

Barceló

HOTELS & RESORTS

APORTACIÓN DE VALOR DE LA GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS

GESTIÓN DE LOS RIESGOS
CATASTRÓFICOS



Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

NUESTROS HOTELES **Barceló**

186
hoteles

83 Europa
32 América Latina
3 África
68 EE.UU.

17
países

España | Reino Unido | Alemania | Turquía |
República Checa | Bulgaria | Méjico | República
Dominicana | Cuba | Costa Rica | Guatemala |
Nicaragua | Ecuador | Marruecos | Túnez | EE.UU.

ENTRE LAS **TOP 25** CADENAS HOTELERAS A NIVEL MUNDIAL

45.110
habitaciones

30.831 habitaciones
Barceló Hotels & Resorts

14.279 habitaciones
Barceló Crestline (EEUU)



CALIDAD, INNOVACIÓN, RESPECTO POR LA CULTURA LOCAL Y SOSTENIBILIDAD



1. Seguridad y sostenibilidad, valores diferenciales de nuestra compañía

Las catástrofes naturales no son evitables, pero una buena gestión de las crisis contribuye a mantener, e incluso a mejorar, la imagen y el prestigio de las empresas.

La experiencia ha mostrado que el daño mayor y más duradero a un hotel o destino turístico puede darse debido a una mala gestión de la situación o a un mal manejo de la información. Por esta razón es fundamental contar con un buen Plan de Gestión de crisis.

Barceló cuenta con un completo Plan de Emergencia desarrollado por expertos que tiene por objetivo garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y empleados y minimizar los daños causados al negocio.

2. Principales zonas de riesgo



3. Gestión de catástrofes (I)

Fase preventiva

La completa preparación es la clave para reducir las pérdidas de vida y propiedades

Y asegurar el reinicio de las operaciones del negocio en le menor tiempo posible.

- Un buen Constitución de un Comité Coordinador de Emergencias, liderado por el Director del Hotel, que debe dirigir, coordinar y supervisar todas las medidas y acciones para cada una de las fases de un huracán.
- Sistema de Mantenimiento es el mejor sistema de mitigación de desastres.
- Se llevan a cabo auditorias de vulnerabilidad estructural periódicamente para planificar adecuadamente los trabajos de reacondicionamiento, reforzamiento y renovación necesarios para prevenir daños en caso de catástrofe.
- La existencia de un buen plan de emergencia y la formación de todo el personal en el mismo es crítica. Todo el personal de nuestros hoteles está debidamente entrenado para hacer frente a situaciones de crisis.

4. Control de calidad en la construcción

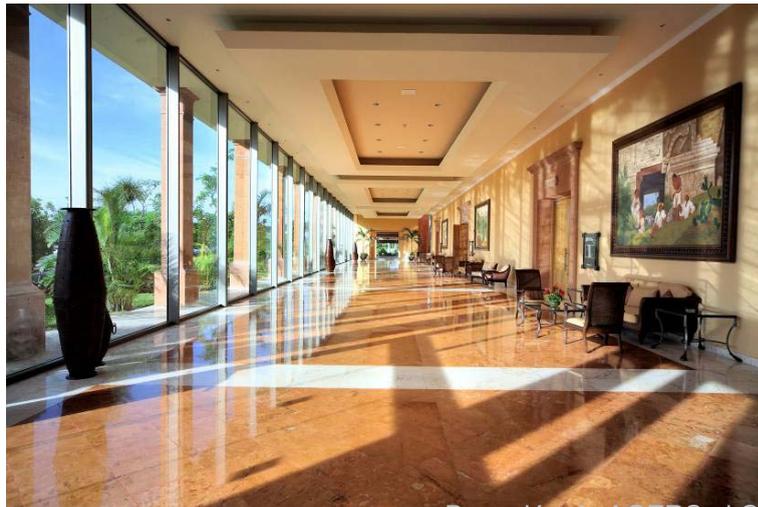
UBICACIÓN

- Protegida y accesible, que permita el acceso por helicóptero, evitando construir en depresiones

