

Fabio Villegas Ramirez

Presidente Hoteles Decameron



En Hoteles Decameron siempre ha sido nuestra prioridad proteger la salud, la seguridad y el bienestar de todos nuestros huéspedes, afiliados y equipos de trabajo. Ante las actuales circunstancias, hemos fortalecido nuestros protocolos e implementamos prácticas y procesos de altísimo nivel que serán verificados permanentemente en nuestra operación.

Somos conscientes de que el mundo ha cambiado y estamos adaptándonos a esa nueva realidad. En ese sentido, monitoreamos permanentemente las recomendaciones y pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control de Enfermedades (CDC), el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo y las autoridades locales y nacionales, para adaptar nuestras instalaciones y procesos operativos con el fin de garantizar un entorno limpio y seguro a nuestros huéspedes y trabajadores.

Con el apoyo de asesores externos especializados, estamos reforzando las certificaciones en materia de higiene y seguridad que ya tienen nuestros hoteles, con auditorías y controles continuos para garantizar las mejores prácticas y procesos en el manejo de la actual coyuntura.

Cuando abramos nuestras puertas, estaremos preparados para ofrecer un servicio renovado, pensado en brindar experiencias únicas y memorables a nuestros huéspedes, y concebido para garantizar la atención en salud y seguridad que nos demandan las necesidades del momento.

Hemos diseñado nuevos modelos de ocupación y uso de zonas comunes como piscinas, playas y áreas de esparcimiento, que nos permitirán facilitar y mantener el distanciamiento físico entre personas, para que tú y tu familia puedan estar juntos y seguros. En los restaurantes, por ejemplo, vamos a limitar los aforos y a poner en práctica nuevos estándares de bioseguridad para la tranquilidad y protección de todos.

Bajo estas recomendaciones, hicimos inversiones tanto en equipos como en tecnología y revisamos uno a uno todos los procedimientos de nuestras operaciones. Con lo anterior e incorporando las recomendaciones de las autoridades locales y nacionales, desarrollamos un plan integral de bioseguridad que hemos denominado "Decameron Health Inclusive", que contiene protocolos rigurosos y detallados que comprenden todos los aspectos de la experiencia de los huéspedes y los trabajadores.

Decameron Health Inclusive se basa en los cinco pilares que han mostrado la mayor efectividad para prevenir y mitigar el COVID-19 e incluye los siguientes elementos:



1. Toma de temperatura y evaluación de síntomas al ingreso de los hoteles.

Implementaremos medidas de evaluación de síntomas, como la toma de temperatura y solicitaremos el diligenciamiento de un formato sobre el estado de salud a huéspedes y empleados, en el marco de los parámetros de confidencialidad y buen manejo de la información. Nuestros trabajadores también tendrán un programa de bioseguridad, que incluye, adicional al monitoreo de síntomas, el cambio de ropa al ingreso y salida de las instalaciones, para protegerlos a ellos, a nuestros huéspedes y a sus familias. Estamos revisando la viabilidad de la realización de pruebas rápidas para los trabajadores, bajo un protocolo preparado con base en la evidencia reportada en la literatura científica.



2. Lavado e higiene de manos.

Promoveremos el lavado constante de manos y facilitaremos el acceso a dispositivos especiales para lograrlo. Instalaremos estaciones de gel antibacterial alrededor de todas las áreas de los hoteles para aumentar la frecuencia de la desinfección de manos de huéspedes y trabajadores. Al ingreso y salida de los restaurantes, se exigirá la higiene de manos.



3. Distanciamiento físico

Nos aseguraremos de que nuestros huéspedes y trabajadores conserven la distancia física establecida en las normas internacionales. En los vehículos vinculados a los hoteles, realizaremos recorridos con menos pasajeros y estos serán ubicados garantizando la distancia entre sus asientos.

Con nuestro nuevo "registro en línea" agilizaremos el proceso de asignación de habitaciones y evitaremos la aglomeración de personas en las recepciones, donde además, habrá barreras de protección y nueva señalética para conservar el distanciamiento físico en las filas de atención. Esta señalética también la encontrarán en las zonas comunes y de entretenimiento, al igual que en ascensores, pasillos y escaleras. Las reservas de nuestros restaurantes a la carta se realizarán de forma online o marcando a la recepción para evitar filas y aglomeraciones. En nuestros buffets, se implementará un modelo asistido por nuestro personal, para seguir ofreciendo la variedad gastronómica que nos caracteriza con mejores condiciones de bioseguridad.



4. Uso de tapabocas y elementos de protección personal (EPP)

Todos nuestros trabajadores recibirán capacitación integral sobre los protocolos de bioseguridad y se requerirá el uso de los elementos de protección personal, como tapabocas, gafas de seguridad, batas y guantes, de acuerdo con su rol y responsabilidad. Nuestros huéspedes también deberán utilizar elementos de protección en espacios reducidos, como en vehículos de la compañía y ascensores.



5. Limpieza y desinfección de áreas, superficies y elementos

Fieles a nuestro compromiso con la higiene y seguridad de nuestros huéspedes, aumentaremos la frecuencia de la limpieza y desinfección en todas las áreas de los hoteles y en los vehículos vinculados a la compañía, antes y después de cada recorrido. Limpiaremos el equipaje, y entregaremos llaves y brazaletes completamente desinfectados en sobres sellados.

Además de la limpieza diaria de habitaciones, se realizará una desinfección exhaustiva antes de la llegada de cada huésped y se eliminarán los elementos que no se puedan desinfectar con facilidad.

Todas las medidas de prevención de 'Decameron Health Inclusive' serán actualizadas permanentemente y adaptadas a la realidad sanitaria de cada país, buscando siempre garantizar la reducción de las posibilidades de contagio del Covid-19.

Esperamos el regreso de nuestros huéspedes y equipos de trabajo, para ofrecerles la mejor experiencia durante su estadía en nuestras instalaciones, con los protocolos activados y con todas las medidas de prevención, siempre y cuando las regulaciones de cada país lo permitan.

Estamos comprometidos con la salud, seguridad y bienestar de todos.