

## **B.- PROTOCOLO OPERATIVO**

### **COVID 19 - HOTEL REGAL PACIFIC**

#### **1.- DESCRIPCIÓN DE LA ENFERMEDAD**

El COVID 19 es una enfermedad producida por un coronavirus que provoca el Síndrome respiratorio severo agudo (SAR-COV), altamente contagioso, transmitido en la mayoría de los casos a través de gotas respiratorias y en contacto directo.

Los principales síntomas son: Fiebre, dificultad para respirar, tos seca, dolor muscular, dolor de garganta, pérdida del gusto o del olfato entre otros.

#### **2.- OBJETIVO Y FINALIDAD.**

- Este protocolo entrega las medidas de seguridad que implementará el HRP, con el fin de mantener un ambiente lo más desinfectado posible, que permita evitar, por un lado el riesgo de contagio interno de COVID 19 y por otro, realizar el mayor esfuerzo para impedir, dentro de lo posible el ingreso de infectados.
- El objetivo principal es la salud de nuestros colaboradores, clientes, contratistas y visitas en nuestro hotel.
- Es posible que a este documento se le incorporen nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones entregadas por el MINSAL, en función de la evolución de la pandemia.

#### **3.- MÉTODO DE SANITIZACIÓN**

- **La base del proceso de sanitización en el HRP es un producto que tiene las siguientes características:**
  - Principio activo: Cloruro de 3(trimetoxisilil) propil dimetil octadecil amonio.
  - Porcentaje: 0,84% p/p
  - Registro ISP: S-13/16
  - No es Tóxico, calificado de "Hyper Green"
  - Actúa contra bacterias, mohos, algas y algunos virus, como Coronavirus.
  - Gran capacidad de fijación al sustrato, sanitizante de larga duración.
- Se aplica con nebulizador sobre una gran gama de superficies, madera, vidrio, acero inox, cerámicos, alfombras, tapicería, mobiliario, paredes, concreto, porcelana, aluminio, entre otros.
- La aplicación posterior de productos sanitizadores sobre esta superficie, no elimina las propiedades desinfectantes y la larga duración de él.
- A través de toma de muestras por laboratorios, de superficies sanitizadas con este producto, se ha demostrado su efecto residual por lo menos de 60 días.

- Para seguridad de nuestros pasajeros, visitas y colaboradores, se encargará a laboratorios de prestigio la toma de muestras de diferentes superficies con el fin de corroborar el efecto residual del producto en diferentes periodos de tiempo.
- En la reapertura del HRP todos nuestros recintos estarán desinfectados y protegidos con este producto.

#### **4.- RESPONSABILIDADES**

- La elaboración de este protocolo diseñado por la Dirección del Hotel, delega en cada uno de los Jefes de Departamento el seguimiento y cumplimiento de las normas y la buena ejecución de estos procesos. Para este fin cuenta con el Prevencionista de riesgo, el cual tiene como función principal la Capacitación y el seguimiento del “Buen hacer” de los procesos implementados. Además nuestro Comité Paritario formará un Comité de Crisis, quien junto a cada uno de los Jefes de Departamento implementará las acciones a realizar desde las medidas preventivas, políticas de comunicación y supervisión de su cumplimiento. Este comité se reunirá una vez por semana.
- Las actividades relacionadas especialmente en relación a labores de sanidad e higiene, serán asesoradas por nuestro Prevencionista, la Mutual de Seguridad y las áreas técnicas de nuestros proveedores.
- Con el fin que nuestras medidas operativas COVID 19 sean lo más didácticas y claras, nuestro protocolo se ordenará de acuerdo a cada una de las áreas de trabajo de nuestro Hotel.
- La confección de este Manual de Protocolos de acuerdo a la normativa establecida por el MINSAL y cumplimiento de cada uno de los procedimientos, serán evaluados por Bureau Veritas, obteniendo Certificación SAFE GUARD.

#### **5.- DEPARTAMENTOS**

##### **5.1.- COMERCIAL**

Los representantes de ventas se comunicarán principalmente con los clientes vía telefónica, video llamadas o e-mail, evitando en lo posible el contacto físico, mientras las empresas tengan la política de no recibir visitas. En los casos en que sea imperioso el juntarse con clientes en forma presencial, se utilizará mascarilla y mantendrá distanciamiento social. La reunión se realizará priorizando espacios amplios. Se suspenden los regalos corporativos.

Por su seguridad la Ejecutiva debe permanecer en su propio escritorio de trabajo y teléfono mientras sus compañeras se encuentran en terreno. Evitar percheros comunes.

Si utiliza transporte público debe tomar todas las medidas de seguridad correspondiente. Debe usar mascarilla, guantes y máscara facial. Dispondrán de dispensador de alcohol gel portátil.

Cuando una empresa o un particular solicite un site inspection ya sea en habitaciones o salones, este será con un máximo de 3 personas. Se respetará protocolo de uso de ascensor y en el recorrido se respetará distancia social.

Se debe incentivar las invitaciones a almuerzos de empresas con el fin de dar a conocer in situ, nuestro protocolo COVID 19

Para las cotizaciones de grupos y eventos se enviará protocolo COVID 19 diseñado especialmente para cada uno de ellos.

## **5.2.- RESERVAS DE HABITACIONES**

Al momento de cotizar en el e-mail, habrá un mensaje que dirá: “Pensando en usted, HRP ha implementado un conjunto de medidas de seguridad e higiene para evitar el contagio y hacer grata y segura su estadía”.

Para conocer las medidas COVID 19, pinche el link [www.regalpacific.cl/COVID19](http://www.regalpacific.cl/COVID19)

Si reserva es solicitada en habitación doble twin y que huéspedes no sean pareja, se sugiere ofrecer habitaciones singles.

Si la reserva es corporativa y es una compañía que tiene crédito abierto con el Hotel, se recomendará que esta sea “Full Credit” con el fin que el pasajero tenga el menor contacto posible al momento del Check in y check out.

En caso de solicitar taxi Recepción Aeropuerto, estos contarán con las medidas de higiene y desinfección para que nuestros pasajeros tengan un Viaje Seguro.

El Departamento de Reservas se preocupará al momento de efectuar el cierre de ella, de enviar la Tarjeta de Registro escaneada como Pre check in, para que el pasajero entregue toda la información necesaria, de tal manera que al llegar al Hotel y realizar su Check in, tenga un acceso rápido y expedito. Una vez recibida, Reservas se la enviará a Front.

Durante la pandemia se informará a los clientes que el Check in se realizará a las 16 hrs. para contar con un mayor tiempo de aseo y sanitización de las habitaciones, salvo que esta ya esté disponible.

Para las cotizaciones de habitaciones de grupos, se enviará protocolo COVID 19 diseñado especialmente para cada uno de ellos.

Con la confirmación de la reserva y para su conocimiento, se enviará por e-mail “Listado de Obligaciones y Sugerencias de Huéspedes COVID 19” que incluye “Declaración de salud”, que deberá ser firmada al momento del Check in. (ANEXO 1)

**Responsables: Jefa de Reservas y Ejecutivas de Ventas.**

## **5.3.- CONSERJERÍA**

En caso de ser trasladado en taxi desde el aeropuerto al hotel, estos contarán con las medidas de higiene y desinfección para que nuestros pasajeros tengan un Viaje Seguro.

Este proceso se realizará cada vez que los vehículos sean utilizados, habiendo puesto especial cuidado con manillas, asientos y cinturones de seguridad.

Tanto pasajero como conductor deben usar los EPP (elementos de protección personal) correspondientes.

Nuestros conductores tienen la recomendación de mantener el menor diálogo posible.

### MÉTODO DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN TAXIS

Después de la limpieza con los métodos habituales, se utilizará:

- Por su interior y exterior será tratado con nebulizador.
- Asientos y cinturones de seguridad, amonio cuaternario de quinta generación
- Manillas alcohol desnaturalizado.

