



# COVID-19 CORONAVIRUS

## PROTOSCOLOS BIOSEGURIDAD

---

### Medidas de limpieza, sanitización y seguridad

En Las Majadas de Pirque nos preparamos para reabrir las puertas a nuestros huéspedes y viajeros de Chile y el mundo considerando estas nuevas medidas que aseguran una estadia inolvidable junto a todo nuestro equipo

En la Era del COVID-19, muchos de nuestros estándares de limpieza se han reforzado al máximo con la implementación de nuevos protocolos de sanitización, higiene, distanciamiento social para preservar la salud y seguridad de todos nuestros huéspedes y colaboradores de Las Majadas de Pirque, esta es nuestra prioridad.

Como Las Majadas de Pirque nos adaptamos a los desafiantes tiempos que trae la pandemia, siguiendo los más altos estándares de higiene y salud. Conoce las medidas más importantes que pondremos en marcha en el “Front service ” y en el “Back office”.

Estamos listos para recibirlos pronto en Las Majadas de Pirque, para que vivas un experiencia inolvidable. Las Majadas de Pirque es mas que un hotel.



LAS MAJADAS  
DE PIRQUE

## PROTOCOLO RESERVAS

---



- Se solicitará información sobre datos personales y detalles de la llegada del huésped para agilizar el proceso de Check-in mediante el envío vía email de un formulario.
- Se le notificará al huésped sobre los procedimientos de seguridad, salud e higiene establecidos en Las Majadas de Pirque, que se basan en los protocolos que se han creado junto con minsal y Fedetur al momento de la reserva como en el proceso de Check-in. El material estará disponible en formato impreso y digital.

## LA LLEGADA / ARRIVAL

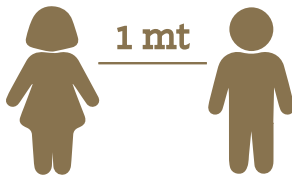


- Pediluvio (alfombra) desinfectante en la entrada del hotel para sanitizar los zapatos de todo aquel que desee ingresar.



- Area de Sanitización obligatoria: aplicación de alcohol en gel y mascarilla, medición de temperatura y desinfección de ropa y equipaje con \*STAR 22.

\*Desinfectante y sanitizante orgánico concentrado, capaz de matar las cepas de COVID-19 entre otros virus. Aplicable a todas las superficies ya que resulta inocuo para el ser humano en caso de ser ingerido en mínimas partículas por boca, nariz, ojos, piel.



- En caso de llegada de huéspedes en grupo, el procedimiento se realizará uno a uno manteniendo un mínimo de distancia dentro del área de sanitización.

- Activación de protocolos de riesgo para casos de huéspedes y clientes que presenten una temperatura mayor a los 37,5°. (Ver protocolo ante la detección de contagios de COVID-19 en el hotel.)



- Para el caso de estadias mayores a 2 noches en Santiago, el control de temperatura se realizará cada 2 días.



- Para la manipulación de equipaje, el equipo de Concierge utilizará guantes.



- El área de Recepción del Hotel estará delimitada y señalizada para recordar el distanciamiento entre personas.

## REGISTO / CHECK IN

---

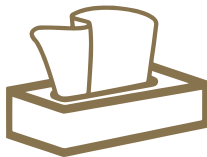


- Pantalla protectora de acrílico en el mesón de Recepción para atención a huéspedes.

- Registro de documentación física necesaria como pasaporte, cédula de identidad y papel PDI con máxima precaución en la manipulación. Se solicitará en lo posible la documentación con anticipación, así agilizar el proceso y evitar al máximo la manipulación de objetos entre el personal y el huésped.

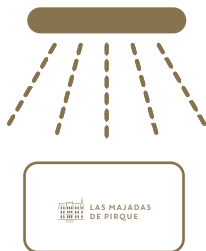


- Uso de guantes y desinfección para la toma de tarjetas de crédito, antes y después de uso.



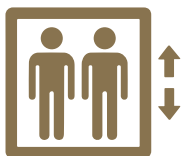
- Implementación de pañuelos desechables y alcohol en gel en el mesón de Recepción.

- Durante el Check-in, el huésped podrá elegir la opción de que el personal del hotel no ingrese a su habitación durante su estadía.



- Las llaves se sanitizan con tecnología luz ultravioleta. Y serán entregadas directamente al huésped posterior a su sanitización.

## ASCENSOR Y ACCESO A LA HABITACIÓN



- Se permite un máximo de 2 personas al mismo tiempo en el ascensor.



- Dispensador de alcohol en gel en el ascensor con indicaciones de aplicación posteriores al uso de la botonera.



- La entrega de información general del hotel se brindará a los huéspedes antes de ingresar a la habitación. En la habitación obtendrán más información por medio de un código QR, así evitaremos el contagio por medio de papelería.

## COORDINADOR DE TURISMO Y PROGRAMAS



- Pantalla protectora móvil de acrílico en el mesón de Coordinador para atención y entrega de información turística a huéspedes.



