



## Nuestros Protocolos y Medidas en Ecuador y las Islas Galápagos

A continuación los protocolos, que estarán vigentes cuando reanudem las operaciones, en los servicios terrestres en Ecuador, Casa Gangotena, Mashpi Lodge, Finch Bay Galapagos Hotel, así como Yate La Pinta, Yate Isabela II y Santa Cruz II

### DESINFECCIÓN DE AIRE Y SUPERFICIES

- Pulverizadores electrostáticos con desinfectante de grado hospitalario para desinfectar las superficies. La tecnología de pulverización electrostática utiliza la clasificación más alta de desinfectantes recomendada por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para tratar los patógenos conocidos. Los rociadores limpian y desinfectan rápidamente áreas enteras y se pueden usar en un hotel o en una embarcación para limpiar y desinfectar habitaciones, vestíbulos, gimnasios y otras áreas públicas.
- También estamos analizando el uso de la tecnología de luz ultravioleta para desinfectar objetos.
- Filtrado UV de sistemas de aire acondicionado.
- Equipos de desinfección y desinfección de superficies.
- Unidades dispensadoras de agua seguras.



### CONTACTO CON EL HUÉSPED

- Distanciamiento social de 1,5 metros en la medida que sea posible.
- Medidas estrictas de higiene llevadas a cabo de acuerdo con nuestros protocolos de salud y seguridad (uso de mascarillas faciales, lavado regular de manos, etc.)
- Desinfección por aspersión de todas las áreas temprano en la mañana y por la noche.
- Dispensadores de gel desinfectante para manos en todas las embarcaciones y hoteles (tanto en las áreas comunes de huéspedes como en las áreas del personal).
- Todos los miembros del personal reciben equipos de protección personal para sus actividades.
- Todos los huéspedes recibirán mascarillas faciales. Se requerirá su uso en áreas públicas y en excursiones.



### MANEJO HOTELERO

- Todos los huéspedes continuarán completando un cuestionario de estado de salud a su llegada a Ecuador. Esta información será revisada por nuestro personal médico en nuestras propiedades y a bordo de nuestros barcos.
- También nos gustaría reiterar el hecho de que oficiales médicos están disponibles 24/7 a bordo de todos nuestros barcos.



## EXPERIENCIA HOTELERA

*Estos protocolos se aplicarán a Casa Gangotena, Mashpi Lodge y al Finch Bay Galapagos Hotel. Estamos trabajando con nuestros partners de hoteles/alojamientos/haciendas para garantizar que implementen lo mismo en sus propiedades.*



- Los artículos de papelería/accesorios se retirarán de las habitaciones y cabinas para evitar el contacto cercano o la manipulación. Los siguientes elementos serán manejados de manera digital:
  - Hojas de registro
  - Mensajes de bienvenida
  - Información de servicios adicionales
  - Guest Directories (Directorios del huésped)
  - Cartas de menú
  - Cuenta de servicios
  - Menú de Wellness
  - Información de actividades y expediciones
  - Formulario de descargo de actividades
  - Catálogo de la boutique
  - Protocolos de sanitización
- Los amenities incluirán gel antibacterial y alcohol para que los huéspedes puedan desinfectar sus artículos personales.
- Limpieza completa con máquina de ozono en habitaciones y salas de spa.
- Se instalarán áreas de desinfección de calzado.
- Se eliminarán las toallas de tela usadas cuando los huéspedes llegan a un hotel o embarcación
- Se reduce al 50% la capacidad de aforo de las áreas como:
  - Restaurante
  - Salas de expediciones
  - Hidromasajes
  - Salas de Yoga
  - Gimnasio
  - Piscina
- Los servicios de spa en Mashpi Lodge y Finch Bay Galapagos Hotel se han ajustado de acuerdo con los nuevos protocolos de bioseguridad.