Frecuencia: esta labor se realizará inmediatamente después de cada viaje.

Lo ejecutará el conductor.

EPP a utilizar: Mascarilla y guantes. Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

**Responsables: Supervisor de taxis.**

### **5.3.1.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL HUÉSPED**

El huésped será recibido por un Botones, quien con guantes, mascarilla, pechera y máscara facial, toma su equipaje y lo desplaza por un arco sanitario, para hacer entrega de sus maletas desinfectadas en el lobby, ofreciéndole el traslado de éstas a su habitación.

El huésped accede por un pediluvio, alfombra secadora de calzado y personal de Seguridad toma la temperatura, que quedará consignada en la Tarjeta de Registro.

Pasajeros walk in que tengan sobre 37°C No podrá alojarse en el hotel, recomendándole que acuda a un Centro Médico.

Pasajeros con reserva que tengan entre 37° y 37,7°C se les ofrecerá realizarse un Test Rápido en nuestro centro médico Medpro, ubicado en el 4° piso del Hotel. Si el resultado es positivo se le recomendará aislamiento en habitación piso 5 del hotel o bien dirigirse a un Centro Asistencial. De lo contrario, si el resultado es negativo se le sugerirá la toma de temperatura cada hora, debiendo informar continuamente a nuestro personal de Recepción, a quien también podrá solicitar la visita de un médico presencial o bien con telemedicina.

Si pasajero con reserva tiene temperatura sobre 37,8°C o presenta síntomas de la enfermedad, se activará Protocolo COVID-19 (CIRCULO AMARILLO), el cual está desarrollado en este Protocolo en Punto 6.

Al ingresar, hace limpieza de sus manos con alcohol gel. Se le indicará la ubicación para ser atendido en Recepción.

Una vez que el cliente haya ocupado la máquina touch de turismo, podrá sanitizar sus manos en máquina dispensadora de alcohol gel, ubicado al costado del equipo. En el caso que

huésped solicite información turística, podrá acceder al mesón de folletería turística acompañado por el botones, quien le ayudará a escoger la mejor opción y se la enviará a su e-mail.

Queda suspendido temporalmente el servicio de Valet Parking.

La segunda puerta del acceso quedará exclusivamente de Salida.

En turno nocturno, diariamente se sanitizarán los carros de equipaje.

#### MÉTODO DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN CONSERJERIA

Después de la limpieza con los métodos habituales, se utilizará para:

- Mesones y mobiliario, atomizador con amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.
- Equipos electrónicos, manillas de puertas, carros de equipaje y elementos metálicos, con alcohol desnaturalizado o similar, aplicado con paño de microfibra.
- Equipaje y encomiendas pasan por arco sanitario con amonio cuaternario de quinta generación.
- Limpieza de zapatos con pediluvio sanitario con amonio cuaternario.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.
- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia: esta labor se realizará después de cada uso.

Lo ejecutará el personal de Conserjería.

EPP a utilizar: Máscara facial, mascarilla, pechera y guantes. Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Toalla de papel desechable. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel, cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Gerente de Habitaciones.**

### **5.4.- RECEPCIÓN**

#### **5.4.1.- CHECK IN**

Se atenderá al huésped en el front desk, que estará habilitado con separadores de acrílico transparente para el desarrollo seguro del check in.

Se demarcará claramente en el piso frente al front desk la ubicación para ser atendido por nuestros Recepcionistas y conservar la distancia social de 1,00 m.

Los recepcionistas mantendrán desinfectados en forma permanente todo artículo y mesón de front que haya sido manipulado por nuestro personal y el pasajero. Tendrá su lápiz para uso personal e intransferible. Se recomienda al huésped que use su lápiz personal.

Al huésped se le consultará lo siguiente:

- Si desea Aseo de habitación diariamente.
- Si prefiere desayuno Continental en su habitación o Buffet individual en restaurant, quedando esta información registrada en el kardex del PMS Arion. Quien prefiera desayuno Continental en su habitación deberá dejar Candado de desayuno por fuera de la puerta, con la información que en él se solicita.

Debe firmar su **Declaración de Salud** y aceptación de cumplimiento de las **Obligaciones COVID-19**, las cuales estarán suscritas en la Tarjeta de Registro. Sino envió su Cédula de identidad o Pasaporte escaneado al momento de la reserva, deberá presentarlo para su copia correspondiente y será devuelto sanitizado.

Pasará su Tarjeta de Crédito por nuestro equipo POS el que también está desinfectado para ser utilizado por el huésped.

Finalmente, recibirá su Tarjeta electrónica ya desinfectada con luz ultravioleta, que le permite acceder a ascensores y a su habitación.

Las novedades del turno serán consignadas en planilla Excel, eliminando el libro físico.

El personal de recepción deberá ocupar el mismo terminal (PC) y elementos de escritorio durante todo su turno.

Los números telefónicos del MINSAL y las Clínicas cercanas estarán exhibidos en el front desk.

Dispondremos de un código QR con toda la información del hotel, para que el huésped con su celular la registre.

#### **5.4.2.- CAMBIO DE DIVISAS**

Toda transacción en efectivo será desinfectada con luz ultravioleta.

#### **5.4.3.- CHECK OUT**

Para agilizar su Check out, el huésped deberá presionar el botón CHECK OUT del WALL PANEL de su habitación o llamar a Recepción, de esta forma se recibirá la solicitud y preparará su cuenta.

Si existe la opción que nuestra camarera ingrese y chequee el frigobar, esta dará la información a Recepción del consumo si lo hubiera. Recepción prepara la cuenta, se la envía al pasajero a su e-mail, luego el Recepcionista llama al pasajero y le informa que su cuenta está en su correo para que la revise. De aprobarse, se facturará y se enviará por correo electrónico. Solo se imprimirá en el caso que el huésped lo solicite.

En el caso que el huésped no permita el ingreso a la camarera, esta ingresará luego de que el huésped haya abandonado su habitación, chequeará el frigobar y enviará información a Recepción. Con la presencia del pasajero en el front, se le consultará si desea chequear su

cuenta impresa o a través de su equipo electrónico. Finalmente se le consultará si desea la factura física o solamente enviada a su e-mail.

Si el huésped solicita Botones para retirar su equipaje, este deberá ingresar con sus EPP correspondientes.

Finalmente pasará su Tarjeta de Crédito por nuestro equipo POS el que estará desinfectado para ser utilizado por el huésped, si utiliza efectivo o cheque se desinfectará a través de lámpara UV.

El huésped al momento del check out dejará su tarjeta electrónica en la pecera dispuesta para esto, la cual será retirada y desinfectada junto a esta al final de cada turno.

De requerir taxi al aeropuerto, este estará desinfectado de la misma forma que se detalló anteriormente.

#### MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN RECEPCIÓN

Después de la limpieza con los métodos habituales, se utilizará para:

- Mesones, mobiliario, con atomizador con amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.
- Equipos electrónicos, manillas de puertas y elementos metálicos con alcohol desnaturalizado aplicado con paño de microfibra.
- Papelería, monedas y lápices con rayos ultravioleta.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores contengan la cantidad suficiente de producto.
- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia: esta labor se realizará después de cada uso.

Lo ejecutará el personal de Recepción.

EPP a utilizar: Mascarilla, guantes y dispensador con alcohol gel. Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Toalla de papel desechable. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel, cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Gerente de Habitaciones**

#### **5.5.- LOBBY- FOYERES Y ÁREAS PÚBLICAS.**

Se retirarán del Lobby alfombras persas y elementos decorativos innecesarios.

Lobby, foyeres, áreas públicas, escaleras y ascensores se mantendrán aseados y desinfectados en forma permanente, se reforzará la desinfección en las botoneras de los ascensores y en los botones de llamado en cada piso. Se instalarán dispensadores de alcohol

gel en cada ascensor, que tienen una capacidad máxima de 2 pasajeros por cabina. La ubicación de cada pasajero estará señalada en el piso de este.

