



NUESTROS HOTELES OFRECEN UNA INOLVIDABLE EXPERIENCIA VACACIONAL DE BIENESTAR Y DISFRUTE, ASÍ COMO CONFORTABLE Y SEGURA PARA TODA LA FAMILIA

Nuestros hoteles, Impressive Resorts and Spas, están comprometidos en ofrecer experiencias familiares únicas, dentro de amplios espacios que nos permiten asegurar medidas de distanciamiento social y los protocolos de limpieza que se requieren para su máxima seguridad. Conforme a nuestra experiencia, las especiales características de nuestros hoteles nos permitirán seguir ofreciendo el confort y la seguridad que siempre han sido muy valorados por los viajeros que nos han visitado y, en consecuencia, por los operadores turísticos con los que trabajamos.

Nuestro equipo, asesorado por expertos en la materia, ha implementado protocolos de salud y seguridad para garantizar el bienestar de nuestros huéspedes y de todo el personal. A medida que evoluciona el conocimiento sobre las formas de transmisión del Covid-19, así mismo evolucionan los nuestros, en aspectos tan importantes, como lo son: la limpieza y desinfección de todas las áreas del hotel, la formación de nuestro personal para poder prestar todos nuestros servicios con la máxima seguridad para nuestros huéspedes y del personal y la identificación y contención de una potencial propagación de enfermedades infecciosas virales. Todo ello, garantizando a nuestros huéspedes una maravillosa experiencia desde su llegada hasta su partida.

Con estas acciones, le damos la bienvenida a un nuevo comienzo y al lanzamiento de nuestro programa de vacaciones seguras con el más alto nivel de seguridad: **IM-SECURE**.



Trabajando Juntos Pág. 2

Mantente Seguro y Protegido Pág. 3

Visítanos Pág. 5

Trabajando Juntos

El momento actual requiere un nuevo enfoque, basado en la adaptación de nuestros protocolos para seguir brindando nuestra habitual excelencia en el servicio, reforzando todo lo relacionado con la seguridad sanitaria. Para ello, además de la experiencia de nuestro personal en el servicio y en las necesidades de nuestros huéspedes, estamos siguiendo el protocolo general de actividades turísticas elaborado por el gobierno dominicano, las recomendaciones de las instituciones internacionales de salud especializadas y de asesores externos con gran experiencia tanto en el sector hotelero como en seguridad sanitaria. Nuestro compromiso es garantizar la seguridad del personal y de nuestros huéspedes, estando a la vanguardia a la hora de superar las expectativas de nuestros huéspedes tanto en confianza como en satisfacción.



CRISTAL
INTERNATIONAL STANDARDS

Impressive Resorts & Spas ha sido certificado recientemente con el reconocido protocolo de prevención en la propagación de infecciones **POSICHECK** (Prevention of the Spread of Infections), por parte del líder mundial en salud, seguridad, calidad y control de riesgos en la industria hotelera y de restaurantes: **Cristal International Standards** (www.cristalstandards.com).

Impressive Resorts & Spas ha sido certificado recientemente con el reconocido protocolo de prevención en la propagación de infecciones **POSICHECK** (Prevention of the Spread of Infections), por parte del líder mundial en salud, seguridad, calidad y control de riesgos en la industria hotelera y de restaurantes: **Cristal International Standards** (www.cristalstandards.com).

Además de POSICHECK, hemos obtenido con Cristal otras certificaciones relacionadas con la calidad y seguridad en la prestación de servicios en diferentes áreas del hotel: ROOMCHECK (Habitaciones), DINECHECK (Restaurantes) y FOODCHECK (Alimentos). Esto nos permite asegurar que todos y cada uno de los protocolos de servicio aplicados en nuestros hoteles, están específicamente orientados a mantener un nivel de control en la seguridad de los huéspedes y de nuestro personal, sin perder nunca el enfoque en la satisfacción de las necesidades de los que disfrutan de sus vacaciones con nosotros.

EQUIPO IMPRESSIVE

Estamos dirigiendo todos nuestros esfuerzos para asegurarnos de preservar nuestro más valioso recurso: nuestro dedicado personal. El Equipo Impressive, ha sido formado e instruido con bastante anticipación de la llegada de nuestros primeros huéspedes y han recibido una completa capacitación, sobre los requisitos relacionados con los protocolos **IM-SECURE**.

IM-SECURE encierran numerosos componentes que incluyen innumerables horas de supervisión de todo el complejo turístico en todas las áreas públicas, así como también en las habitaciones. Estos pasos incluyen la desinfección continua de esas áreas, así como la implementación de las mejores prácticas en distanciamiento social.

Con la implementación de estas medidas, nos aseguramos de que los huéspedes continúen experimentando el más alto nivel de serenidad y disfrute durante su estadía en Impressive Resorts & Spas Punta Cana.



IM-SECURE (MARCA)

IM-SECURE FUN FOR EVERYONE
(Entretenimiento)

IM-SECURE SIT AND RELAX
(Experiencias en playas, piscinas y áreas comunes)

IM-SECURE AT DINE
(Experiencias gastronómicas)

IM-SECURE TO COME ON IN
(Experiencias en la habitación)



Mantente Seguro y Protegido

Impressive Resorts & Spas ha evaluado minuciosamente las acciones pertinentes necesarias al comenzar el proceso de reapertura de nuestros resorts. Esto se hará en cinco secciones: **Adaptación de instalaciones, capacitación de nuestros empleados, higiene y limpieza, distanciamiento social y comunicación y vigilancia de la Salud;** medidas a adoptar para garantizar la máxima seguridad y confianza de todos nuestros huéspedes, colaboradores y proveedores de nuestro complejo. Estas medidas siempre tienen como objetivo prevenir la infección por COVID-19 y responder ante la eventual aparición de casos o el contacto cercano con personas infectadas dentro de la propiedad.