FORMA DEL EDIFICIO

- Evitar edificios en forma de T ó L, ya que son vulnerables a los vientos fuertes debido a que los canalizan a las áreas de unión, provocando el colapso

Detalle del complejo Maya antes y después paso del huracán Wilma



4. Control de calidad en la construcción (II)

CIMENTACIÓN

- Cimientos resistentes, reforzados con barras de acero, diseñados para resistir la energía dinámica del agua, los golpes de los desechos flotantes y la erosión

ESTRUCTURAS

- Utilizar materiales revestidos y juntas adecuadas
- Estructuras de hormigón mucho más reforzadas que en Europa



Muelle de Maya después paso del huracán Wilma

El coste de la construcción se incrementa entre un 5% y un 10% al protecciones contra el riesgo en edificios de nueva construcción.

Si se trata de medidas de refuerzo en un hotel en funcionamiento este coste puede alcanzar el 15% del coste de construcción.

4. Control de calidad en la construcción (III)

TECHOS

- Son un factor crítico, pues el fallo de los techos expone el interior de los edificios a la destrucción, puede contribuir a su debilitamiento y al posterior colapso de su estructura
- La experiencia demuestra que los mayores daños han sido causados por fallos en los techos.
- Se eliminan los techos ligeros para hacerlos de hormigón

VENTANAS Y CONTRAVENTANAS

- Limitar y proteger las grandes áreas de cristal
- Reforzar los cristales y protegerlos contra fracturas y daños
- Diseñar y empotrar las ventanas a los marcos apropiadamente para evitar el desprendimiento total, tanto por la presión como por la succión
- Reducir el número de toldos, marquesinas o palapas

Detalle de cubiertas de la fase III de Maya



Ejemplos: Complejo Maya



Edificios tipo Resort, con un máximo de tres alturas,
protegidos por un arrecife natural
Fase III construida a prueba de huracanes: cristales dobles,
techos de hormigón reforzado, reducción de palapas
Fases I y II reforzadas después del huracán Emily y el Wilma: instalación de cortinas
anticiclónicas, refuerzo estructural de las palapas, muelle de hormigón