- Pañuelos desechables y dispensador de alcohol en gel auxiliar en el mesón del Coordinador.



- Desinfección previa de todo producto que se entregue a huéspedes como mapas, paraguas o botellas de agua.



- Entrega a huéspedes de información actualizada sobre medidas y recomendaciones de las autoridades de salud de Chile frente a la pandemia.

## HABITACIONES / ROOMS

---



- Asignación de habitaciones alternadas, dejando entre 1 a 2 habitaciones vacías entre medio, según ocupación, para proporcionar mayor distanciamiento entre huéspedes.



- Se comunican las normas de sanitización del hotel al ingreso de cada habitación mediante cartel impreso y acceso digital mediante QR code.



- Se realizará una ventilación de aire durante el servicio diario de limpieza.



- El servicio de limpieza de cobertura (Turndown) se realiza en base al requerimiento de cada huésped.



- Sanitización de almohadas, plumones y bed topper con ventilación diaria de habitaciones para el servicio del Check-out.



- Uso de sanitizante Amonio Cuaternario para limpieza de habitaciones: superficies y elementos como muebles, luces, manijas de cajones y puertas, interruptores de luz, tiradores de cortinas, mini bar, teléfono y control remoto, contenedores de basura, vasos, griferías, perillas, suelo, secadores de pelo, ventilación y manijas de desagüe de inodoro, etc.

## ÁREAS PÚBLICAS

---



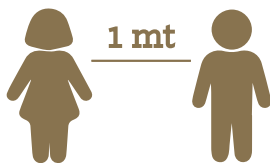
- Desinfección de espacios de alto tránsito como baños, ascensores, recepción y entrada del hotel con pulverizador Amonio Cuaternario cada 20 minutos. El plan de aseo se focaliza en superficies expuestas al contacto como interruptores de luz, botones, puertas, mesas, sillas.
- Uso de mochila pulverizadora para sanitización de pasillos, baños, bares, salones y restaurante posterior a cada servicio.

## ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS / FOOD & BEVERAGE

---



- Uso obligatorio de mascarilla para huéspedes y personal. Aplicación correcta de mascarilla, cubriendo nariz y boca.



- Distanciamiento obligatorio mínimo de 1 metro entre colegas y huéspedes/clientes.

- No se permite ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre huéspedes y personal.



- Aplicación obligatoria de alcohol en gel para ingresar a bares y restaurantes.



- Se recomienda a huéspedes y clientes lavarse las manos al llegar a nuestro restaurant y bares.



- Uso de QR Code en nuestro Restaurant y bares para visualizar nuestra carta de platos y tragos para evitar el uso de cartas.



- Protocolo de distancia mínima de 1,5 metros entre puestos en todos los bares, restaurantes y salones.
- Se entrega a los huéspedes bolsas individuales con cierre desechables como opción higiénica para guardar sus mascarillas durante la comida.
- En las mesas no habrá platos, servilletas, cubiertos o condimentos. Todos estos elementos se llevarán directamente a la mesa con el servicio a la carta para reducir su contacto al mínimo.

## ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS / FOOD & BEVERAGE



- Se brindará a cada huésped el desayuno mediante el servicio a la carta que incluirá una selección de opciones saladas, dulces, jugos, bebidas, panadería, quesos y variedad de huevos.
- Todos los productos del desayuno salen directamente desde la cocina y el garzón los lleva a cada huésped.
- El garzón ofrece y sirve las bebidas calientes directamente para evitar la manipulación por parte del huésped. Las bebidas frías como jugos o aguas se preparan en la cocina y se llevan a la mesa en botellas tapadas. No hay manipulación por parte del huésped.
- El servicio de desayuno para llevar/to go y el servicio de desayuno en la habitación (Room service) estarán disponibles para el huésped que lo solicite la noche anterior.



## SERVICIO DE ALMUERZO, CENA, BEBIDAS Y SNACKS

---



- Implementación de QR Code.



- Todos los platos se transportan directamente por el garzón el cual usa mascarilla facial desde la cocina directamente al comensal.



- La comunicación verbal entre huéspedes y garzones se evitará al máximo y esta siempre debe ser utilizando mascarilla.
- El garzón lleva las bebidas desde la cocina a la mesa y se sirven directo al vaso o copa dejando la botella fuera del alcance del huésped/cliente.

## SERVICIO A LA HABITACIÓN / ROOM SERVICE

---



- El servicio se mantiene limitando al máximo el ingreso de personal del hotel a la habitación.

- Toda la comida se entrega empacada y/o cubierta.



- Todo desayuno deberá ser solicitado el día anterior.

## TOURS Y PROGRAMAS



- Medición de temperatura de huéspedes antes de cada tour y programa. En caso de que algún huésped presente una temperatura mayor a 37,5° no podrá participar de la excursión y se activarán los Protocolos de riesgo.



- Uso obligatorio de mascarilla durante toda la excursión. El encargado del tour y/o programa deberá siempre andar con alcohol gel y guantes.



