

INSTRUCCIONES ESPECIALES PARA MANEJO DEL COVID-19

I.- INTRODUCCIÓN

Para el Hotel Regata, hoy más que nunca, el bienestar y la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores son nuestra prioridad. Durante los últimos meses hemos trabajado en ajustar nuestra oferta según los más altos estándares de la industria del turismo. Es por esto que queremos compartir nuestro compromiso de Limpieza y Seguridad.

Estamos comprometidos a entregar una Experiencia Segura a nuestros visitantes para que puedan disfrutar de su estadía en nuestras instalaciones y su entorno, y poner todo nuestro esfuerzo en atender a nuestros clientes con la mayor calidez y amistad que nos caracteriza, pero dentro de los límites que nos imponen las condiciones de seguridad producidas por la actual pandemia del COVID-19. La promesa del Hotel Regata es implementar estándares y protocolos estrictos junto con medidas especiales de limpieza, higiene y sanitización, de manera de cuidar la salud de todos nuestros clientes y personal que visitan y trabajan en nuestro establecimiento.

II.- EL EQUIPO

En el Hotel Regata contamos con un equipo multi-disciplinario con años de experiencia en la atención de clientes, que están capacitados específicamente en la entrega de nuestra Promesa de Limpieza y Seguridad. Todo nuestro equipo 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.

Para la 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.

III.- PREPARACIÓN DE LA CABAÑA

Todos los espacios y elementos interiores de las cabañas serán desinfectados y desodorizados mediante un equipo de generación de Ozono. Este equipo generador de gas Ozono es instalado dentro de la cabaña, se cierra la puerta y todas las ventanas que dan al exterior, y según el volumen de todas las

habitaciones se configura el tiempo que deberá generar Ozono para dejarla completamente desinfectada y apta para un ingreso seguro.

El Ozono (O₃) es un método muy efectivo de protección contra virus, bacterias, hongos, parásitos, entre otros, que produce una efectiva esterilización, desinfección y desodorización de ambientes gracias a que es un gas con un alto poder oxidante. Lo mejor del Ozono es que no es tóxico e incluso es amigable con el medio ambiente, ya que es su descomposición sólo forma oxígeno (O₂).

Complementando lo anterior, cada cabaña tendrá a su ingreso un pediluvio para desinfectar las suelas de los zapatos antes de que el pasajero ingrese a estos recintos.

Para resguardar la higiene de los huéspedes, cada cabaña dispone de dispensadores de alcohol en gel en la entrada al lado de la puerta.

Una vez al día se realizarán desinfecciones mediante pulverizador a los exteriores de cada cabaña, en especial las manijas, cerraduras, marcos de puertas, ventanas, asientos y barandas de las terrazas.

En caso de requerirse un cambio de sábanas y/o toallas, y también de cualquier elemento adicional que el cliente solicite durante su estadía, éstos serán sometidos previamente a una desinfección completa con Ozono, en un espacio especialmente habilitado para estos procesos de manera de asegurar una entrega segura al huésped.

IV.- PREPARACIÓN DEL PERSONAL Y OPERACIÓN DEL HOTEL

Se rediseñaron procedimientos operativos del personal, de manera de evitar el contacto entre colaboradores de diferentes áreas. También se modificaron y adaptaron los turnos, jornadas y puestos de trabajo, entre otras.

Se dispondrá de pediluvios desinfectantes para desinfectar las suelas de zapatos, por el que deben pasar de manera obligatoria los trabajadores y proveedores antes del ingreso al hotel y las distintas áreas definidas como bodega, lavandería y cualquier área interior del hotel.

Se realizará medición de temperatura obligatoria a todo el personal y proveedor que ingrese al hotel. En caso de que la temperatura sea 37,8°C o mayor, el funcionario no podrá ingresar al hotel y se activarán los protocolos pertinentes.

Se exigirá el 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.

Se dispone de un pulverizador para las áreas del personal como casino y oficinas para desinfectar regularmente superficies y elementos.

Se instaló señalización adecuada en todas las áreas de tránsito con recordatorios para higiene de manos y distanciamiento social (físico).

En caso de que se requiera acceder a cabañas que necesiten de reparaciones, el personal de mantención lo hará con el equipo de protección personal correspondiente, el cual debe desecharse inmediatamente y sanitizar al finalizar el trabajo.

El personal que acuda a una cabaña a efectuar alguna reparación debe asegurarse que los huéspedes llevan puesta su mascarilla y mantengan una adecuada distancia social. En caso contrario, no se podrá acceder.

En caso de que se requiera aislar a un huésped por posibles síntomas de Covid-19, el personal encargado usará mascarilla, guantes y protección facial, para conducirlo a su cabaña y proceder a aplicar el PROTOCOLO DE DETECCIÓN Y AISLAMIENTO POR COVID-19.