Ejemplos: Complejo Maya



Detalle del complejo Maya tras el paso del huracán Wilma

Valoración de daños tras el Huracán Wilma: 6,4M\$
Valoración del hotel: 85M

Ejemplos: Barceló Tucancún



Barceló Tucancún tras el huracán



Barceló Tucancún tras la reconstrucción

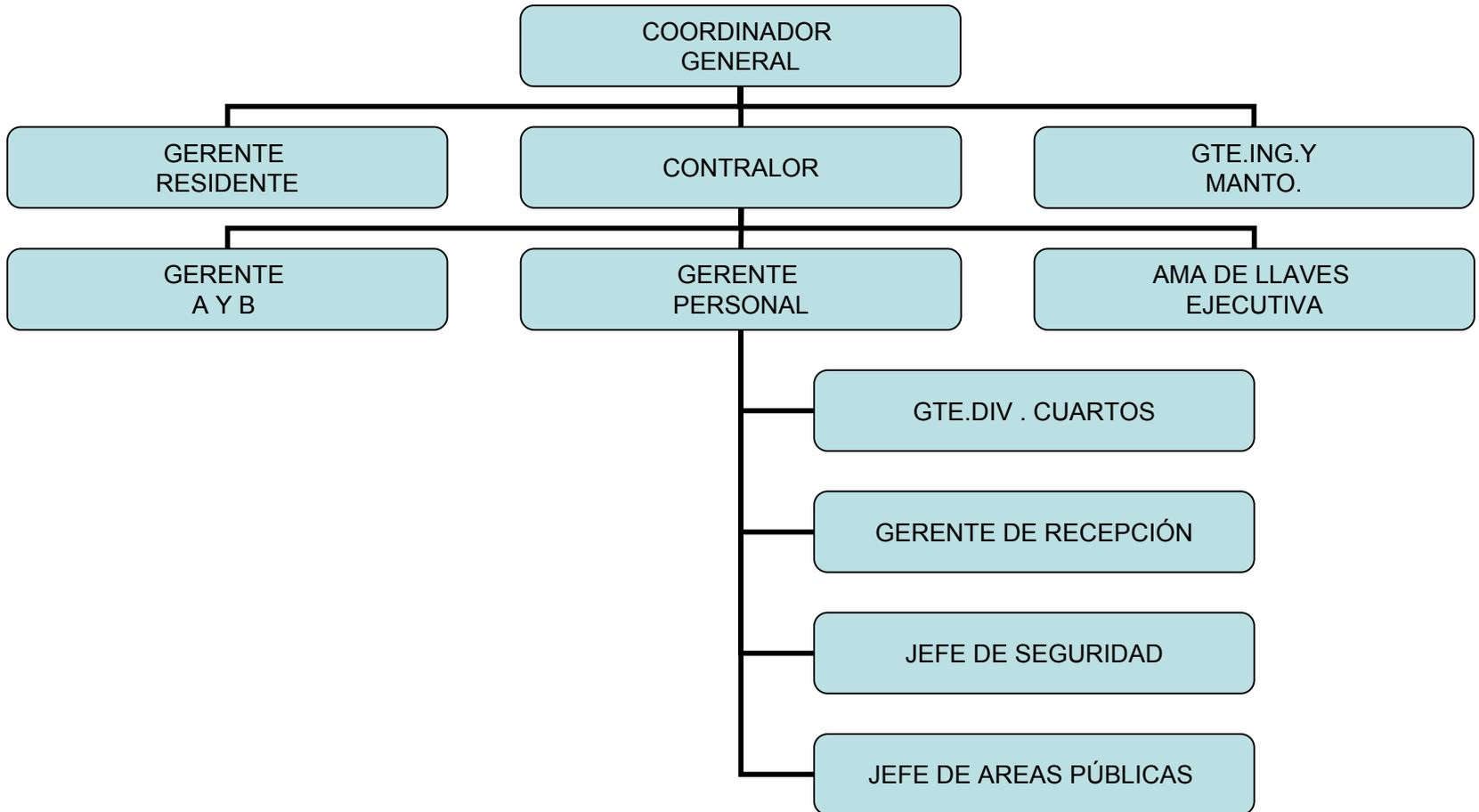
Riesgo de daños por catástrofes mayor que en el caso de Maya

Edificio compacto, de 10 alturas, frente al mar

No existe arrecife natural que lo proteja del oleaje

Valoración de daños: 11,8M\$; Valoración del hotel:25M\$

ESTRUCTURA DEL COMITÉ COORDINADOR DE EMERGENCIAS



GESTIÓN DE LA CRISIS I

Alerta Azul = Se encuentra a 72 horas ó 750 km.

Peligro mínimo.- Se mantiene informada a la población

Preparar los stocks de alimentos y bebidas

Preparar los stocks de mantenimiento

Preparar plan de emergencia

Solicitar información constante del estado del tiempo

Las concierges deberán contar con la información necesaria para los huéspedes

Proveer todos los tanques de gas y diesel

Actualizar el número, lista de huéspedes y preparar todos sus saldos

Se informa al huésped de esta situación en en las pantallas instaladas en las recepciones de los hoteles.

Se compra madera y otro equipo para el resguardo de edificios

Se preparan botiquines

Se mantiene llenas las cisternas de agua y tanques de gasolinas y diesel

En base al número de huéspedes se establecen los stocks mínimos y máximos de alimentos y bebidas

De igual forma se preparan los stocks de cada departamento en equipos, herramientas, artículos de limpieza, etc.