En el lobby en particular, el aseo y desinfección se reforzará entre 12:00 y 15:00 horas que corresponden al horario de alta demanda.

Toda persona que circule por el lobby, foyeres y áreas públicas se desplazará con mascarilla y respetando el distanciamiento social de mínimo 1,50 m.

Prohibido el uso de baños públicos por personas ajenas al Hotel.

En lobby se exhibirá video con medidas de seguridad y procedimientos COVID-19 según Protocolo Regal Pacific.

Se distribuirán dispensadores de alcohol gel en el exterior de los baños públicos, foyeres y lobby.

Basureros con tapa y bolsa plástica en su interior estarán distribuidos en cada piso, específicamente para botar guantes y basura posiblemente contaminada.

La señalética estará distribuida en todas las áreas públicas del Hotel, con instrucciones que sugieren métodos de autocuidado. Lavado correcto y frecuente de manos, uso de mascarilla y distancia social entre otros.

Se utilizarán dos totem ubicados en el lobby, que proyectarán videos y fotos de los procedimientos de higiene y desinfección de las diferentes áreas del hotel.

Capacidad de los livings es de 2 y 4 personas cada uno, manteniendo la distancia social y usando mascarillas.

Se deberán manejar veredas y terrazas del hotel limpias y correctamente sanitizadas con amonio cuaternario de quinta generación y con frecuencia de 2 veces por semana.

### MÉTODO DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN DE ÁREAS PÚBLICAS

Después de la limpieza con los métodos habituales, se utilizará para:

- Lobby, restaurant, recepción y todos los baños públicos serán sanitizados por un producto de larga duración residual, cuya ficha técnica está descrita en el punto 3 de este Protocolo.
- Mobiliario, atomizador con amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.
- Equipos electrónicos, interruptores, manillas de puertas y elementos metálicos con alcohol desnaturalizado aplicado con paño de microfibra o similar.
- Sofás y cojines de tela, con atomizador. Evitar sacudirlos.
- Alfombras con máquina lavadora con detergente especializado.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.



- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia. Esta labor se realizará permanentemente y el lavado de alfombra según la intensidad de uso.

Lo ejecutará el personal de Aseo áreas públicas.

EPP a utilizar: Máscara facial, mascarilla, cofia, cubre zapatos, pechera y guantes de aseo.

Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Toalla de papel desechable. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel, cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Housekeeping.**

## **5.6.- SEGURIDAD**

### **5.6.1 ACCESOS**

Guardia en Acceso principal, su función prioritaria será el control sanitario y toma de temperatura a huéspedes e informa a Recepción para su correspondiente registro. Restricción absoluta de acceso de personas ajenas al hotel.

### **5.6.2 ESTACIONAMIENTO**

Cliente que quiera acceder al estacionamiento subterráneo con su vehículo, deberá tocar el citófono e identificarse. El guardia le solicitará acceder al 1° piso para la correspondiente toma de temperatura. Al acceder al ascensor, este los llevará automáticamente al lobby.

Si la persona(s) no es huésped del Hotel y tuviera 37,8°C o más, no podrá ingresar y se le sugerirá acudir a un Centro Asistencial.

A los huéspedes del Hotel que también excedan la temperatura antes mencionada, se les dejará ingresar a estacionar indicándoles que debe acceder directamente a la Recepción, ubicada en el 1° piso y en ese momento se activará Protocolo COVID-19.

El ascensor usado en esta situación deberá ser minuciosamente desinfectado.

Toda persona que estacione en 1° ó 2° Subterráneo, accederá a la escalera o a los ascensores previo uso de pediluvio sanitario.

### **5.6.3 CIRCUITO CERRADO DE TV**

El guardia que se encontrará en Sala de Control vigilará que por parte de todos nuestros clientes y colaboradores se cumplan las normas COVID 19, por ejemplo el correcto uso de mascarillas y mantención del distanciamiento social.

En caso de eventos confirmados o sospechosos COVID 19, el CCTV nos permitirá realizar la vigilancia epidemiológica y su trazabilidad.

### MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SEGURIDAD

Después de la limpieza con los métodos habituales, se utilizará para:

- Mobiliario, atomizador con amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.
- Equipos electrónicos, manillas de puertas y elementos metálicos con alcohol desnaturalizado o similar aplicado con paño de microfibra.

Frecuencia: esta labor se realizará permanentemente

Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.

Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Lo ejecutará el personal de Seguridad.

EPP a utilizar: Mascarilla y guantes. Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Toalla de papel desechable. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel, cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Jefe de Seguridad.**

## **5.7.- ALIMENTOS & BEBIDAS**

### **5.7.1.- LA FATTORIA – BAR- RESTAURANT-CAFETERÍA**

Se retirarán todos los elementos decorativos innecesarios.

El único ingreso al bar-restaurant es por el lobby suprimiendo temporalmente el acceso por la cafetería. Guardia en la puerta del Hotel, tomará la temperatura a todos los comensales del restaurant.

Se dispondrá de demarcaciones individuales en el piso del lobby a un costado de la cava para mantener distancia social. Los comensales que pasaron el control de temperatura (37,8°C) pueden acceder, una vez que el anfitrión se lo indique. Se dispondrá de Alcohol Gel a la entrada del comedor. El comensal usará su mascarilla hasta que se siente en su mesa.

El restaurante del Hotel para respetar el distanciamiento social, quedará reducido a un aforo de 50 personas incluido personal de servicio, o de acuerdo a normativa vigente en su momento.

Cada uno de los recintos se mantiene aseados y desinfectados. Garzones y barman utilizarán máscara facial, mascarilla y guantes para dar el servicio. Las manos se deben lavar con agua y jabón antes de cada servicio.

#### **5.7.1.1.- SERVICIO ALMUERZO Y CENA**

El lay out del restaurant considerará una separación de 1,00 m. entre sillas. Se recomendará incentivar la reserva a través de la página web del hotel, para evitar grupos de personas esperando por una mesa disponible.

El anfitrión irá distribuyendo a los comensales con el mayor distanciamiento posible. Tendremos a disposición acrílicos separadores como cortinas sanitarias en la mesa, lo que permitirá una mayor seguridad en la prevención del contagio.

Previo a sentarse el comensal, el garzón desinfectará sillas, cubierta de la mesa y hará el montaje con individual desechable, la carta estará en código QR en español e inglés. Se entregarán los cubiertos desinfectados y embolsados. (Servilleta de papel, sachet de sal y pimienta, tenedor fondo, cuchillo fondo y cuchillo entrada-panero). Garzón sugerirá al comensal que utilice el estuche del cubierto para guardar la mascarilla. Para el servicio de pan, montaremos plato panero con pan caliente y sachet de mantequilla.

Para los bebestibles se traerán vasos o copas que correspondan de acuerdo a lo solicitado. Adjuntaremos bombillas de papel desechables para las gaseosas. La botella ya desinfectada será traída a la mesa, se destapará en presencia del cliente y se procederá a servir.

Una vez elegido el menú por el comensal a través de una carta en código QR, los platos saldrán de la cocina con cubre plato y se tomarán con servilletas de papel o plato base, para ser servidos y así evitar contaminación. Las alternativas para compartir serán servidas en platos individuales.

Al entregar la cuenta, le informaremos que a la salida del restaurant hay alcohol gel para que desinfecte sus manos.

Finalmente pasará su Tarjeta de Crédito por nuestro equipo POS el que también estará desinfectado para ser utilizado por el cliente. Se sugerirá si el comensal es pasajero, que el cargo se haga a la habitación. Se incentivará el pago a través de Transferencia electrónica.

Los pagos en efectivo se harán a través del Capitán de turno el cual portará un sobre en el que el cliente, previo a contarlo, introducirá el dinero para ser llevado a Recepción, para hacer el pago correspondiente, si existiera vuelto, será entregado en el mismo sobre al cliente.

