



fantástico sur
Lodges & Adventure Experiences



Estimados/as Amigos/as,

En Fantástico Sur, nos estamos preparando para pronto recibir nuevamente visitantes de todo el mundo y entregarles experiencias maravillosas en los increíbles paisajes del Parque Nacional Torres del Paine.

Hoy más que nunca, el bienestar y la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores son nuestra primera prioridad. Durante los últimos meses hemos trabajado en ajustar nuestra oferta según los más altos estándares de la industria del turismo.

A continuación, queremos compartir nuestra **Promesa de Limpieza y Seguridad**.

Fantástico Sur - Promesa de Limpieza y Seguridad

Estamos comprometidos a entregar una Experiencia Segura a nuestros visitantes para que puedan disfrutar su estadía en un destino preparado ante cualquier eventualidad. La promesa de **Fantástico Sur**, es implementar estándares y protocolos adicionales y medidas especiales de limpieza, higiene y sanitización, para la prevención y manejo del COVID-19 de manera tal de garantizar el bienestar de todos aquellos que visiten y trabajan en nuestra Reserva. Los altos estándares de nuestra **Promesa de Limpieza y Seguridad** están alineados con protocolos de autoridades líderes (Organización Mundial de Salud, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de los EE.UU., Subsecretaría de Salud Pública de Chile y el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades de los EE.UU.).



NUESTRO EQUIPO



En Fantástico Sur, contamos con un equipo multi-disciplinario de gerentes y colaboradores con años de vasta experiencia en la industria de aventura y hospitalidad, que están y serán capacitados específicamente en la entrega de nuestra **Promesa de Limpieza y Seguridad** y serán acompañados por otros especialistas profesionales quienes ofrecerán asesoría específica relacionada con higiene, salud, seguridad y bienestar.

Todo nuestro equipo de profesionales está comprometido con el debido, oportuno y eficiente cumplimiento de nuestros protocolos, instructivos, usos de elementos de protección personal y demás medidas que normen y contribuyan a la prevención del contagio y propagación del COVID-19.

NUEVA TECNOLOGÍA



Pulverizadores electrostáticos inalámbricos

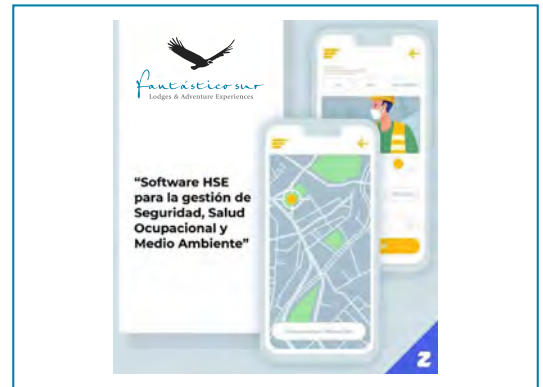
Importamos directamente desde su fábrica en EE.UU., "Pulverizadores electrostáticos inalámbricos" de Victory Innovations, especialistas en equipamiento de desinfección y sanitización para hospitales. Los pulverizadores aplicarán desinfectante para su uso contra el SARS-CoV-2 de la Lista N de la EPA (United States Environmental Protection Agency).

¿Qué es la pulverización electrostática?

Es el proceso mediante el cual se añade una carga eléctrica a gotitas de líquido cuando se pulverizan. Esto hace que la gota sea eléctricamente más fuerte que la superficie o el artículo que está tratando. La micro-gota funciona como un imán, adhiriéndose. Con la tecnología electrostática los desinfectantes se conectan eléctricamente con las superficies formando una película envolvente sin aglomerarse, de esta manera se aprovecha el 100% del producto y las aplicaciones son 100% eficaces, eficientes y rápidas.