Si hay entradas no se asignan habitaciones frente al mar

Se establece un sistema constante de comunicación con las autoridades competentes, internet y radio

Se oranizan las brigadas de Primeros auxilios, Incendios, evacuación y servicio

Se asignan tareas y responsables por áreas y fases.

Remover todas las ramas secas de árboles, palmeras y cocos

GESTIÓN DE LA CRISIS II

Alerta Verde = 72 y 24 horas ó entre 350 y 750 km

Peligro bajo .- Prevención

Informar a Protección Civil el número de huéspedes en casa

Asignar tareas a los miembros de las brigadas

Contar con todo el equipo de comunicación que tenga

Establecer un plan de actividades especiales para clientes

Revisar las plantas de emergencia

Llenar todos los tanques de gasolina de los vehículos

Recursos Humanos dará aviso a todo el personal y preparará sus refugios

Vaciar todas las fosas sépticas

Mantener los stock mínimos

Se inicia con el desmontaje de equipo que puedan volar, ventiladores, mesas, etc.

Se inicia con el desmontaje de equipo que se encuentra cerca de la playa

Se resguarda todo el equipo de deportes acuáticos, colocándolo en otro lugar seguro

Desmontar equipos de audio y video en zonas abiertas

Se guarda equipo de palapas, mesas, sillas, buffets, etc.

Se guardan botes de basura y se apilan camastros para colocarlos dentro de las piscinas.

Se continúa dando información a huéspedes de la trayectoria del huracán

Se protegen viviendas de empleados colocando madera en ventanas

Formar equipos de servicio para cada edificio; Cocineros, Camaristas, Mozos, Seguridad, Mantenimiento, Salvavidas o Paramédicos y Responsables

Montar cocinas en cada edificio con viveres

Se meten todas las sillas, mesas y lámparas de terrazas

GESTIÓN DE LA CRISIS III

Alerta **Amarilla**= entre **60 y 12 hrs. ó 200 y 500 km**

Peligro moderado.- Preparación

Entregar instructivos a la población

Distribuir bolsas de plástico para proteger sus pertenencias

Guardar camastros y artículos que puedan volar

Se deberá de tener una línea de teléfonos especial para emergencia

Podar todas las ramas secas y cocos de los árboles

Reforzar todas puertas y ventanas con madera

Revisar que todas las coladeras estén libres y limpias

Coordinar que los alimentos queden repartidos

Se protegen oficinas y ventas que no tengan cortinas anticiclónicas

Se refuerzan puertas de salones y oficinas

24 horas antes se desmontan los lobbies y teatros

Se cierran cortinas anticiclónicas de habitaciones (durante los huracanes Emily y Wilma el complejo no contaba con estas cotinas)

Se suspenden las bebidas alcohólicas

Cambiar a todos los huéspedes que se encuentren en habitaciones frente al mar

Se preparan los box lunches de acuerdo al número de empleados y huéspedes

Se abastecen minibares de jugos, refrescos y agua

Se distribuyen alimentos en zona de empleados

Se desmontan anuncios de cerámica o señalización

GESTIÓN DE LA CRISIS IV

Alerta Naranja = entre 36 y 6 hrs ó 100 y 400

Peligro alto.- Alarma

Suspender actividades marítimas y resguardar a la población

Coordinar las brigadas organizadas

Verificará que su stock este listo para utilizarlo

Se bloquearan con bolsas de arena las entradas a edificios

Mantener un monitoreo de información a Gerencia

Apoyar a los clientes en todos momento

Respaldar toda la información de sistemas

Retirar equipo de computo y eléctrico de Lobbies y Recepción

Retirar por completo los camastros de playa y piscina, mesitas, sombrillas, etc.

Se ofrecen los últimos alimentos y bebidas en los buffets, posteriormente se desmontan por completo

Se retiran las antenas de señal de TV y preparan canales internos con películas

Cerrar tubería de gas y desconectar equipos eléctricos

Se manda información por escrito a las habitaciones indicando que deben hacer nuestros huéspedes

Se les pide a los huéspedes que se retiren a sus habitaciones, y no se permite que salgan de ella hasta nuevo aviso

Se asignan habitaciones a las brigadas de apoyo de cada edificio.