Al finalizar el servicio de mesa, esta quedará totalmente despejada.

#### **5.7.1.2.- DESAYUNO BUFFET INDIVIDUAL**

Al inicio de la operación, cuando la cantidad de comensales sea mínima, se optará por un desayuno Americano servido a la mesa.

Posteriormente, cuando el número aumente, pero sigamos en pandemia, el servicio buffet del desayuno se montará individualmente.

Por seguridad dejaremos solo algunas cosas en el buffet de desayuno, rechaud con pocillos individuales de huevos revueltos alusados, fruta individual en pocillo mesón refrigerado, yogurt, cornflakes, etc. La variedad de panes estará junto a la tostadora, el cual será retirado por el cliente con su propio cubierto.

El servicio de café, leche y agua caliente, se realizará con termos con manilla cargada x la misma taza y máquinas automáticas de café, las cuales necesitan presionar la opción elegida y para esto se dispondrá de pequeñas toallitas desinfectantes.

Todo este buffet estará protegido con una cúpula acrílica transparente.

Previo a sentarse el comensal, el garzón desinfectará sillas, cubierta de la mesa y hará el montaje con individual desechable. Se entregarán los cubiertos desinfectados y embolsados. (Servilleta de papel, tenedor y cuchillo de entrada y cuchara de postre). Garzón sugerirá al comensal que utilice el estuche del cubierto para guardar la mascarilla. Para el servicio de pan, montaremos plato panero. Porta sachet incluirá azúcar, sucralosa y sacarina.

#### **5.7.1.3.- ROOM SERVICE**

El servicio de room service para todos los pasajeros que lo soliciten, será entregado en la puerta de su habitación y avisando al huésped que el pedido ha llegado. La preparación de dicho servicio será realizada tomando las máximas medidas de higiene y seguridad que dicha situación nos obliga. Todo el proceso de este servicio cumple con la correcta sanitización de acuerdo a protocolo COVID 19.

##### **5.7.1.3.1.- DESAYUNO ROOM SERVICE**

Durante el periodo de pandemia, el Hotel a modo de cortesía y seguridad incluirá en la tarifa, un desayuno Continental como room service.

Quien prefiera este desayuno en su habitación deberá dejar el Candado de Desayuno por fuera de la puerta con la información que en él se solicita.

##### **5.7.1.3.2.- CARTA ROOM SERVICE**

La carta de Room Service será sanitizada y guardada en la cajonera del escritorio de la habitación. Además se enviará al e-mail del huésped.

##### **5.7.1.4.- BAR**

Se retirarán todos los elementos decorativos innecesarios.

El lay out del bar considera 3 butacas con 1,00 m. de separación entre ellas.

Para los bebestibles, el barman dispondrá vasos o copas que habrán sido desinfectados en el proceso de lavavajilla y que correspondan de acuerdo a lo solicitado. Adjuntaremos bombillas de papel desechables para las gaseosas, jugos y ciertos tragos.

Antes de preparar cada trago, mise en place y todas sus funciones, el barman se deberá lavar las manos con agua y jabón. Licuadora y batidora deben estar con las tapas puesta o boca abajo.

Los frutos secos para acompañar los tragos se entregarán en sachet individuales.

El barman debe mantener aseada y desinfectada la barra, lo que debe realizar cada vez que comience a atender a un cliente. Las butacas se desinfectan una vez que este se haya retirado.

La carta del bar, estará disponible en código QR en español e inglés

El TV del bar estará exhibiendo un video sobre nuestros sistemas de control sanitario en cocina y otros lugares relevantes.

La cristalería será sanitizada con luz UV, antes de cada servicio. Barman explicará al cliente esta situación, para su tranquilidad.

El servicio de Happy Hour será servido a la mesa en tablas, en porciones individuales.

Al entregar la cuenta, le informaremos que a la salida del restaurant hay alcohol gel para que desinfecte sus manos.

Finalmente pasará su Tarjeta de Crédito por nuestro equipo POS, el que también estará desinfectado para ser utilizado por el cliente. Se incentivará el pago a través de Transferencia electrónica.

#### **5.7.1.5.- CAFETERÍA**

El acceso a la Cafetería durante el periodo de pandemia, por control sanitario, estará por el acceso principal del hotel. Esto estará debidamente informado con una señalética en la puerta de la cafetería.

Trabjará con cubiertos desinfectados (tenedor y cuchillo de fondo), en bolsas de papel desechable. Garzón sugerirá al comensal que utilice el estuche del cubierto para guardar la mascarilla. Adicionales se llevarán en bandeja y servilleta, para ser retirados por el cliente.

Previo a sentarse el comensal, el garzón desinfectará sillas, cubierta de la mesa y hará el montaje con individual desechable, la carta estará en código QR en español e inglés.

Al entregar la cuenta, le informaremos que la salida de la cafetería es por el lobby del hotel.

Finalmente pasará su Tarjeta de Crédito por nuestro equipo POS, el que también estará desinfectado para ser utilizado por el cliente. Se incentivará el pago a través de Transferencia electrónica.

#### MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN BAR-RESTAURANT-CAFETERÍA-ROOM SERVICE

Después de la limpieza con los métodos habituales que se realiza 3 veces al día, antes de cada servicio, se utilizará para desinfectar:

- Mesas, sillas y muebles de apoyo, atomizador con amonio cuaternario de quinta generación y toalla desechable de papel.
- Equipos electrónicos, manillas de puertas y elementos metálicos, alcohol desnaturalizado o similar con atomizador aplicado con paño de microfibra.
- Después de limpieza de pisos desinfectar usando mopa con amonio cuaternario de quinta generación.
- Al cierre del turno nocturno se desinfectará el recinto con equipo pulverizador con amonio cuaternario de quinta generación.
- Cuchillería se mantendrá desinfectada con iluminación UV.
- Las botellas de gaseosas, vino blanco y cervezas, se lavan y luego se desinfectan con amonio cuaternario de quinta generación e introducidas a las cámaras de mantención de frío.
- Las cámaras conservadoras de hielo y frío se desinfectarán una vez a la semana con amonio cuaternario de quinta generación
- Equipos POS se desinfectarán con alcohol desnaturalizado o similar.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.
- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia: esta labor se realizará permanentemente y después de cada uso.

El aseo entre servicios lo realizará personal de Aseo Áreas Públicas de Housekeeping y la desinfección del mobiliario, los Garzones después de cada uso.

EPP a utilizar: Personal Áreas Públicas con máscara facial, mascarilla y guantes de aseo.

Todo personal que atiende público en A&B, con máscara facial, mascarilla y guantes.

Barman con mascarilla.

Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno.  
Toalla de papel desechable. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Housekeeping, Aseo y limpieza de La Fattoria.**

**Chef Ejecutivo y Maitre, Restaurant**

**Jefe de Bar y Chef Ejecutivo, Bar**

**Supervisor cafetería, Cafetería**

## **5.7.2.- BANQUETES**

### **5.7.2.1.- EVENTOS CORPORATIVOS**

#### **5.7.2.1.1.- RESERVAS DE SALONES**

En el mail de la cotización, en el encabezamiento y en negrita, habrá un mensaje que dirá: *“Pensando en usted, HRP ha implementado un conjunto de medidas de seguridad e higiene para evitar el contagio y hacer grata y segura su permanencia”.*

De acuerdo al lay out y número de personas, el Dpto. Comercial ofrecerá la disponibilidad de salones que tenga el hotel para la fecha solicitada, con el fin de mantener el distanciamiento social que el periodo COVID-19 amerita. **(ANEXO 6)**

El hotel ha dispuesto reducir el aforo de sus salones al 50% aprox. de su capacidad habitual.