1. ADAPTACIÓN DE INSTALACIONES

Hemos analizado minuciosamente la implantación de mejoras en materia de prevención en las instalaciones de nuestros resorts, evaluadas siempre con el objetivo de acomodarlas a las necesidades de nuestros huéspedes. Como resultado hemos concluido:

- Instalación de lavamanos en distintas áreas, tales como: bares, restaurantes, recepción, spa, gimnasio, entre otras; atendiendo a que el lavado de manos es la principal barrera de contención para evitar la propagación del COVID-19, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Dispensadores automáticos con geles hidroalcohólicos en zonas comunes para la desinfección de las manos.
- Instalación de cartelería informativa con las normas de uso y aforos de espacios comunes tales como: Gimnasio, club de niños, salón de juegos recreativos para adolescentes, spa y restaurantes.
- Proyecciones en las televisiones de habitaciones con las indicaciones para solicitar asistencia médica en caso de necesidad.

2. CAPACITACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

- La formación de nuestros empleados es, sin lugar a duda, una prioridad para asegurar el cumplimiento de los protocolos establecidos para el desempeño seguro de sus tareas. Se han impartido formaciones a nuestros empleados en materia de procedimientos adaptados a esta nueva etapa.
- Contamos con asesores externos cualificados, que imparten talleres prácticos sobre el uso de productos de limpieza y desinfección.
- Supervisamos diariamente el cumplimiento de los procesos establecidos para mantener al más alto nivel, nuestros estándares de Calidad.
- Se han evaluado los Equipos de Protección Personal (EPP) adaptados a cada puesto de trabajo y se ha instruido a nuestro personal en su utilización y obligatoriedad de uso.



3. HIGIENE Y LIMPIEZA

Cristal International Standards ha evaluado satisfactoriamente los procedimientos elaborados en materia de higiene y limpieza, creados específicamente para cada área de nuestros resorts, en los que se detalla minuciosamente los utensilios, la frecuencia y los productos a utilizar en cada superficie.

- Estrictos procesos en manipulación y elaboración de alimentos y bebidas, que nos permiten ofrecer un servicio de excelencia alimentaria en nuestros bares y restaurantes.
- El cumplimiento de todos los procedimientos de higiene y limpieza son supervisados diariamente por nuestro departamento de Calidad y auditados periódicamente por Cristal.
- La rigurosidad exigida, nos permite ofrecer a nuestros huéspedes un lugar seguro para su disfrute vacacional con garantías.

4. DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Una de las mayores ventajas de Impressive Resorts & Spas es que sus resorts disponen de abundantes y amplios espacios abiertos. Este ambiente al aire libre nos permite reducir de forma natural el riesgo de infección. Partiendo de esa característica inmejorable, se implementarán las siguientes medidas para reducir aún más el riesgo:

- Se debe mantener una distancia mínima de 2 metros entre nuestro personal y los clientes. Para esto, se ha rediseñado la capacidad máxima en todos nuestros restaurantes, áreas comunes, terraza de la piscina y cualquier área de reunión.
- Se han colocado marcadores de distancia totalmente visibles en áreas de alto tráfico para mantener la distancia mínima.
- Todo el personal ha sido informado e instruido sobre las medidas y procedimientos de distanciamiento con respecto al contacto con los huéspedes.
- El acceso al elevador estará limitado a un huésped, o grupo de la misma familia.
- El personal de seguridad estará a cargo de supervisar el cumplimiento de las normas de distanciamiento social.



5. COMUNICACIÓN Y VIGILANCIA DE LA SALUD

Contamos dentro de nuestros resorts con un centro sanitario disponible. Este centro es una parte esencial en la vigilancia, la comunicación y el seguimiento de las medidas implementadas para prevenir y reducir posibles infecciones. Para ello, estos médicos formarán parte de nuestro Comité de Prevención y Vigilancia Covid-19, que será el encargado de implementar, entre otras, las siguientes medidas:

- Plan de gestión de emergencias, revisado y adaptado periódicamente a la situación.
- Regulación estricta, vigilancia y acceso limitado para entregas de productos por parte de proveedores locales. Todos los proveedores locales estarán sujetos a las mismas pautas y deberán estar acreditados a través de **IM-SECURE**.
- Seguimiento de indicadores locales de infección y reporte del riesgo de infección, en su caso, a las autoridades locales.
- Actualización continua de registros de enfermedades e incidentes, con un sistema de advertencia de acuerdo con las normas de emergencia reguladas por el gobierno dominicano y entidades externas.
- Plan de acción acordado con las autoridades sanitarias locales o la organización de turismo correspondiente.
- Adaptación continua de medidas relacionadas con COVID-19, recomendaciones del gobierno nacional con respecto, entre otros aspectos, a la higiene de los alimentos, la seguridad del agua, la higiene de las piscinas, la higiene del spa, la limpieza de áreas y habitaciones.



Visítanos

*"Una de nuestras fortalezas principales radica en nuestra agilidad en desarrollar e implementar procesos y actualizarlos de manera rápida y consistente. Sabemos que hoy en día un gran porcentaje de viajeros están considerando hoteles familiares como el nuestro al planificar sus vacaciones. Confiamos en asegurar a los futuros huéspedes que nuestro programa **IM-SECURE** ofrece los más altos estándares de limpieza. Estamos comprometidos en proporcionar un entorno más seguro para nuestros huéspedes. Esto permitirá a los futuros huéspedes disfrutar plenamente de una experiencia de todo incluido sin preocupaciones con sus familias."*



Impressive
RESORTS & SPAS

Tel: +1 809 552 0110
info.puj@impressiveresorts.com
www.impressiveresorts.com