GESTIÓN DE LA CRISIS V

Alerta Roja = Impacto del ciclón

Peligro máximo.- Alto riesgo con efectos de acuerdo a su intensidad

La población debe permanecer bajo resguardo

Coordinar las brigadas que estén listos.

Se verifica que nuestros huéspedes se encuentren tranquilos

Seguridad se cerciora que todos los huéspedes se encuentren en sus habitaciones y no se les permite salir hasta nuevo aviso

Se ubica cada grupo en su lugar, Edificios, Cocinas, Central eléctrica, Mantenimiento y Seguridad.

Se corta todo tipo de comunicación y operación que no se exclusivamente para emergencias o dar instrucciones.

En cuanto se corta la energía eléctrica se restablece con las plantas generadoras de electricidad del hotel

LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ES CLAVE.

- Una mala gestión de la comunicación puede ser más perjudicial para el negocio que el desastre en si
- Principios básicos de la comunicación:
 - Proporcionar información veraz, oportuna y completa.
 - Debemos comunicar que nuestra máxima prioridad es proteger la vida humana. Ante todo nos preocupa el bienestar de nuestros clientes y empleados
 - Lanzar el mensaje de que la situación está bajo control incrementa la credibilidad y confianza en nuestra actuación/ operación..

Comunicación (I)



Las crisis pueden suponer una oportunidad para fidelizar a los clientes

Buscar

- Sólo en español
- Todos los idiomas
- [Ir](#)

Vista general de Akumal

Hoteles de Akumal

Vuelos a Akumal

Ofertas para Akumal

Más sobre Akumal

Qué hacer

Restaurantes

Fotografías de viajeros

Foro

Ofertas para Akumal

Hoteles con Descuentos

Hotel y vuelo

Todas las ofertas de viaje

Amigos que conocen Akumal

Favoritos (0)

Conéctate con amigos

TRAVELLERS' 2008 CHOICE
 LOS MEJORES HOTELES DEL 2008

tripadvisor
 Consigue la lista >

Página inicial → México → Península de Yucatán → Riviera Maya → Akumal → Foros

Foro de Akumal: Mi experiencia en Barcelo cuando el huracan "Wilma"

[AÑADIR A MI MAPA](#) [ENVÍA ESTA PÁGINA POR E-MAIL](#)

Foro sobre Akumal

[Iniciar sesión/Registrarse](#)

[ENVIAR UN TEMA NUEVO](#)

Buscar en: Akumal, México foros [IR](#)

Mi experiencia en Barcelo cuando el huracan "Wilma"

[hema_mx](#)

Cd. Juarez, Chihuahua
 Miembro desde: jun 2007
 Mensajes en los foros: 2
 Pins del mapa: 0

[Más información sobre...](#)

[CONTESTAR A ESTE MENSAJE](#)

Fecha de publicación: 25 junio 2007, 0:17

Justo cuando terminaban mis vacaciones cerraron el aeropuerto de Cancun por el huracan "Wilma". A nosotros nos ignora Gran Plan de Aeromexico (nuestra agencia de viajes), de no ser por Barcelo y su excelente servicio, no sabriamos que hubieramos hecho.....

Estoy infinitamente agradecido por su hospitalidad y buen trato, al darnos refugio durante este fenomeno quien de manera comprensiva, profesional y servicial nos ofrecieron tarifas todo incluido "de risa" durante una semana mas de nuestra estancia.

Gracias Barcelo! Regresare este verano con plena seguridad que si nuevamente me tocara vivir un fenomeno natural, se que me sentiria protegido por ustedes....

Enhorabuena..... 1000% recomendable.....

Manuel Castro

MUCHAS GRACIAS