Para conocer las medidas COVID 19, pinche el link [www.regalpacific.cl/COVID19](http://www.regalpacific.cl/COVID19)

#### **5.7.2.1.2.- COORDINADORA DE EVENTOS**

Al cliente se le informará lo siguiente:

- Al inicio de todo evento, como política de comunicación, se emitirá video de Seguridad de Evacuación y Seguridad Sanitaria COVID-19.
- Coordinadora consultará si cliente requiere elementos de apoyo como por ejemplo, lápices, blocks, dulces,...
- Sugerir al cliente el tipo de montaje.
- Explicará el protocolo COVID 19 de acceso a estacionamientos según ítem 5.6.2 de este documento.
- Coordinadora debe hacer cumplir los horarios entre los distintos coffee break con el fin de evitar que el servicio coincida a la misma hora.

Coordinadora es responsable de mantener bases, beeper y botoneras (embolsadas) desinfectadas, las que entregará al salonero.

#### **5.7.2.1.3.- MEDIDAS OPERACIONALES COVID SALONES**

Todos nuestros salones cuentan con iluminación y ventilación natural, situación muy necesaria para periodo de pandemia.

Los salones previos al uso del evento estarán ventilados y desinfectados, con un sello de seguridad en la puerta de acceso, el que será abierto por el cliente.

Salonero entregará la información que el salón se encuentra debidamente desinfectado, lo que se reforzará con un díptico en las mesas de montaje del evento.

Se seguirá sirviendo Prisma Water en botella desinfectada, procedimiento a realizar en pantry del piso correspondiente.

Si cliente desea regular la temperatura del salón o cualquier otra solicitud al garzón, dispondrá de una botonera de llamado desinfectada.

Elementos audiovisuales serán previamente desinfectados antes de la partida del evento al igual que los accesorios manipulados por el cliente.

La asignación de salones, cuando sea posible, se realizará en pisos diferentes con el fin de reforzar el distanciamiento social.

En formato Directorio se demarcará ubicación de asientos para mantener la distancia social.

Los tableros de montaje se trasladan por el ascensor de servicio, por lo cual este se deberá mantener desinfectado diariamente con amonio cuaternario de quinta generación. La capacidad del ascensor es de 4 personas máximo.

#### **5.7.2.1.4.- COFFEE BREAK**

Los foyeres previos al uso del evento estarán ventilados y desinfectados.

Todos los utensilios y mantelería usados en este servicio estarán previamente sanitizados.

Los coffee break en el mismo piso, tendrán separación horaria entre uno y otro mínimo de 45 minutos para realizar aseo general, ventilación, desinfección de baños, muebles y manillas.

El montaje de los coffee break será de acuerdo a la cantidad de personas que contraten el servicio. Los alimentos serán servidos en cajas desechables transparentes con cuchillería desechable envuelta en servilleta, con el fin de que cada persona retire su menú, los cuales serán montados en un buffet exclusivo.

Las bebidas (café, té, jugos, leche, agua y gaseosas), estarán montadas en un segundo buffet debidamente separado del anterior y atendido por un garzón. Este servicio se dará en forma individual, circulando por un pasillo ordenador con el fin de mantener la distancia social.

De ser necesario, se montarán tableros adicionales de apoyo.



#### **5.7.2.1.5.- SERVICIO ALMUERZO Y CENA**

El lay out del salón considerará una distribución con una separación de 1,00 m. entre sillas. Respecto a las mesas, su distribución dependerá del número de comensales.

El montaje de banquetes será el habitual a excepción de los cubiertos desinfectados y embolsados. (Servilleta de papel, sachet de sal y pimienta, tenedor y cuchillo fondo, tenedor y cuchillo entrada-panero). Garzón sugerirá al comensal que utilice el estuche del cubierto para guardar la mascarilla. Para el servicio de pan, montaremos plato panero con pan caliente y sachet de mantequilla.

Los platos saldrán de la cocina con cubre plato y se tomarán con servilletas de papel o plato base para ser servidos y así evitar contaminación.

#### **5.7.2.1.6.- COCKTAIL – CHEESE & WINE Y OTROS**

Todos los utensilios y mantelería usados en este servicio estarán previamente sanitizados.

A medida que el comensal llega, se le ofrecerá el bebestible, el que será llevado por el garzón a la mesa.

Por normas de seguridad COVID 19, el cocktail será servido a la mesa, una vez llegado todos los comensales. Primero se servirán los bocados fríos y finalmente los calientes

#### **MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SALONES Y FOYERES**

Después de la limpieza con los métodos habituales que se realiza antes y después de cada evento, se utilizará para desinfectar:

- Todos los salones serán sanitizados con un producto de larga duración residual, cuya ficha técnica está descrita en el punto 3 de este Protocolo, además antes de ser ocupados, serán nebulizados en horario nocturno por personal de mantenimiento con amonio cuaternario.
- Mesas, sillas y muebles de apoyo, atomizador con amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.
- Equipos comunicación, (beeper, bases y timbres de llamado), equipos electrónicos, interruptores, manillas de puertas y elementos metálicos con alcohol desnaturalizado o similar con atomizador aplicado con paño de microfibra.
- Desinfección de baños públicos y accesos a estos, en forma frecuente y al inicio y término de cada servicio.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.

- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia: esta labor se realizará permanentemente antes de cada uso.

El aseo entre servicios lo realizará personal de Aseo Áreas Públicas de Housekeeping y la desinfección del mobiliario, los Saloneros.

EPP a utilizar: Personal Áreas Públicas con pechera, máscara facial, mascarilla y guantes de aseo.

Todo personal que atiende público en salones y foyeres, con pechera, máscara facial, mascarilla y guantes. Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel, cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Housekeeping, Aseo de salones, foyeres y áreas públicas.**

**Capitan de Banquetes: Desinfección de salones**

#### **5.7.2.2.- COCINA**

Todos los utensilios usados en este servicio estarán previamente sanitizados.

Para cumplir con el adecuado distanciamiento social redistribuiremos el trabajo del personal, en ambas cocinas del hotel.

Se demarcará en el piso de ambas cocinas la posición de trabajo en cada cuarto, con el fin de mantener el distanciamiento social.

Para que un cocinero pueda trabajar con sus utensilios personales, obligatoriamente deben ser desinfectados.

Todos los alimentos que sean trasladados por el montacarga deben ir en carros desinfectados y los productos tapados.

Montacarga será desinfectado diariamente.

No podrá haber ningún elemento ajeno a la operación normal, de bodegas, cámaras y cocina.

Todo personal que abandona la cocina durante su turno, al retomar su función debe sanitizar los EPP y lavarse las manos con agua y jabón. Al mismo tiempo, debe revisar su uniforme de trabajo para evitar contaminación, pudiendo pedir cambio en lencería del hotel, si amerita.

Todo personal externo a la función, durante la operación, solo podrá ingresar en una emergencia y utilizando los EPP requeridos.

## MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN COCINA, CÁMARAS DE FRÍO Y BODEGAS

Las cocinas que atenderán a cada uno de los departamentos de alimentos y bebidas del hotel, serán sanitizadas con productos importados de alta tecnología de largo efecto residual.

Después de la limpieza con los métodos habituales que se realiza diariamente, se utilizará para desinfectar:

- Sistema de alarma sonora y visual cada 15 minutos que avisa para realizar el lavado de manos con jabón a todo el personal y desinfección de mesones de trabajo. El secado se hace con toallas de papel desechable, siendo eliminados en basureros con tapa.
- Toda mercadería que provenga del exterior deberá ser sanitizada previo al ingreso a bodegas, cámaras y cocina del hotel con amonio cuaternario de quinta generación.
- Embalajes que no pueden ser desechados, deben ser sanitizados previo a ser provisionado en las bodegas y cámaras del hotel con amonio cuaternario.
- Todo el mobiliario y equipamiento, con atomizador de amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.
- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.
- Evitar uso del celular.

Frecuencia: esta labor se realizará antes de comenzar cada servicio. La cocina debe estar aseada y sanitizada.

El aseo y sanitización entre servicios lo realizará personal de Aseo de Cocina. (Stewards)

EPP a utilizar: Personal de cocina cofia, mascarilla y guantes. Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Toalla de papel desechable. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel, cargados al comienzo de cada turno.