Software HSE para la gestión de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente

Deseando ir más allá del cumplimiento normativo, hemos implementado un Software de Zyght, empresa en alianza con Microsoft, que contribuye a controlar y reducir sistemáticamente los riesgos y mejorar la seguridad de nuestras operaciones/servicios en términos de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. Este sistema permite a nuestro Comité de Seguridad y Salud, monitorear periódicamente el cumplimiento de las medidas recomendadas para prevenir el contagio y propagación de Coronavirus y gestionar salvoconductos internos para todos nuestros huéspedes y colaboradores



Tótem Sanitizador

Instalaremos estos tótems en los accesos principales de nuestras instalaciones dentro de la Reserva y en todas nuestras oficinas. Cuentan con sensores infrarrojo y dispensadores de alcohol gel



Códigos QR

Reforzaremos el uso de códigos QR para difusión de normas higiénicas y seguridad, información de cartas/menú, procedimientos, excursiones, entre otras informaciones de interés, evitando así material impreso que pueda pasar de mano en mano.



Tratamiento con Ozono - Hygiene Steam - Air Wash

Complementaremos la desinfección y desodorización de la blanquería con ayuda de ozono y otras tecnologías asociadas permitiendo disminución de detergente (70% de ahorro, en promedio) y suavizante (75% a 100%).

Experiencia Fantástico Sur - Limpieza y Seguridad



CHECK-IN / BRIEFING ANTICIPADO

Para agilizar el proceso de check-in del huésped al Refugio o Camping, nuestro equipo solicitará el envío digital de los siguientes documentos escaneados: pasaporte o Carnet (cédula) de Identificación y tarjeta migratoria PDI (entregado en el ingreso a Chile). Con estos documentos la recepción puede comenzar el proceso de check-in anticipado. Notificaremos sobre los procedimientos de seguridad e higiene establecidos en los estándares preventivos de Fantástico Sur, los huéspedes tendrán acceso a esta información vía formato digital. El briefing de los programas, será realizado utilizando videos enviados previo a la llegada.



SHUTTLE BUS

La sanitización de nuestros medios de transporte es fundamental para la seguridad de nuestros trabajadores y visitantes, por eso Fantástico Sur ha adquirido pulverizadores electrostáticos de alto estándar de calidad, para asegurar una desinfección eficaz de butacas, manillas, puertas, pisos y ventanas, previo y posterior de cada traslado de huéspedes.

Medidas para el ingreso al vehículo:

- Con respecto al traslado, los vehículos contarán con un pediluvio para desinfectar las suelas de zapatos antes de que el pasajero ingrese a los vehículos.

Medidas para el interior del vehículo:

- Será requisito el uso de mascarillas para todos nuestros pasajeros, conductores y en todos los trayectos.
- Instalación de pantalla protectora que separa el área del conductor de nuestros huéspedes/pasajeros.
- Se asigna a cada huésped en una butaca específica, de manera que cada pasajero deberá mantener la ubicación asignada dentro del vehículo quedando un espacio libre para caso de pasajeros individuales (no aplica a huéspedes de un mismo grupo).

Medidas adicionales:

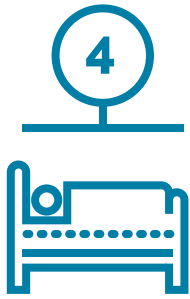
- Para resguardar la higiene de cada vehículo, se dispondrá de dispensadores de alcohol en gel, rociador desinfectante y bolsas para la basura.



CHECK-IN

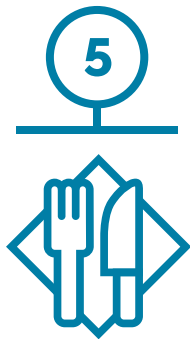
Las entradas de las instalaciones contarán con un pediluvio sanitizante para desinfectar las suelas de zapatos antes de ingresar, además como medida obligatoria se considera la aplicación de alcohol en gel y mascarilla, medición y registro de temperatura, desinfección del equipaje con nuestros equipos pulverizadores electroestáticos.

