

# Tu tranquilidad NUESTRO COMPROMISO

La seguridad y bienestar de nuestros huéspedes y colaboradores siempre han sido prioridad en nuestros hoteles y hoy más que nunca queremos que nuestros huéspedes se sientan felices y tranquilos considerando, además, que seguiremos entregando la misma calidad y calidez en el servicio que nos caracteriza.

Estamos preparándonos para reabrir nuestras puertas con una operación a la medida de las nuevas necesidades, con estrictos protocolos de higiene y de distanciamiento físico para prevenir contagios, basado en las recomendaciones del Ministerio de Salud de Chile y de la Organización Mundial de la Salud para el sector hotelero.

## PASAJERO SEGURO



Queremos que se sientan seguros durante su estadía. Por ello, hemos creado nuestro sello "Huésped Protegido". Éste, se encontrará en todas las zonas de contacto con huéspedes, en las que se hayan realizado los protocolos de higiene y desinfección.



### COLABORADORES PROTEGIDOS Y CAPACITADOS

- Entrenamiento y capacitación de nuevas medidas de higiene, limpieza y desinfección.
- Los trabajadores del Hotel utilizarán su equipo de protección personal, en todo momento.



### ENTORNO SEGURO

- Nuestro Hotel cuenta con amplios espacios y accesos a espacios al aire libre.
- Contaremos con diversos corners de higiene - alcohol gel, mascarillas y toallas alcoholizadas -

### ESTÁNDARES DE HIGIENE

- Nuevos protocolos de limpieza.
- Desinfección en todos nuestros puntos de contacto.
- Cuidado en áreas comunes, traslados, habitaciones, y excursiones.



### EXPERIENCIAS PRIVADAS Y PERSONALIZADAS

- Información constante a nuestros pasajeros.
- Personalización de nuestros servicios para mayor seguridad.
- Horarios y capacidad limitada para spa, piscina y excursiones.



## NUESTRO PROTOCOLO

Queremos que nuestros huéspedes se sientan seguros durante toda su estadía, de la siguiente manera:



### CONTROL DE LLEGADA • TRASLADOS CON DISTANCIAMIENTO:

1. Antes y después de cada traslado, el conductor desinfectará los puntos de contacto de los pasajeros: manillas (interior y exterior), cinturones o cualquier otra cosa que puedan haber tocado. También rociará con spray desinfectante todo el interior del vehículo.
2. Previo al ingreso de los pasajeros al vehículo, colaborador del hotel dará la bienvenida indicando que: de acuerdo a nuestros protocolos COVID-19, agradeceremos aplicar alcohol gel en sus manos y usar mascarillas. Luego les tomará la temperatura (sin contacto) e indicará la distancia hasta el hotel.
3. Antes de subir las maletas al transporte, el conductor desinfectará cada una de ellas, con solución de alcohol atomizado.
4. En caso de presentar temperatura se coordinará la ambulancia al hospital.
5. El conductor explicará las distancias permitidas dentro del transporte, mencionando que el grupo familiar puede permanecer unido.
6. Conductor entregará brochure con medidas de prevención durante la estadía.
7. Al descender del transporte, el conductor indicará el proceso de entrega de equipaje y ubicación del check in.
8. El conductor a bordo de la van, llevará un stock de mascarillas en caso de ser requeridas por alguno de los pasajeros.



## CHECK IN ASISTIDO

1. Determinamos aforos acotados en la zona de recepción, mediante un sistema de “turnos de atención”. Además, establecimos medidas para asegurar la distancia social de los huéspedes, a través de señalética visible.
2. Todas las personas serán recibidas en la puerta del hotel por un anfitrión que indicará a los huéspedes que deben pasar por el pediluvio (alfombra desinfectante) y luego, les explicarán a los pasajeros cómo se realizará el proceso de check in, manteniendo el distanciamiento.
3. En la entrada y salida, contaremos con mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel) y de zapatos por medio de pediluvios (alfombra desinfectante).
4. Check in: los colaboradores de recepción darán la bienvenida e indicarán que se les tomará la temperatura, quedando registrada esta medición en la hoja de check in.
5. En caso de emergencia o sospecha de pasajero con síntomas respiratorios, se recopilará la mayor cantidad de información posible: nombre, hora, procedimientos que se han tomado, etc. En el caso que esto ocurra antes del check in, la reserva será cancelada, y se entregarán todas las facilidades al cliente.
6. Se aplicará encuesta de salud y luego se procederá a realizar el check in.
7. Se preguntará al pasajero si es que requiere limpieza diaria de la habitación durante la estadía.
8. Huésped firmará carta de “Nuevas reglas de la casa”, en la que se comprometerá a seguir de la mejor manera, durante la estadía, nuestras nuevas medidas de protección.
9. Se realizará desinfección del mesón de atención entre cada huésped y de objetos de intercambio con pasajeros (lápiz, llave, POS, etc).
10. En la recepción contaremos con un kit médico en caso de que se requiera (Termómetro, mascarillas, guantes).