Personal cuarto caliente, cofia y mascarilla.

**Responsable: Chef Ejecutivo.**

### **5.7.2.3.- ADQUISICIONES Y RECEPCIÓN DE MERCADERIAS**

Solicitará al proveedor que todo embalaje venga desinfectado, según instructivo MINSAL. Este embalaje volverá a tener el mismo tratamiento al pasar por arco sanitario ubicado en Recepción de mercadería.

Adquisiciones enviará por e-mail una Declaración de salud, la cual debe ser firmada por los transportistas y reenviada electrónicamente junto a la Guía de Despacho o Factura correspondiente al Encargado de Adquisiciones. Además, estos documentos también deben ser

portados por ellos para ser mostrados al personal de recepción de mercadería. En ese momento se tomará la temperatura.

Los encargados de recibirlas, en aquellos productos que puedan ser provisionados individualmente, desembalarán y desinfectarán cada unidad antes de almacenarla en cámaras o bodegas.

Frutas y verduras serán recepcionadas en “cuarto sucio”, para recibir tratamiento desinfectante en base a yodo, luego embandejar y guardar en cámara mantenedora a 6°C. Bandejas están previamente sanitizadas.

La mercadería que sea ingresada por algún vehículo de la empresa, deberá cumplir los mismos protocolos de sanitización exigido a proveedores externos. Estos vehículos serán desinfectados con productos de largo efecto residual, además de los métodos de sanitización habituales realizados diariamente.

#### **5.7.2.4.- BODEGA COVID 19**

Se destinará un espacio claramente delimitado en un sector de la Bodega Central, en que se encuentren aperchados todos los elementos de protección COVID 19 claramente identificados, de tal manera de reconocer fácilmente la caída de stock de alguno de ellos. Se determinará un stock crítico.

Es el lugar destinado a almacenar todos los insumos comprados para el manejo de la pandemia. Como por ejemplo: alcohol gel, mascarillas, guantes, alcohol desnaturalizado, hipoclorito de sodio al 5%, amonio cuaternario, amonio cuaternario de quinta generación, paños de microfibra, dispensadores, pecheras, etc.

Carros de mercadería serán sanitizados antes de entrega de los productos. El carro permanece en acceso de bodega para ser retirado por personal del departamento correspondiente.

Todos los pedidos de requisiciones de cada departamento se realizarán vía POINT, para evitar circulación de documentos y personas.

#### **MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN RECEPCIÓN MERCADERIAS**

Después de la limpieza con los métodos habituales que se realiza diariamente, se utilizará para desinfectar:

- Toda mercadería que provenga del exterior deberá ser sanitizada previo al ingreso a bodegas, cámaras y cocina del hotel con amonio cuaternario de quinta generación.
- Embalajes que no pueden ser desechados, deben ser sanitizados previo a ser provisionado en las bodegas y cámaras del hotel.
- Todas las cubiertas de trabajo, con atomizador de amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.

- Sanitizar pisos de bodegas y pre cámaras una vez a la semana con amonio cuaternario de quinta generación.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.
- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia: esta labor se realizará cada vez que se reciba mercaderías.

Housekeeping: Aseo y sanitización de Áreas públicas.

Steward: Aseo y desinfección de Cuarto sucio y Sala de Basura.

Maestro carnicero: Pre cámara.

EPP a utilizar: Máscara facial (Bodeguero y Jefe de Adquisiciones), Mascarilla y guantes. Guantes desechables y pechera. Guantes deben ser eliminados una vez finalizado el turno y pechera a lavado. Toalla de papel desechable. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel, cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Encargados de Adquisiciones y Bodega.**

## **5.8.- HOUSEKEEPING**

### **5.8.1- PURIFICACIÓN DE AIRE**

Con el objetivo de que nuestro huésped encuentre un ambiente sanitizado y un aire purificado, media hora antes del check in, se instalará una lámpara que cumple este fin. Esta lámpara se retirará antes que el pasajero entre a la habitación.

### **5.8.2- MEDIDAS OPERACIONALES HABITACIONES**

La metodología de limpieza y sanitización que se utilizará diariamente cumple un rígido protocolo de acción y un orden estandarizado, con el fin de garantizar que el cien por ciento de cada elemento quede debidamente tratado y así evitar futuros contagios.

Se retirarán todos los elementos decorativos innecesarios, incluido papelerero de habitación. Directorio de servicios, papelería y lápiz quedará guardado en cajonera costado escritorio. No se colocarán bombones de cobertura en la habitación.

#### **5.8.2.1- ASEO Y SANITIZACIÓN DIARIO DE HABITACIONES**

El carro y todos los implementos que se encuentren en él (aspiradora, escobas atomizadores, pulverizadores, paños de limpieza y llaves maestras) deben ser desinfectados antes y después de realizar el trabajo en cada habitación. Además de las sábanas y el set de toallas embolsado y sanitizado, debe portar en el carro todos los elementos de aseo, desinfección y EPP necesarios para ingresar a la habitación. Mucama debe contar con la

cantidad suficiente de desinfectante en sus atomizadores. Al inicio y término de cada aseo y sanitización de habitación, deberá aplicar pulverizador a los cubre zapatos y a sus guantes.

Comenzará ventilando, abriendo ventanas de la habitación y realizando el aseo y sanitización del baño, utilizando los productos desinfectantes y certificados usados habitualmente. Se priorizará el retiro de los desechos embolsados del papelerero, reponiendo su bolsa. Se utilizará durante este período, vaso pequeño de papel desechable. El WC se entregará sellado una vez desinfectado, el que será abierto por el pasajero.

El aseo del dormitorio se realizará con un barrido en abanico, con el fin cubrir cada elemento que se encuentre en el camino.

Todos los blancos retirados de la habitación (sábanas, toallas y cubre plumón) no se sacuden, solo se introducen en bolsa de género del carro, la cual estará cubierta por bolsa plástica desechable.

Finalmente se realizará una sanitización completa de la habitación haciendo especial hincapié en los elementos que tienen mayor frecuencia de contacto con el huésped, (PUNTOS DE RIESGO), los que estarán identificados con un círculo verde. La camarera tendrá especial preocupación en la desinfección en estos, silla, teléfono, manillas de puertas, wall panel, frigobar, control remoto TV embolsado, lápiz, pantuflas, caja fuerte, cafetera, termo, bastones cortinas, luces lectura, secador de pelo, interruptores murales y lámpara escritorio. Con esto damos a conocer al huésped que no obstante el haber realizado una completa sanitización de la habitación, estos son los puntos de mayor contacto y fueron reforzados para su seguridad.

Las almohadas tendrán la posibilidad de ser protegidas con una doble funda, la que se dejará sanitizada y embolsada sobre la misma.

En el caso que el huésped no permita el ingreso de mucama y solicite cambio de blancos, se le dejará fuera de la habitación un set sanitizado y sellado de sábanas y toallas.

Si huésped solicita algún suministro o producto extra, este será despachado en bolsa sanitizada.

Cualquier otro colaborador que requiera entrar a una habitación ocupada, con o sin pasajero en su interior, deberá ingresar utilizando los EPP requeridos. (Máscara facial, mascarilla y guantes).

En los pantries de cada pasillo, serán desinfectados diariamente, habrá un stock de EPP necesarios para solucionar rápidamente cualquier requerimiento COVID-19. No podrán permanecer en el tiempo bandejas de alimentos y bebidas.

#### **5.8.2.2- ASEO Y SANITIZACIÓN POST CHECK OUT HABITACIONES**

Habitación quedará vacante-limpia-sanitizada e inspeccionada” 24 horas post check out.

Camarera realizará aseo profundo en habitación, abriendo ventanas para ventilar, sacando todos los blancos y desechos, para realizar la correspondiente sanitización, dejando habitación “Vacante-limpia”.

