SENATOR
HOTELS & RESORTS

HOTEL PLAYABACHATA SPA & RESORT*****

Puerto Plata 20/11/20

Estimada Sra. Nuria Esperanza Piera,

Su publicación "N Digital" incluyó ayer una denuncia de una persona no identificada en la que se afirma que en nuestro hotel Playa Bachata "no se respeta protocolo sanitario". Una acusación calumniosa grave, por lo que significa para la reputación y credibilidad de un establecimiento hotelero, en momentos en que el Gobierno y toda la sociedad está empeñada en contener el avance del COVID-19, y considera el relanzamiento del turismo un importante paso para la recuperación económica del país.

Sobre esta falsa acusación le hacemos las siguientes observaciones:

1. El video que pretende sustentar esa información no es actual porque se hizo antes del día primero de septiembre. Podrá observar que en el área de Snack no están las indicaciones para guardar distancia que están pintadas en el piso con pintura amarilla de que se utiliza en las señales de tránsito. Inicialmente estaban hechas con material adhesivo pero como está junto a la piscina los huéspedes la mojaban y era necesario sustituirlas continuamente.
   El vídeo no muestra nada que pueda conllevar el incumplimiento de los protocolos, se ve gente, lógicamente, pero con mascarillas en las áreas comunes, en la piscina se aprecia pequeños grupos familiares, no excediendo de 10 personas como está contemplado en el protocolo (dentro de la piscina nos es necesario llevar la mascarilla ni tampoco cuando están sentados comiendo).
2. Las nuevas regulaciones del Gobierno incluyen un proceso continuo y riguroso de supervisión para comprobar el cumplimiento de las medidas especiales en el registro de entrada; limpieza de habitaciones; manejo de equipaje; higienización continua de área comunes, elevadores, piscinas, jacuzzis, toboganes, mobiliario y objetos de uso en la playa; limpieza continua y formato de servicios de alimentos en restaurantes, y un protocolo de gestión de riesgos de salud. Los inspectores visitan dos veces por semanas sin previo aviso nuestro hotel, y en cada visita se levanta un informe de

Escaneado con CamScanner

3. comprobación del cumplimiento de las 28 normas obligatorias. HASTA EL DIA DE AYER LOS INSPECTORES HAN CONFIRMADO QUE CUMPLIMOS CON CADA UNA DE ESAS NORMAS.
4. En adición de la supervisión del Gobierno, nuestro grupo hotelero ha contratado los servicios "Preverisk Group", una empresa de certificación reconocida internacionalmente. Esta empresa audita nuestro hotel y ha emitido un certificado de cumplimiento de las normas gubernamentales.
5. La Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial del Ministerio de Trabajo, emitió la semana pasada un certificado por cumplimiento con el exigente protocolo gubernamental para la prevención y propagación del COVID-19. De los primeros 100 hoteles certificados se escogieron unos pocos de los más destacados en el cumplimiento, para que el Presidente de la República, Luis Abinader, entregara el certificado en un acto en el Palacio Nacional. Y nuestro hotel fue uno de los tres de Puerto Plata seleccionados para esa distinción.

Es importante que tenga en cuenta, y puede confirmarlo con las autoridades, que nuestros empleados fueron entrenados para manejar las características del nuevo formato de operación del hotel y tanto en entrenamiento como en las acciones de salud para el personal tenemos un presupuesto de inversión de USD$75,000.

Para su edificación le incluimos una descripción (ver anexo con fotos) de las principales medidas preventivas y de protección de los clientes y empleados:

- Dispensadores de gel colocados: Entrada recepción, dentro de la barra, entrada y dentro de los baños, caseta de piscina, Restaurante Macumba.
- Carteles de control de acceso colocados a la entrada y dentro de lo restaurantes.
- Señalética de toma de temperatura y distanciamiento colocada en la entrada a recepción, pasillos de entrada a los restaurantes y dentro de los mismos y en los diferentes Bares
- Señaléticas informativa colocada en la paredes en todos los departamentos, lobby, pasillos, bares, restaurantes, pasillos comedores de empleados, (Uso de mascarilla, Cómo lavarme las manos, Qué debo hacer para protegerme del COVID 19, Distanciamiento y Medidas de seguridad)
- Tarjeta de toalla en una bandeja y luego se desinfectan en la misma. Uso de Virkon y papel toalla para desinfectar superficie y gel para las manos.
- PROCESO EN PISCINA. Desinfección de mesas y hamaca. desinfección de barra y equipo dosificador. El cliente deposita el tique de toalla en una bandeja para luego ser desinfectado por la camarista. Señalética para el cumplimiento del

Escaneado con CamScanner

SENATOR
HOTELS & RESORTS

- distanciamiento, el cliente deposita el mismo la toalla en el recipiente para la ropa sucia que tenemos identificado con una franja roja.
- PROCESO EN RESTAURANTE. Desinfectante automático y manual a la entrada. Desinfección de mesas y silla después que el cliente se retira. Desinfección de saleros y pimenteros. Uso de mantelines desechable. Colocación de desinfectante Virkon y papel en cada paradora. Colocación de un cartel en la mesa que indica que fue limpiada ante del cliente sentarse. Bufet asistido de comida caliente, postres, ensaladas simples y bebida, más algunas ensaladas compuestas que se sirven en porciones. Luego de cada tanda de servicio se ventila el restaurante.
- PROCESO DE ANIMACION. Se le desinfectan las manos a los participantes ante de cada juego, de igual manera se desinfectan los objetos utilizado para cada actividad después de que cada cliente lo usa. También esta señalizada toda el área del teatro, y las mesas y sillas están separadas a dos metros de distancia tanto dentro como fuera.
- PROCESO DE BARES. Se desinfectan las mesas y sillas dentro del bar y fuera en la plaza y áreas. Se desinfectan las barras después de servirle a cada cliente. Colocación de señaléticas informativas en todas las áreas.

Por su experiencia mediática, Usted comprenderá lo que significa la publicación de esa denuncia anónima basada en imágenes tomadas en el mes de agosto pasado, por lo que le solicitamos encarecidamente que elimine esa información de su diario digital. Lamentamos que su medio haya sido usado por personas inescrupulosas para un intento de dañar la reputación de nuestro establecimiento.

Atentamente,

ALEJANDO CASTILLO
Gerente General

Anexos: 1.Ejemplo de documento de inspección, 2.Certificado internacional 3.Certificado dominicano. 4.Fotos de áreas señalizadas y con servicios especiales.

Escaneado con CamScanner