



## Refuerzo de nuestros estándares de limpieza e higiene, nuevas medidas de seguridad y salud.

En la Era COVID-19, nuestros estándares de limpieza e higiene se refuerzan al 100% junto con nuevos protocolos de saneamiento, higiene y distanciamiento personal que se implementarán para preservar la salud y la seguridad de nuestros huéspedes, clientes y empleados, que son nuestra prioridad. A continuación, se muestra una descripción de algunas de las medidas preventivas que hemos implementado para las operaciones generales para que los huéspedes y clientes puedan sentirse seguros al hospedarse en Aparthotelbianco.

### Antes de llegar:

- Se solicitará información personal a cada huésped a través de un formulario enviado por correo electrónico antes de su llegada para reducir el contacto y el tiempo en el check-in.

### Llegada:

- Desinfectante de pisos para la desinfección del calzado para todos antes de ingresar a nuestras propiedades.
- Área de saneamiento obligatoria. Cada huésped y visitante del hotel pasará por los siguientes procedimientos obligatorios antes de ingresar al hotel: desinfección de manos, aplicación de mascarillas, controles de temperatura y desinfección de ropa y equipaje con el pulverizador con Alcohol 70°. En el caso de llegadas grupales, el procedimiento se llevará a cabo uno por uno para mantener un mínimo de distancia social dentro del área de saneamiento.
- El protocolo de enfermedad se activará en casos de huéspedes registrados con una temperatura superior a 37.5 °.
- Para los huéspedes que se alojen en el hotel más de 2 noches, se tomarán controles de temperatura personales cada 2 días.
- Se requiere que el personal use guantes adecuadamente para el manejo del equipaje.
- Todos los invitados y el personal deberán practicar protocolos de distanciamiento social y se colocarán indicadores claros en el vestíbulo y en la recepción como recordatorio. El área de Recepción/lobby estará delimitada y señalizada para recordar el distanciamiento entre personas.

### 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 mediante un scanner portátil para 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.

### Habitaciones:

Se comunican las normas de sanitización del hotel al ingreso de cada habitación mediante cartel impreso.

- Se recomienda a los huéspedes mantener una temperatura ambiente entre 23° y 26° C de acuerdo a las recomendaciones del Salud de Chile.
- 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.
- Se disponen de paquetes individuales de paños húmedos desinfectantes como amenidad.
- Ventilación diaria de habitaciones para el servicio del Check-out.
- Uso de sanitizante DR-200 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 Alcohol cada 20 minutos. El plan de aseo se focaliza en superficies expuestas al contacto como interruptores de luz, botones, puertas, mesas, sillas.

### **Servicio de Desayuno**

- Todos los productos del desayuno salen directamente desde la cocina y el garzón los lleva a cada huésped en bandejas individuales.
- 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:**

Aplica al servicio en todos nuestros bares y restaurantes del hotel.

- Implementación del servicio a la carta.
- Los platos principales se transportan en una bandeja tapados por un cloche por el garzón, el cual usa mascarilla facial, desde la cocina directamente al comensal.
- La comunicación verbal entre huéspedes y garzones se evita al máximo.
- 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.

### **Áreas de alimentos y bebidas:**

- 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 a lavarse las manos al llegar a nuestros restaurantes.
- Desinfección de menús con Alcohol antes y después de entregarse a cada huésped/cliente en las mesas.
- 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 adhesivo desechables como opción higiénica para guardar sus mascarillas durante la comida.
- Se pone a disposición de los huéspedes la comunicación impresa y digital mediante acceso de QR code, con los procedimientos de limpieza e higiene del área por COVID-19.
- 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.

## Room Service

- El servicio se mantiene limitando al máximo el ingreso de personal del hotel a la habitación.
- Platos con comida y bebidas se llevan en un carro que se dejará en la puerta de la habitación. Los huéspedes deben dejar el carro en el pasillo, fuera de su habitación y notificar al Restaurante vía telefónica para que sea retirado.
- Toda la comida se entrega empacada y/o cubierta.

## 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. Y 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 Alcohol 70°.

## Medidas de protección en el «Back of the house»

1. Pediluvio desinfectante por el que deben pasar de manera obligatoria empleados y proveedores para la desinfección de sus zapatos antes del ingreso al hotel.
2. Medición de temperatura obligatoria a todo el personal y proveedor que ingrese y salga del hotel. En caso de que la temperatura sea 37,5° o mayor, el funcionario no podrá ingresar al hotel.
3. 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.
4. Se limita a 5 la cantidad de personas en simultáneo en un mismo lugar.
5. Habrá un máximo de personas de manera simultánea comiendo en el casino de personal por lo que se ejecutan turnos para horarios de colación.
6. Se dispone un pulverizador con alcohol 70° en áreas de personal como casino, ascensores y oficinas para sanitizar regularmente superficies y elementos.
7. Se señalizan las áreas de transición con recordatorios para higiene de manos y distanciamiento social.
8. Se usa aire acondicionado antes, durante y después de cada servicio. Todos a una temperatura de entre 23°C y 26°C.
9. Auditorías de empresas certificadas para verificar procedimientos de higiene, calidad de productos y estado de maquinaria y equipos de cocina. Que se complementan con inspecciones a cargo del Chef a cargo
10. Personal de mantención que accede a habitaciones que precisan reparaciones se realiza con equipo de protección personal correspondiente que se desecha inmediatamente a la salida.
11. Personal de mantención y/o housekeeping que ingresa a habitaciones debe asegurarse que los huéspedes llevan puesta su mascarilla. En caso contrario, no se podrá acceder a la habitación.



## Protocolo ante la 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.