Posteriormente se realiza desinfección profunda con nebulizador por personal de mantención especializado.

Finalmente ingresa Supervisora y verifica que habitación quede en óptima condición para ser entregada a nuevo cliente, dejando en estatus “Inspeccionada”

Finalmente se ejecutará la desinfección del 100% de la habitación con máquina nebulizadora y amonio cuaternario de quinta generación. Además se debe aplicar en interior de closet, camas, cortinas, frigobar abierto y alfombras entre otros. Las almohadas serán sanitizadas con nebulizador a vapor con amonio cuaternario de quinta generación. Estas labores serán realizadas por personal de Mantención capacitado para esta función.

Antes de que una habitación sea nuevamente asignada, quedará “Vacante-limpia” por 24 horas.

### **5.8.3- LAVANDERIA**

Se deberá mantener despejado el shoot de ropa y no sacudirla dentro del recinto.

Desinfectar carros de ropa sucia y canastos de camareras.

Armar kit de blancos en bolsas plásticas selladas para los casos especiales que se requieran.

El procedimiento de recepción y entrega de la ropa del huésped para lavandería, se realizará en bolsa sanitizada con detalle de prendas en el interior y cerrada en forma hermética.

Cuando la camarera puede acceder a la habitación, toma la bolsa y la envía a lavandería. Si el huésped no la deja entrar, la bolsa debe quedar en el pasillo.

Una vez realizado el proceso de lavado, será entregado en la habitación del pasajero en bolsa cerrada, sanitizada y sellada. Si el huésped no permite el ingreso de la camarera, esta deberá llamarlo indicando que se ha dejado recientemente su ropa lavada embolsada en el pasillo.

Desinfectar máquinas lavadoras, secadoras y calandra diariamente.

### **MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN HABITACIONES**

Después de la limpieza con los métodos habituales, se utilizará para:

- Las habitaciones serán sanitizadas con un producto de larga duración residual cuya ficha técnica está descrita en el punto 3 de este Protocolo.
- Mobiliario, atomizador con amonio cuaternario de quinta generación y paños de microfibra.

- Equipos electrónicos alcohol desnaturalizado aplicado con paño de microfibra o similar.
- Los artefactos y accesorios de baño se sanitizarán con los detergentes aplicados habitualmente.
- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.
- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia: esta labor se realizará diariamente.

Lo ejecutará Camarera.

EPP a utilizar: Pechera, mascarilla, cofia, cubrezapato y guantes desechables y de goma. Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Se deben mantener los dispensadores con amonio cuaternario cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Housekeeping.**

## **5.9.- MANTENCIÓN**

### ACTIVIDADES PRE APERTURA

- Personal de mantención ingresará al hotel en forma anticipada para poner en marcha equipos, (calderas, chiller, ascensores, lavandería, cámaras de frío, cocinas, CCTV, limpieza filtro AA, etc), check list de habitaciones y salones, baños públicos y mobiliario en general.

### ACTIVIDADES POST APERTURA

- Preparará dilución correcta de desinfectantes según ANEXO 3, dosificarán y rotularán los diferentes bidones con las concentraciones correspondientes. Diariamente entregarán a Housekeeping los productos señalados.
- En caso de tener que acceder a la habitación por mantenciones simples:
- Estas se realizarán sin huéspedes en la habitación, en caso de ser necesario con el huésped, nuestro personal ingresará con todos los EPP necesarios (Guantes, mascarilla, máscara facial, mameluco reutilizable, cubre zapatos) y siempre manteniendo distanciamiento social con el huésped.
- Mantenciones más complicadas, se procederá con el cambio de habitación.
- La limpieza de filtros de fan coil, se realizará una vez por semana.
- Trabajos en otras áreas del hotel, se programarán de preferencia en horarios de bajo flujo de huéspedes y personal. Utilizarán los EPP correspondientes.



- Ejecutará las nebulizaciones de las habitaciones al check out. En este caso además de los EEP correspondientes, utilizarán máscara con doble filtro y traje de TNT lavable.
- La nebulización de Cocinas, salones, restaurant y áreas públicas se realizarán en horario nocturno.

### **5.10.- ADMINISTRACIÓN**

Los lugares de trabajo deben ser sanitizados diariamente al inicio de la jornada, para lo cual y con el fin de unificar criterio, desarrollaremos un modelo estándar a seguir. Se elegirán los elementos de mayor contacto, los que serán reforzados en el proceso de desinfección. Estos se identificarán con un círculo autoadhesivo verde que tendrán como objetivo evitar contagios.

Si el colaborador tiene oficina privada, mientras esté laborando solo, podrá prescindir de usar mascarilla. Al momento de recibir visita o compañero de trabajo, debe usarla y mantener la distancia social. Si la oficina es pequeña, la reunión debe realizarse en un salón o en el foyer.

Para las reuniones masivas se ocuparán los salones que permitan una correcta distancia social y utilizando su correspondiente mascarilla.

En recintos administrativos compartidos deben usar obligatoriamente mascarilla, si no existe la distancia social requerida.

Cada vez que un ejecutivo deba comunicarse presencialmente con otro de diferente departamento, debe acudir con mascarilla, mantener distancia social al momento de la reunión y al volver, previo a reanudar sus labores, lavarse las manos.

Toda documentación que se mantenga en las oficinas, deberá quedar protegida para evitar que los productos de sanitización que se aplicarán, pudieran dañarlos. Evitar el uso de documentación física, tratar mayoritariamente, que se realice en forma electrónica.

Incentivar el pago electrónico, pero de ser utilizado el sistema de cheques, el cobrador deberá esperar en pasillo exterior de puerta de control, para que baje personal administrativo y haga entrega del documento en sobre.

Junior del hotel tomará todas las medidas necesarias para evitar contagio. Utilizará máscara facial, mascarilla y guantes.

#### **MÉTODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN ÁREAS ADMINISTRATIVAS**

Después de la limpieza con los métodos habituales, se utilizará para:

- Mobiliario, atomizador con amonio cuaternario y paños de microfibra.
- Equipos electrónicos, manillas de puertas y elementos metálicos con alcohol desnaturalizado aplicado con paño de microfibra o similar.

- Personal de aseo debe estar constantemente preocupado que atomizadores de desinfectante contengan la cantidad suficiente de producto.
- Lavado de manos frecuente y cada vez que la labor lo permita. Evitar llevarse las manos a la boca, nariz y ojos.

Frecuencia: esta labor se realizará diariamente.

Lo ejecutará: aseadora, la limpieza y usuario de la oficina, desinfecta su lugar y elementos de trabajo.

EPP a utilizar: Aseadora, mascarilla, guantes desechables. Guantes desechables deben ser eliminados una vez finalizado el turno. Paño microfibra. Se deben mantener los dispensadores de alcohol gel cargados al comienzo de cada turno.

**Responsable: Housekeeping y cada administrativo**

### **5.11.- RECURSOS HUMANOS**

Evitar entrevistas personales, priorizando los medios electrónicos. (ZOOM)

Capacitaciones si es posible, on line, para lograr distanciamiento social.

Firmas de contratos, liquidaciones de sueldo y finiquitos se harán presenciales y con todos los EPP correspondientes (Mascarilla). Lavado de manos y desinfección de lápices.

Coordinar envío de señalética y programación de Capacitaciones COVID 19 con Mutual de Seguridad.

En la reapertura del Hotel, se enviará una Declaración de Salud (**ANEXO 4**) con el fin de tener la seguridad de que cada colaborador que ingrese al hotel esté en perfecto estado, principalmente en relación a la pandemia para proteger su salud, la de sus compañeros y clientes del hotel. Esta será entregada OBLIGATORIAMENTE en Puerta de Control al momento de presentarse el primer día a trabajar. No podrá acceder al hotel sino entrega este documento.