## HABITACIONES SANITIZADAS

1. En el caso de que el huésped requiera la limpieza de la habitación, la mucama del hotel, tocará la puerta tres veces antes de ingresar.
2. Nuestro colaborador, ingresará a la habitación, utilizando sus guantes de látex, mascarilla, pechera y antiparras.
3. Antes de comenzar a realizar limpieza, ventilará adecuadamente abriendo puertas y ventanas por al menos 10 minutos.
4. Se realizará aseo de baño, habitación y cambio de ropa de cama según procedimiento.
5. Se lavarán los vasos, copas y tazas con desinfectante y agua caliente.
6. Se reemplazará la papelería de las habitaciones por comunicación en un soporte o cuadros.
7. Se aplicará desinfectante a los muebles y artículos sanitarios, teléfono, interruptores, control remoto, manillas de baños y WC.

*\*\*Se colocará nuestro sello "Huésped Protegido" en todos los espacios sanitizados\*\**



## ROOM SERVICE

1. Todos los recipientes de Room Service serán de material desechables.
2. El huésped deberá llamar a recepción para hacer sus pedidos y nuestros colaboradores se comunicarán con el personal de cocina.
3. Cuando esté lista la comida, colaborador llevará todo el pedido a la habitación, golpeará la puerta y entregará sin contacto. El colaborador, mantendrá en todo momento su equipamiento de protección personal.



## RESTAURANTES A LA CARTA

1. Nuestros colaboradores se lavarán y desinfectarán las manos antes y después de cada servicio.
2. Nuestro equipo, utilizará mascarilla en todo momento.
3. Se mantendrán ambientes ventilados antes y después de cada servicio.
4. Nuestras mesas, estarán ubicadas y montadas cada dos metros.
5. Al ingreso y salida del comedor o bar, los garzones/anfitriones recomendarán a los clientes desinfectar sus manos con alcohol gel.
6. Todo el servicio será a la carta, la cual será exhibida con un soporte en la mesa u otro medio que permita su higienización.
7. Se dispondrá en cada mesa, los elementos y equipamientos de uso común (vinagretas, saleros, aceiteras, azúcar, etc.) y se eliminarán los elementos decorativos.
8. Cuando se retire el huésped, se desinfectarán mesas, sillas y otros elementos en la mesa, como floreros, sal, aceite, menú, etc.
9. Después de cada servicio se realizará limpieza general y desinfección de superficies.
10. Se sugerirá a los clientes pagar con tarjetas. Antes y después del uso del POS, éste se debe desinfectar con alcohol atomizado. El colaborador debe higienizar sus manos al finalizar el pago.



## ESPACIOS COMUNES CON AFOROS ACOTADOS

### A. Piscinas:

1. En piscinas, personal de mantención realizará las mediciones de cloro y Ph antes de cada apertura y cada 4 horas, para asegurar una concentración adecuada en las piscinas.
2. El huésped deberá cumplir con lo establecido en el reglamento de piscina.
3. Las toallas disponibles en piscina, estarán individualizadas y guardadas en bolsas.
4. Reposeras y chalecos salvavidas serán desinfectadas con solución desinfectante, al menos dos veces al día.