V.- RESERVA Y CHECK-IN DE CABAÑAS

El proceso de reserva de una cabaña se realizará normalmente, utilizando el teléfono inicialmente y luego el correo electrónico, al cual el hotel enviará de respuesta los datos de la cuenta corriente del hotel para que el cliente realice la transferencia de un monto en calidad de garantía por su reserva. Luego de este proceso, el hotel enviará de vuelta una confirmación formal de la reserva con todos los datos ingresados y validados.

Para agilizar el proceso de Check-in del huésped en el hotel, le solicitaremos el envío digital (mediante e-mail) de los siguientes datos: Nombre, Cédula de identidad, Fecha de llegada, Hora de llegada en caso de que sea después de las 18:00 horas, Fecha de salida y dirección de correo en caso de que sea distinto del originador del Check-in. En caso de clientes extranjeros deberán enviar adicionalmente los siguientes documentos escaneados: Pasaporte o Documento de Identificación, **Tarjeta migratoria PDI y la misma información de llegada y salida anterior. Con estos documentos la recepción del Hotel puede comenzar el proceso de Check-in anticipado. Aprovecharemos esta instancia para enviarle en respuesta al futuro huésped, los procedimientos de seguridad e higiene establecidos en los estándares preventivos del Hotel Regata.

El cliente al llegar al hotel deberá estacionar su auto frente a la recepción y desde el interior se comunicará por celular con la recepción, ya sea llamando al número de ésta o enviando un mensaje utilizando la aplicación de WhatsApp.

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.

VI.- ENTREGA DE LA CABAÑA A LOS HUÉSPEDES

Al llegar el cliente, La recepción del hotel le entregará en una bolsa sellada una Declaración Jurada en papel para que se llenada, firmada y devuelta a la recepción. Si el cliente no dispone de un lápiz para firmar la declaración la Recepción le facilitará uno debidamente sanitizado.

Una vez identificado el cliente y su reserva, el personal de la recepción lo guiará por los caminos interiores del hotel hasta la cabaña reservada y le entregará la llave de la puerta. Esta llave ha sido previamente desinfectada y el personal que la entrega deberá andar con guantes y mascarilla.

El personal del hotel evitará el manejo de las pertenencias como maletas y paquetes de los huéspedes, en caso de requerirlo al momento de hacer ingreso a la cabaña, el encargado del hotel lo hará siempre con guantes y mascarilla.

Durante la entrega el personal del hotel no entrará en ningún momento a la cabaña salvo en el caso de que se le solicite ayuda con el equipaje.

Será requisito el uso de mascarillas para todos nuestros pasajeros y personal del hotel en todo momento durante la entrega de la cabaña. También se deberá mantener un distanciamiento social de al menos 1 metro de distancia en todo momento. En caso de que el huésped no disponga de mascarilla el hotel le facilitará una, para lo cual deberá solicitarla a su llegada en recepción.

Todas las instrucciones para el uso del equipamiento de la cabaña estarán escritos en afiches pegados en las cercanías de éstos, y también están en la carpeta de bienvenida colocada al lado del citófono. Si tiene alguna otra consulta podrá llamar a recepción usando el citófono

VII.- PERMANENCIA DE LOS HUÉSPEDES EN LA CABAÑA

Durante la permanencia de los clientes en el hotel y con el objeto de mantener una aislación interior de la cabaña exclusiva para los huéspedes, nadie del personal de servicio entrará en la cabaña en ningún momento de la estadía. Por lo tanto no habrá servicio de desayuno ni de mucama.

Se evitará la entrega de material impreso como folletos, diarios o libros, y de ser necesario enviar alguna información escrita se utilizará el formato digital utilizando el correo electrónico o WhatsApp.

Durante la circulación por el exterior de la cabaña así como por los caminos y sectores comunes del hotel, todos los huéspedes deberán usar en todo momento

mascarillas bien colocadas. De la misma forma, se les recomienda la aplicación frecuente de alcohol gel cada vez que salen o entran a la cabaña.

En el interior de la recepción no podrán permanecer más de una persona o familia que permanece alojando en una misma cabaña. En caso de que se requiera entrar a la recepción y ésta se encuentra ocupada, se deberá esperar hasta que se desocupe y se realice una desinfección del sector.

Contamos con una pantalla protectora de acrílico en el mesón de recepción, para otorgar una atención segura a nuestros huéspedes.

Los juegos infantiles que están instalados en el sector interior sur del bosque no se podrán usar mientras dure esta pandemia y permanecerán cerrados por una cinta protectora.