## **6.- PROTOCOLO DE SEGURIDAD OBLIGATORIO: CIRCULO AMARILLO**

El presente protocolo se realiza para identificar casos sospechosos e infectados y proceder a su cuarentena o aislamiento interno respectivamente (CIRCULO AMARILLO), manteniendo la confidencialidad de la información.

Este protocolo se elabora con el objetivo de proteger y evitar el contagio de todos nuestros colaboradores, visitas y el resto de huéspedes del hotel.

### **DESCRIPCIÓN**

**6.1.-** El hotel ha definido el Piso 5 para huéspedes del CÍRCULO AMARILLO y esos pisos no pueden ser modificados. De ser necesario, se seguirán en los pisos inmediatamente superiores.

Las habitaciones asignadas para casos sospechosos serán las terminadas en 01-02-03-04 y las 06, 07,08 y 09 para casos confirmados. La 05 no será ocupada para mantener distancia social. El pasajero identificado con CÍRCULO AMARILLO, NO podrá salir de la habitación durante su estadía. Se realizará trazabilidad. **(ANEXO 10)**

**6.2.-** Realizar un relevamiento de todos los huéspedes y volcar dicha información en una planilla excel que contenga:

Fecha del día - Fecha Check in - Fecha Check out – Fecha de arribo al país – N° de habitación - Single o Doble - Apellido y Nombre. Una vez activado el protocolo, se llamará al MINSAL para entregar la información correspondiente. Si el MINSAL dejara dieta específica quedará registrado en esta ficha.

**6.3.-** Esta planilla de Círculo Amarillo se distribuye diariamente por RECEPCIÓN dos veces al día a las 9 AM y a las 15 hs a Jefes de cada Depto: HSK/SEG/MNT/FRONT/A&B.

**6.4.-** Cada nuevo Check in identificado como CÍRCULO AMARILLO debe ser obligatoriamente hospedado en el piso asignado como CÍRCULO AMARILLO y de ser necesario realizar un upgrade sin cargo.

**6.5.-** Todos los colaboradores del hotel que tienen contacto directo con el huésped, deben estar en conocimiento de este listado confidencial y tomar todas las medidas de seguridad necesarias al momento de interactuar con él.

En caso de que exista un problema de mantención en que obligatoriamente personal de este departamento deba ingresar a ella, se tomará la medida de cambio del huésped a otra habitación con el fin de evitar el contacto con nuestro colaborador. La habitación según nomenclatura hotelera estará en condición “sucia-bloqueda” y ventilada por el lapsus de una semana, si la ocupación lo permite.

Después de este período, personal de mantención la reparará tomando las medidas de seguridad correspondiente.

Posteriormente personal especializado realizará la desinfección minuciosa de la habitación y luego nuestro personal de Ama de Llaves, una vez aseada la dejará “vacante-limpia”.

## **6.6- HOUSEKEEPING**

Durante su estadía, por razones de seguridad y evitar contagio de nuestras camareras, NO se realizará aseo de su habitación. Se le ofrecerá la opción de cambiarse cada 4 días a una nueva habitación “Vacante-Limpia”, en piso Covid. Después de una semana, la habitación será desinfectada por personal especializado y aseada por nuestro departamento de Ama de Llaves. Para lo anterior nuestro personal le indicará telefónicamente el número de su nueva habitación, la cual se encontrará con la puerta abierta. A continuación nuestro personal de Mantención realizará la desinfección rigurosa del recorrido efectuado por el huésped contagiado.

Es obligatorio que HSK al momento de la limpieza de la habitación, pueda reunir los blancos en doble bolsa de color amarillo antes de ser llevados en forma manual a lavandería, a fin de que el personal receptor o intermediario de las prendas sucias, sea consiente que se refieren a blancos de habitaciones pertenecientes al CIRCULO AMARILLO. Toda esta ropa debe ser lavada en lavadora exclusiva y a 60° mínimo de temperatura.

Procedimiento similar debe realizarse al momento de retiro de ropa para tintorería. El huésped entregará todo lo que necesite lavar, al interior de bolsa AMARILLA sellada y con el correspondiente listado de prendas, la cual dejará en el pasillo. El personal de lavandería, utilizando todos los elementos de protección (guantes desechables, mascarilla y máscara facial), tanto para ropa de tintorería como blancos, abrirá la bolsa para confirmar el detalle y procederá como corresponda. Terminado este proceso, eliminará los guantes desechables en basurero con tapa y se lavará las manos. La tintorería externa estará en conocimiento que toda bolsa de color amarillo proviene de pasajeros infectados o sospechosos para que tomen las medidas de precaución correspondiente.

Las mucamas mayores de 60 años no deben realizar tareas de limpieza de habitaciones enmarcadas dentro del Circulo Amarillo.

Todos los elementos manipulables que se encuentren en pasillos, puertas, escalera y ascensores serán frecuente y minuciosamente desinfectados por personal de HSK.

Con el fin de que el proceso de limpieza y desinfección sea lo más expedito posible, se retirarán todos los elementos de la habitación que no sean indispensables.

Al realizar check out huésped COVID, dejaremos la habitación en condición “sucio-bloqueda” y ventilada por el lapsus de una semana, si la ocupación lo permite.

#### **6.7- ALIMENTOS & BEBIDAS:**

Se le enviará vía electrónica el Menú de Room Service.

Todos los elementos de Room Service, se dejarán en porta bandeja en el pasillo por el exterior de la puerta de la habitación. Toda la vajilla, cuchillería y vasos serán desechables. Sal, azúcar y condimentos vendrán en sachet. Frigobar cerrado dejando agua mineral de cortesía. Una vez terminado el servicio, el huésped deja la bandeja nuevamente en el pasillo. El garzón de RS antes de retirar la bandeja, desinfecta todos los elementos, los embolsa en doble bolsa amarilla y lo traslada a Sala de Basura. Finalmente entrega bandeja en sector de steward. Garzón debe desechar los guantes y lavarse las manos al término de cada servicio.

**6.8-FRONT:** En el caso de traslado de equipaje por personal de bellboy, estos deben utilizar guantes, mascarilla, máscara facial y pechera para el traslado de éste, una vez que el recepcionista notifique que pertenecen a dicho Círculo Amarillo. Botones NO podrá subir en el mismo ascensor que el huésped. Posteriormente el ascensor debe ser minuciosamente desinfectado al igual que toda la zona recorrida por él.

Tomar precaución al momento del pago, la manipulación de tarjetas de crédito, de lapiceras para el check in, entrega y recepción de tarjetas electrónicas de habitaciones. Esta obliga que luego de cada check in o check out sea indispensable la higiene con alcohol gel así como también la superficie de la recepción. No obstante lo anterior se reforzará la sanitización mediante el uso de lámparas UV.

En caso que el pasajero COVID 19 abandone la habitación para internarse en una clínica, después de una semana, se retirará su equipaje de la habitación, se desinfectará y embolsará en doble bolsa amarilla, depositándose en Custodia dejando el registro de esta. En caso que algún elemento perteneciente a esta persona haya quedado olvidado en la habitación después del check out, este se desinfectará y quedará en doble bolsa guardada en lost and found. Se dará aviso al cliente y si no se retira dentro de los próximos 90 días, se eliminará.

Cada habitación check out COVID 19 será sanitizada por personal especializado en esta labor.

**IMPORTANTE:**

Esta información es confidencial y de uso interno, no debe ser publicado ni informado a los huéspedes y dentro de muchos aspectos está, diseñado no solo para evitar la propagación del virus, sino para proteger la salud de todos los colaboradores y familiares de nuestro hotel.

Cualquier huésped que sea detectado con síntomas COVID 19, el Gerente de Turno, debe informar de manera urgente al MINSAL y activar este protocolo.

**LA PRESENTE INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y DE USO**

**EXCLUSIVO DEL HOTEL REGAL PACIFIC-SANTIAGO.**

**QUEDA PROHIBIDA SU DIFUSIÓN O DISTRIBUCIÓN A TERCEROS**