## B. Gimnasio:

1. Los huéspedes deberán inscribirse en Recepción para usar el Gimnasio.
2. Al ingreso del gimnasio se dispondrá de un kit de limpieza y sanitización de superficies junto con un basurero con pedal y tapa.
3. Cada usuario deberá llevar su propia toalla.
4. Al ingresar al gimnasio, en la puerta se realizará el procedimiento de higienización de manos obligatorio con alcohol gel.
5. El gimnasio, mantendrá durante toda la jornada sus ventanas y puertas abiertas y el aire acondicionado no deberá ser utilizado.
6. El huésped debe desinfectar las máquinas antes y después de cada uso con toallas o solución desinfectante. Debe repetir este procedimiento, con cada máquina que utilice durante la sesión.
7. El huésped, deberá hacer uso de su toalla en todo momento, para eliminar su sudoración y evitar que ésta caiga a las máquinas o piso.
8. Entre cada sesión deberá existir al menos media hora de ventilación, para asegurar la circulación de aire y evitar la concentración de virus y/o bacterias.

## C. Espacios comunes:

1. El personal de aseo de áreas comunes utilizará guantes, mascarillas y pechera desechable.
2. Antes de ingresar a una zona para limpieza, nuestros colaboradores, se lavarán sus manos con agua y jabón y utilizar los elementos de protección personal.
3. En cada cambio de zona se desecharán los elementos de protección personal en un basurero con tapa.
4. Se dispondrán diversos kit de limpieza de superficies en lugares clave, para que huéspedes puedan utilizarlos.
5. Se instalará desinfectante de manos en cada recepción o puerta de ingreso.
6. La limpieza de áreas comunes se realizará con un mínimo de tres horas. Entre cada uso y aumento de frecuencia de huéspedes, colaboradores realizarán tareas de desinfección de ambientes, superficies y elementos en contacto:
  - a. Pasamanos, manillas puertas, etc.
  - b. Baños, manillas, cadena llave y lavamanos.
  - c. Elementos de juegos.



## SPA · MASAJES Y TRATAMIENTOS

1. Al momento de reservar se informará al cliente las condiciones de salud necesarias para realizarse el masaje o tratamiento, y que antes de ingresar deberá completar su declaración de salud y se realizará control de temperatura con termómetro sin contacto.
2. Masajes/tratamientos corporales. La masajista realizará el tratamiento o masaje con pechera, mascarilla y antiparra o protector facial. Se realizará cambio de equipamiento entre un tratamiento y otro.
3. La terapeuta indicará al huésped dónde debe dejar sus pertenencias y no deberá tocarlas.
4. Al finalizar el masaje o tratamiento, entre servicios, se desinfectarán todas superficies y elementos que hayan podido estar en contacto con el cliente. Posteriormente, se ventilará por al menos 30 minutos y aplicará spray desinfectante.



## EXCURSIONES PERSONALIZADAS

1. Los transportes de las excursiones seguirán las mismas recomendaciones contenidas en la sección Transporte de este documento.
2. Se mantendrá el distanciamiento social en todo momento durante la excursión.
3. El guía contará con un kit de desinfección que consiste en un atomizador y alcohol líquido disponible para el grupo mientras dure la excursión.
4. Para las actividades que consideren servicio de alimentación:
  - a. Entregar al guía los vasos, platos, cubiertos, snack, entre otros sellados o embolsados.
  - b. Se desinfectarán todos los elementos antes de cargar el vehículo.
  - c. Contaremos con sillas y mesas suficientes para mantener la distancia entre los huéspedes.
  - d. Si el guía debe manipular algún elemento durante la excursión, utilizará, además de la mascarilla, guantes.
5. El guía llevará una bolsa plástica para introducir todos los artículos que hayan usado los participantes de la excursión.

6. Al llegar al hotel el guía indicará a los pasajeros que introduzcan el equipamiento en un depósito para su posterior desinfección.
7. Para el uso de bicicletas o arriendo de motos o autos, se realizará desinfección previa y posterior al uso de los huéspedes.



### INNOVACIÓN EN EL SERVICIO

1. Hemos creado nuestro sello “Huésped Protegido”. Éste se encontrará en todas las zonas en las que se hayan realizado los protocolos de higiene y desinfección.

*Este documento fue trabajado para entregar las mejores medidas de higiene y sanitización a nuestros huéspedes. Nuestro protocolo estará sujeto a cambios y actualizaciones.*

Tu tranquilidad es nuestro compromiso

*#SoñemosConVolver*

**TÁNICA**  
HOTELES