## SEGURIDAD EN ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Todas las comidas cambian de buffet a plato servido.
- El desayuno será a la carta en todas las propiedades.
- El almuerzo y la cena en los hoteles Casa Gangotena y Finch Bay Galapagos Hotel se mantendrán a la carta con servicio a la mesa.
- El almuerzo y la cena a bordo de nuestros barcos y en Mashpi Lodge será a la carta.
- Los servicios de las comidas se implementarán por turnos, dependiendo de la ocupación del hotel/embarcación.
- Bocaditos y piqueos serán servidos en forma individual.
- Las bebidas de bienvenida serán entregadas en botellas de vidrio selladas.
- Las áreas de restaurante serán desinfectadas completamente antes y después de cada servicio.
- Se reforzarán los protocolos de higiene en servicios de restaurante, alimentos y bebidas (ej: platos servidos con domos, formatos individuales).



## EXPERIENCIA EN EXPEDICIÓN



- Todas las charlas en hoteles y barcos se realizarán en varios turnos dependiendo de la ocupación.
- Se definirán áreas diferentes en hoteles y barcos para dar las charlas, dependiendo de la ocupación. Estas áreas serán desinfectadas antes y después de cada sesión.
- Todos los accesorios de expedición estarán a la venta en las boutiques de los barcos.
- Todos los accesorios de expedición (máscaras kayaks, bicicletas, etc.) serán desinfectados antes y después de cada actividad con supervisión del Oficial Médico o Primer Oficial a bordo de los barcos, y por el gerente de turno en el Hotel Finch Bay.
- Los huéspedes recibirán boquillas de snorkel completamente nuevas para su uso exclusivo.
- Nuestra lista de qué empacar indicará qué accesorios deberán traer los huéspedes para su expedición, como por ejemplo máscaras y tubos de snorkel, trajes de neopreno y binoculares.

## SERVICIOS DE TIERRA EN ECUADOR

*Las siguientes medidas, parte de los Protocolos de Servicios en Tierra, se aplicarán al renovar nuestras operaciones. Estamos alentando a otros operadores en el país a hacer lo mismo.*



- Información y Capacitación
  - Nuestro personal será constantemente alentado y recordado sobre medias de higiene y etiqueta respiratoria.
  - Se distribuirán suministros de limpieza y desinfección, así como protocolos de distanciamiento a todos nuestros proveedores para actividades como ciclismo, kayak, etc.
- Contacto con el Huésped
  - Gel desinfectante y mascarillas estarán disponibles para todos los huéspedes.
  - Todos los guías y conductores contarán con su propio equipo de protección e higiene.
  - Todos los vehículos contarán con equipo de limpieza y desinfección.
- Controles de Salud
  - Se monitoreará regularmente el estado de salud de los guías y conductores.
  - Se realizarán protocolos de control de salud de los huéspedes a su llegada a Ecuador.
- Desinfección del Vehículo
  - Limpieza diaria de todas las superficies.
  - Superficies limpiadas antes y después de cada servicio.
  - Limpieza periódica durante los servicios más largos.
- Coordinación de Grupos y Visitas.
  - Vehículos más grandes empleados para mantener el distanciamiento social.
  - Empleo de protocolos especiales para viajes y visitas a lugares públicos con el fin de evitar las filas, otros grupos y multitudes tanto como sea posible.
- Tecnología
  - Estamos transformando materiales impresos en formatos digitales, que incluyen:
    - Libro de bienvenida – información de la ciudad/país
    - Información de viaje
    - Vouchers de crucero
    - Pases de abordar
    - Formulario de cuestionarios de salud
    - Formularios de descargo
    - Toda la información relacionada con operaciones, horarios, recogidas, etc.



**Estos protocolos y medidas serán revisados y adaptados constantemente de acuerdo con la información más reciente sobre COVID-19.**

**Última actualización: 5 de mayo de 2020.**

**Contacto:**

Gissela Ledesma, Gerente de Atención al Cliente: [gledesma@metropolitan-touring.com](mailto:gledesma@metropolitan-touring.com)  
o su Asesor de Viajes.