- Todo el equipamiento a utilizar en tours o programas será sanitizado antes y después de entregado a cada huésped.



- Los tours y programas serán de grupos pequeños para garantizar una distancia segura entre personas.

- Diseño de actividades: se evitan espacios reducidos, zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones. Para recorridos a pie, paradas para explicaciones y/o break se eligen espacios abiertos, para respetar la distancia de seguridad.



- Todos los encargados de nuestros tours y/o programas cuentan con un kit de limpieza y prevención que incluye termómetro, desinfectante, alcohol gel, mascarillas desechables de reposición, guantes, pañuelos desechables, bolsas de basura individual para cada huésped.



- Se evita el reparto de material impreso. Para el caso de los mapas pocket, éstos se entregarán desinfectados de forma individual.
- Antes de confirmar la reserva del tour o programa se informa a cada huésped sobre las condiciones del servicio y medidas de prevención establecidas para su aceptación a través una Declaración de conformidad con el protocolo de seguridad higiénico-sanitaria y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19.

## SALIDA / 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 usa la misma tarjeta de crédito que se dejó la garantía inicial. Se envían por e-mail las facturas correspondientes.



- Se dispone de un recipiente especial para que los huéspedes dejen sus llaves al hacer check-out. Luego, nuestro staff sanitizará el recipiente con llaves con DR-200 o Amonio Cuaternario.

## SALONES DE EVENTOS / MEETINGS ROOMS

---



- Se sanitizarán los baños cada 2 horas cuando hay eventos en función, cumpliendo con todos los implementos de seguridad: Mascarillas, guantes y cotona desechable, los que al termino serán desechados en un basurero asignado exclusivamente para esto.



- Toda persona que trabaje en el palacio dispondrá de sectores habilitados para la sanitización correspondiente y el correcto lavado de manos.



- El mobiliario tanto del interior como exterior de palacio que será usado para el evento en función se entregará sanitizado y manipulado con las medidas necesarias para evitar cualquier tipo de contagio.

## SALIDA / 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 usa la misma tarjeta de crédito que se dejó la garantía inicial. Se envían por e-mail las facturas correspondientes.



- Se dispone de un recipiente especial para que los huéspedes dejen sus llaves al hacer check-out. Luego, nuestro staff sanitizará el recipiente con llaves con DR-200 o Amonio Cuaternario.

## SALONES DE EVENTOS / MEETINGS ROOMS

---



- Se sanitizarán los baños cada 2 horas cuando hay eventos en función, cumpliendo con todos los implementos de seguridad: Mascarillas, guantes y cotona desechable, los que al termino serán desechados en un basurero asignado exclusivamente para esto.



- Toda persona que trabaje en el palacio dispondrá de sectores habilitados para la sanitización correspondiente y el correcto lavado de manos.



- El mobiliario tanto del interior como exterior de palacio que será usado para el evento en función se entregará sanitizado y manipulado con las medidas necesarias para evitar cualquier tipo de contagio.



- Respetar la cantidad máxima de personas estipulada por salones.



- Se dispondrá de alcohol gel en todos los salones.



- En espacios comunes se dispondrá de alcohol gel, pañuelos desechables y basureros con pisadera.



- El layout de los salones puede ser sugerido por el jefe de eventos o coordinador de eventos a cargo, el que tendrá todas las medidas necesarias informadas por el ministerio de salud para la reunión de personas en espacios cerrados.



- El personal de aseo se preocupará de desinfectar las áreas comunes y salones cada vez que estas sean utilizadas por los grupos. (pasamanos – manillas – escaleras, etc.)



- Durante los breaks, se dispondrá de una persona quien será la única que manipulará tanto los alimentos y bebidas de los servicios gastronómicos, ésta debe mantener una distancia prudente y evitará el contacto físico con los clientes.

- El jefe de eventos, coordinador de evento y encargada de cafetería guiarán al cliente en todo momento en caso de tener alguna duda o consulta con respecto a algún procedimiento o información que llegara a necesitar.



- El jefe de eventos y coordinador de eventos siempre estará a la disposición del cliente ante cualquier necesidad de este. Tanto presencial como a través de los medios de contacto establecidos con anterioridad.



- Todo material dispuesto por Las Majadas durante las jornadas de realización de los eventos (carpetas, lápices, papelógrafos, etc), será retirados por el personal pertinente una vez acabada la actividad según lo indique el protocolo

## PROTOCOLO ANTE DETECCIÓN DE CONTAGIOS DE COVID-19

---

- Ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en nuestro hotel, y las medidas de salud pública subsecuentes que se apliquen serán determinadas por las autoridades sanitarias.



- Así como se cuenta con un procedimiento específico de limpieza y desinfección de habitaciones en las que haya estado o esté alojada una persona infectada con COVID-19.
- Para consultas telefónicas en Chile, se ha habilitado el servicio Salud Responde, al que se puede contactar llamando al **600-360-7777**.