

COVID-19 - CORONAVIRUS

NUESTRO COMPROMISO CON LA LIMPIEZA Y LA BIOSEGURIDAD

La seguridad de nuestros huéspedes y de todo el equipo que conforma la familia de **EE HOTELES** es la mayor prioridad que tenemos. A través de toda nuestra historia, una de las mayores fortalezas que los clientes han valorado como tal, son los niveles de limpieza y de higiene que ofrecemos. Esto lo logramos a través de procesos con exigentes estándares de aseo. Debido a los riesgos asociados con el COVID 19 y siguiendo las pautas que han establecido, tanto la Organización Mundial de la Salud, como el Gobierno de Colombia, hemos realizado una serie de medidas adicionales para reforzar los procesos de desinfección en todos nuestros hoteles. Dentro de estas, vale la pena destacar las siguientes:

- Implementamos una serie de protocolos para la prevención de la transmisión del COVID-19, en donde se destaca la identificación de necesidades, la puesta en marcha de métodos y sistemas, la adecuación de infraestructura y la capacitación del personal. Además, desarrollamos protocolos para la gestión de riesgos y el manejo de posibles emergencias. Estos protocolos están disponibles para todos los huéspedes y visitantes en código QR en cada lobby de nuestros hoteles.
- Utilizamos únicamente detergentes y desinfectantes aprobados por la EPA (U.S. Environment Protection Agency) como efectivos para el control del COVID-19 y métodos de desinfección recomendados por las principales agencias de salud, protección y bioseguridad.

INGRESO AL HOTEL

- Toda persona que ingrese al hotel deberá Llevar colocado el tapabocas. En caso de no tenerlo, le suministraremos uno.

CHECK IN Y CHECK OUT

- Agilizamos los procesos de check in y check out, con el fin de buscar que el huésped demore lo menos posible en ingresar a su suite o su apartamento. Para agilizar el check in, hemos diseñado estrategias para que los procesos que por las reglamentaciones Colombianas requieren de atención personal del huésped, se lleven a cabo en la habitación del mismo.
- En Algunos de los hoteles, se puede acceder con el móvil del huésped a través de bluetooth. En los hoteles que esto no es posible, las llaves y tarjetas de acceso son desinfectadas antes de entregarlas al huésped.
- En el caso del check out, disponemos de plataformas de pago para que el huésped pueda cancelar su saldo pendiente con anterioridad a la salida del hotel. De igual forma, todas las facturas se enviarán por correo electrónico.

ZONAS COMUNES

- Las Áreas comunes y las áreas de operaciones de nuestros hoteles se limpian y desinfectan diariamente.
- Todos los puntos de contacto frecuente en áreas públicas como: manijas de puertas, botones de elevadores, mostradores, mesas, barandas, etc. se limpian diariamente y se desinfectan continuamente durante el día.
- Se redefinieron los aforos de todas las áreas del hotel y se señalaron de tal manera que se cumplan los requisitos de distanciamiento entre personas.
- Hemos reconfigurado la disposición de los restaurantes y los vestíbulos de los hoteles para garantizar que se mantengan distancias seguras entre los huéspedes y clientes.
- Hemos limitado la capacidad de los ascensores para que en las cabinas se puedan mantener las distancias entre personas.
- En todos los baños públicos existen dispensadores de jabón y de toallas desechables, así como instructivos para el correcto lavado de manos.
- En todas las áreas de los hoteles se dispone de desinfectantes de manos debidamente aprobados con su respectivo instructivo de higienización de manos.

SUITES Y APARTAMENTOS

- Las suites y apartamentos fueron sometidas a un proceso de revisión, en el cual se retiraron todos aquellos elementos que pudiesen representar riesgos para la transmisión del virus.
- Disminuimos la papelería y alguna de ella la reemplazamos por códigos QR.
- Para cada suite, habitación o apartamento que vaya a recibir un nuevo huésped, se le hace un proceso completo de desinfección.
- Además, se le coloca un juego de amenities debidamente desinfectado que incluye solución desinfectante.
- Los controles de TV y aire acondicionado se entregan limpios y desinfectados.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Existen protocolos para que el personal de cocinas, restaurantes y room service laven y desinfecten sus manos cada vez que sirven comida o tocan artículos relacionados con la misma. Todos los procesos de producción de alimentos se hacen bajo estrictas medidas de seguridad alimentaria.

PERSONAL DEL HOTEL Y PROVEEDORES

- Adecuamos las áreas de servicio para los empleados con el fin de garantizar que estos puedan cumplir a cabalidad con los protocolos de bioseguridad.
- Todo el personal recibió capacitación sobre las medidas de prevención, principalmente en lo que concierne al lavado de manos, el distanciamiento social y el uso de elementos de protección. Tanto en el trabajo, como en sus hogares y en el desplazamiento entre ambos lugares.

- Todo el personal dispone de los elementos de protección personal adecuados para la labor que realizan (Mascarillas, guantes etc.). De igual manera están debidamente entrenados en el uso, manejo y recambio de estos implementos, para garantizar una óptima higiene.
- Todos los suministros, insumos y materiales son debidamente desinfectados antes de ser admitidos en las instalaciones del hotel.

PROCESOS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

- En caso de presentarse algún visitante o empleado con posible sospecha de contagio, hemos establecido los procedimientos para su aislamiento en una zona segura para brindarle asistencia médica de inmediato.
- En caso de detectarse a alguien con un signo positivo de COVID-19, existe un protocolo de seguimiento y cruce de información para identificar posibles contactos y áreas en donde dicha persona haya podido estar. Igualmente, hay procedimientos de desinfección de todas las áreas de peligro de contagio potenciales.
- Hemos desarrollado procesos de verificación de cumplimiento de protocolos y procedimientos, para tal fin, designamos un Gerente de seguridad e higiene en la organización, quien a su vez tiene personal delegado en cada uno de los hoteles.

Estas son algunas de las medidas que hemos tomado para minimizar los riesgos en todos los hoteles de la organización. Si bien esto representa un cambio fundamental en las costumbres y modos de relacionarnos con los huéspedes, todo nuestro esfuerzo va dirigido a reemplazar la atención personalizada que siempre nos ha caracterizado, por el servicio personalizado que cumpla con creces con sus expectativas. Esto quiere decir que los huéspedes podrán seguir disfrutando de una experiencia a su medida en un entorno mas seguro, en donde pretendemos satisfacer todas sus necesidades limitando el acercamiento físico, pero manteniendo siempre el contacto permanente y un servicio oportuno y discreto.

Todo el equipo de **EE HOTELES** está comprometido en cuidar de manera integral de nuestros huéspedes y clientes, Ellos son la razón de ser de esta organización.