- El check-In presencial debe ser expedito, especialmente cuando se realice el check-in digital de manera anticipada.
- En caso de llegada grupal de huéspedes, el procedimiento se realizará uno a uno manteniendo la distancia prudente dentro del área de sanitización.
- Si se identifican huéspedes y clientes que presenten una temperatura mayor a los 37,8°C, se activarán protocolos de casos sospechosos o riesgos COVID-19.
- Las áreas de recepción estarán delimitadas y señalizadas para recordar el distanciamiento social.
- Contaremos con una pantalla protectora de acrílico en los mesones de recepción, para otorgar una atención segura a nuestros huéspedes.
- En el caso que el registro de documentación física sea necesario como pasaporte, cédula de identidad y papel PDI, éste se realizará mediante un scanner portátil para evitar al máximo la manipulación de objetos entre el personal y el huésped.
- Se exigirá desinfección para la toma de tarjetas de crédito, antes y después de uso.
- Siempre se dispondrá de pañuelos desechables y alcohol en gel en los mesones de recepción.



CABAÑAS, HABITACIONES DE REFUGIO Y CARPAS CAMPING

- Al ingreso a cada habitación de refugios, domos y cabañas, se comunicarán las normas de higiene mediante un cartel impreso y en forma digital a través de un código QR.
- Se realizarán sanitizaciones de saco de dormir con pulverizadores electroestáticos y ventilación diaria de Cabañas, habitaciones y en nuestras carpas de arriendo para el servicio del Check-out.
- Uso de pulverización electrostática para limpieza de carpas, habitaciones y cabañas: superficies y elementos como varillas de carpas, cubre lona, saco de dormir y puertas, interruptores de luz, tiradores de cortinas, griferías, perillas, suelo, ventilación y manijas de desagüe de inodoro, etc.



RESTAURANTE, BAR Y EXTRAS

- Para seguridad de nuestros huéspedes y trabajadores será obligatorio el uso de mascarilla y su correcta aplicación cubriendo nariz y boca, y mantener el distanciamiento mínimo de 1 metro entre personas.
- Para su seguridad no se permitirá ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre huéspedes y personal.
- Los huéspedes y clientes deberán lavarse las manos con agua y jabón, o en su defecto el uso de alcohol o alcohol gel disponible para ingresar a nuestro bar y restaurante.
- Se presentarán cartas en cada Restaurante y Bar de forma digital, a través del uso de código QR.
- Se aplicará un distanciamiento de 1 metro entre puestos en todos los bares, restaurantes y salones (no aplica a huéspedes de un mismo grupo).
- Previamente no habrá platos, servilletas, cubiertos o condimentos en las mesas. Todos estos elementos se llevarán directamente con el servicio a la carta para tener el mínimo de contacto.
- Se ofrecerá un nuevo servicio de "comida para llevar", y se utilizará material de embalaje adecuado para protegerla.

Servicio de Desayuno

Brindaremos a cada huésped el desayuno mediante el servicio a la carta que incluirá una selección de opciones de queso, embutido, pan, huevos revueltos, cereal, yogurt, dulces, jugos, bebidas y panadería.

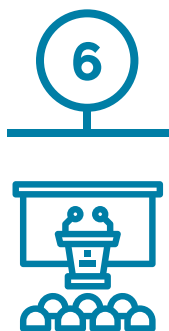
- Todos los productos del desayuno salen directamente desde la cocina y el garzón los lleva a cada huésped en bandejas o platos individuales.
- El garzón ofrecerá y servirá las bebidas calientes directamente evitando la manipulación por parte del huésped. No habrá manipulación por parte del huésped.

Servicio de Almuerzo

- Se reemplazará el servicio de almuerzo por la entrega de box lunch en envase sanitizado, evitando aglomeraciones en sector de comedor.