Si alguno de los huéspedes se siente mal o enfermo, deberá avisar a recepción para efectuarle un control y registro de temperatura. Si se identifican huéspedes que presenten una temperatura mayor a los 37,8°C, se activarán protocolos de casos sospechosos o riesgos por COVID-19.

VIII.- TÉRMINO DEL ALOJAMIENTO Y ENTREGA DE LA CABAÑA CHECK-OUT

Al término de su estadía en el hotel, el huésped avisará a Recepción la intención de retirarse, pasar a dejar la llave de su cabaña y cancelar la estadía y los consumos adicionales realizados. Una vez que el cliente se retira de la cabaña, el personal encargado de la limpieza, entrará a la cabaña con la debida protección (mascarilla, guantes y protector facial) y luego de hacer una revisión visual llamará a recepción para confirmar los consumos y dar la conformidad a la recepción de la cabaña.

Los clientes al retirarse deberán pasar uno por cabaña a la Recepción para hacer el Check-out. El cliente deberá utilizar mascarilla y lavarse las manos en el dispensador de alcohol gel que se encuentra a la entrada de la Recepción.

En caso de que se trate de un día domingo o el fin de un feriado, se sugiere la realización de un Check-out previo: el día previo a la salida del huésped se acuerda una hora y se notifican los detalles de la partida para un check-out más expedito que permita reducir la aglomeración en el sector de Recepción.

La cuenta final del alojamiento se enviará mediante correo electrónico al cliente. En caso de que el cliente no disponga de un medio electrónico para recibir la cuenta, lo deberá informar previamente a la Recepción para que se le prepare la cuenta en papel, se la coloque en una bolsa plástica y se desinfecte.

Para realizar la cancelación de la cuenta, se le sugiere al cliente utilizar de preferencia la transferencia bancaria a la cuenta corriente del hotel, con el objeto de eliminar toda circulación de papeles y artículos entre él y el personal del hotel.

En caso de que el cliente use tarjetas de crédito o débito se exigirá el uso de guantes y desinfección para la toma de las tarjetas, antes y después de uso. Siempre existirá en el mesón de la Recepción los elemento para la desinfección.

La boleta correspondiente a la estadía del cliente que se retira se entregará a través de la ventana protegida de la Recepción. En caso de requerir factura electrónica ésta se enviará por e-mail minimizando de esta forma el contacto entre personas.

Se dispone de un recipiente especial para que los huéspedes dejen las llaves de la cabaña que ocupó. Luego nuestro staff sanitizará dicho recipiente.

IIX.- DISPOSICIONES PARA CIRCULACIÓN Y PERMANENCIA EN LOS RECINTOS DEL HOTEL

Para su seguridad no se permitirá ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre huéspedes y personal.

Se aplicará un distanciamiento de 1 metro entre los puestos de todas las áreas comunes del hotel como ser terrazas al lado de la piscina, bar, restaurant y salón (no aplica a huéspedes de un mismo grupo).

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

IX.- PROTOCOLO DETECCIÓN Y AISLAMIENTO DE CONTAGIOS POR COVID-19

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

El hotel destinará la cabaña que están ocupando como lugar de aislamiento de la o las personas que presenten síntomas de enfermedad COVID-19. Dichos lugares de aislamiento cuentan con dispensador de alcohol gel, mascarilla, protector facial, 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 (su cabaña). Desde ahí

el personal encargado de las crisis de Seguridad y Salud, gestionará las necesidades de la situación.

El administrador o encargado, deberá reaccionar y dar instrucciones para sanitizar toda el área donde estuvo ese huésped, siguiendo el procedimiento indicado por la autoridad sanitaria en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes.

El 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 encargado de Seguridad y Salud para coordinar la toma de test rápido COVID-19 con el servicio de salud más cercano.

Las personas aisladas por presentar síntomas deberán seguir las instrucciones que se le entreguen para su derivación a un centro de salud con el objeto de dar inicio a la correspondiente cuarentena.

Se implementará un procedimiento específico de limpieza y desinfección de la o las cabañas en las que haya estado o esté alojado la o las personas sospechosas de COVID-19.

El administrador o encargado, dará 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.

El administrador o encargado, identificará y solicitará a las personas que hayan tenido contacto estrecho con el huésped o colaborador que presente un caso sospechoso que se dirijan de forma inmediata al respectivo lugar de aislamiento, donde deberán contactar al servicio de salud más cercano 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.

Las normas Seguridad e Higiene ante COVID-19 del Hotel Regata serán revisadas y actualizadas de acuerdo a las instrucciones que dicte la Autoridad Sanitaria de Chile.

Estaremos siempre atentos a medidas adicionales que pueda disponer la autoridad sanitaria en Chile.