y geográficos.

Para más información y datos, visite www.wttc.org



RECONOCIMIENTOS

Gloria Guevara

President & Chief Executive Officer
World Travel & Tourism Council

EDITOR

Tiffany Misrahi

Vice-President of Policy
World Travel & Tourism Council

DESIGNER

Stephanie Church

Digital Marketing Manager
World Travel & Tourism Council

SOCIOS ESTRATÉGICOS



© World Travel & Tourism Council: Leading Global Protocols for the New Normal - May 2020. All rights reserved.

The copyright laws of the United Kingdom allow certain uses of this content without our (i.e. the copyright owner's) permission. You are permitted to use limited extracts of this content, provided such use is fair and when such use is for non-commercial research, private study, review or news reporting. The following acknowledgment must also be used, whenever our content is used relying on this "fair dealing" exception: "Source: World Travel and Tourism Council: Leading Global Protocols for the New Normal - May 2020. All rights reserved."

If your use of the content would not fall under the "fair dealing" exception described above, you are permitted to use this content in whole or in part for non-commercial or commercial use provided you comply with the Attribution, Non-Commercial 4.0 International Creative Commons Licence. In particular, the content is not amended and the following acknowledgment is used, whenever our content is used: "Source: World Travel and Tourism Council: Leading Global Protocols for the New Normal - May 2020. All rights reserved. Licensed under the Attribution, Non-Commercial 4.0 International Creative Commons Licence."



You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything this license permits.