Servicio de Cena, Bebidas y Snacks

- Implementación del servicio a la carta entregado con antelación desde opciones de menú pre establecido.
- Se transportarán los platos principales en una bandeja por el garzón, el cual usa mascarilla facial, desde la cocina directamente al comensal.
- El garzón lleva las bebidas desde la cocina a la mesa y se sirven directo al vaso o copa evitando que el huésped tenga contacto directo con la botella.
- Se sugiere que la comunicación verbal entre huéspedes y garzones se evite al máximo, nuestros trabajadores conocen los protocolos y servicios de alimentación.



ÁREAS PÚBLICAS

- Las áreas de uso común contarán con una constante desinfección de espacios de alto tránsito como servicios higiénicos (baños), recepción y entrada en cada Refugio con pulverizador electroestático. El plan de aseo se focaliza en superficies expuestas al contacto como interruptores de luz, botones, puertas, mesas, sillas, etc.



CHECK-OUT

- Express-check-out: el día previo a la salida del huésped se acuerdan horas y notifican detalles de la partida para un check-out más expedito que permita reducir la aglomeración en el sector de recepción.
- Para cobros, se usarán tarjetas de débito o crédito.
- En Refugio Cuernos se dispone de un recipiente especial para que los huéspedes de cabañas dejen sus llaves al hacer check-out. Luego nuestro staff sanitizará dicho recipiente.

Otras Medidas - Limpieza y Seguridad

PERSONAL Y OPERACIONES



1. Se rediseñaron procedimientos operativos del personal, evitando el contacto entre colaboradores de diferentes áreas. Así como modificación de turnos de trabajo, jornadas y actividades recreativas, entre otras.
2. Se dispondrá de pediluvios desinfectantes para desinfectar las suelas de zapatos, por el que deben pasar de manera obligatoria trabajadores y proveedores antes del ingreso al refugio y distintas áreas definidas como bodegas, comedores y todas aquellas debidamente identificadas.
3. Medición de temperatura obligatoria a todo el personal y proveedor que ingrese al refugio. En caso de que la temperatura sea 37,8°C o mayor, el funcionario no podrá ingresar a nuestras instalaciones y se activarán los protocolos pertinentes.
4. Uso obligatorio y correcto de mascarillas durante todo el turno de trabajo, así como uso de guantes, gafas y batas resistentes a líquidos según el área que corresponda.
5. Para evitar aglomeraciones del personal se ejecutan turnos para horarios de colación.
6. Se dispone un pulverizador en áreas de personal como comedores y oficinas para desinfectar regularmente superficies y elementos.
7. Se señalizan las áreas de transición con recordatorios para higiene de manos y distanciamiento social (físico).
8. Se desarrollarán auditorías de empresas certificadas para verificar procedimientos de higiene, calidad de productos, estado de maquinarias y equipos de cocina, los cuales se complementan con inspecciones a cargo de Líderes de Unidades, Chef responsable y/o Ingeniero de Alimentos.
9. El personal de mantención que accede a las habitaciones, cabañas y baños que precisan reparaciones, lo hará con equipo de protección personal correspondiente, el cual debe desecharse inmediatamente al finalizar el trabajo.
10. El personal de mantención y/o mucamas que ingresa a las habitaciones, cabañas y baños debe asegurarse que los huéspedes llevan puesta su mascarilla. En caso contrario, no se podrá acceder al sector
11. En caso de que se requiera aislar a un huésped por síntomas, se dispondrá un vehículo especial para su traslado. El conductor tendrá un kit de limpieza especial que incluirá mascarilla KN95, buzo de papel desechable, lentes herméticos, guantes, toallas desinfectantes, alcohol en gel. El vehículo se desinfectará luego de cada viaje con el pulverizador electrostático.

NORMAS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD

- Las normas Seguridad e Higiene ante COVID-19 de Fantástico Sur serán revisadas y actualizadas de acuerdo a las instrucciones que dicte la Autoridad Sanitaria de Chile.
- Fantástico Sur adecua a las exigencias y altos estándares basados en los protocolos de la Organización Mundial de Salud, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de los EE.UU., Subsecretaría de Salud Pública de Chile y el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades de los EE.UU.



PROTOCOLO DETECCIÓN Y AISLAMIENTO CONTAGIOS COVID-19



Ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en Fantástico Sur, se aplicarán las medidas preventivas determinadas por las autoridades sanitarias.

- La Reserva dispondrá lugares de aislamiento para caso sospechosos. Dichos lugares de aislamiento cuentan con el kit de emergencia, alcohol gel, mascarilla, buzo de papel, lentes herméticos, para el huésped con síntomas y quienes estuvieron en contacto estrecho.
- El huésped que presente síntomas de COVID-19, deberá interrumpir sus actividades y dirigirse de inmediato al lugar de aislamiento destinado en las instalaciones de Reserva Cerro Paine, para personas con caso sospechoso. Desde ahí administradores o guías, deberán dar aviso al Líder SSO (Seguridad y Salud Ocupacional), quien gestionará la situación en el lugar reportando al comité de crisis de Reserva Cerro Paine y se apoyará en terreno con el equipo de apoyo que cuentan con cursos de "Aproximación y abordaje de sospechosos de COVID-19 en ambientes no clínicos", y curso de "Socorrismo en lugares remotos" o también conocido como WFR (Wilderness First Responder) y contactará a Fono Salud Responde, 600 360 7777, del Ministerio de Salud para seguir las indicaciones que se le indiquen.
- La jefatura, administrador o encargado, debe accionar protocolo y dar instrucciones para sanitizar toda el área de donde estuvo ese huésped, siguiendo el procedimiento indicado por la autoridad sanitaria en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes.
- La jefatura, administrador o encargado, activará el Protocolo de Seguimiento (Tracking) con el fin de identificar y aislar a las personas que tuvieron contacto estrecho con el sospechoso para que se dirijan de forma inmediata al respectivo lugar de aislamiento, donde deberán contactar al Departamento SSO para coordinar la toma de test rápido COVID-19.
- Las personas aisladas por presentar síntomas deberán seguir las instrucciones que se le entreguen para su derivación a un centro de salud o inicio de cuarentena.

- Se implementará un procedimiento específico de limpieza y desinfección de habitaciones en las que haya estado o esté alojada una persona sospechosa de COVID-19.
- El traslado de la persona que presente un caso sospechoso COVID-19 y/o aquellos que hayan estado en contacto estrecho, será realizado por personal de "aproximación y abordaje de sospechosos de COVID-19 en ambientes no clínicos", apoyados de medios terrestres (UTV, van, caballos) y lacustres (lancha principal y dos de reemplazo) debidamente equipadas para pronto y seguro traslado.
- Siempre estaremos atentos a medidas adicionales que pueda disponer la respectiva Secretaría Regional Ministerial de Salud.

RESERVAS



La experiencia operativa de Fantástico Sur junto a los altos estándares internacionales para la industria, permiten adaptarnos a la nueva realidad respecto a medidas de higiene. La salud, la seguridad y el bienestar de nuestro personal, huéspedes y proveedores siguen siendo nuestra principal prioridad.

Para seguir explorando las maravillas naturales de Torres del Paine, hemos agregado nuevos y emocionantes programas a nuestro mix de oferta.

Ya estamos recibiendo y gestionando reservas para nuestra próxima temporada desde el 1 Octubre 2020 hasta el 30 Abril 2021. Les invitamos a hacer contacto con nuestros ejecutivos de ventas, quienes estarán felices de atender todas sus dudas y requerimientos de reserva e información:

Fantástico Sur:

Tel/WhatsApp +56 9 6121 5021

ventas1@fantasticosur.com

www.fantasticosur.com



@fantasticosuresp



@fantastico_sur

Saludos desde la Patagonia, los estaremos esperando.

Equipo Fantástico Sur