

 <i>Kallfuryzen</i>	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE SERVICIOS</b>		<b>Fecha Aprobación:</b> 28-09-2020
	<b>Código:</b> <b>PRO-COVID 19</b>	<b>Versión:</b> <b>01</b>	
<b>Objetivo/Propósito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento interno en modo COVID-19</li> </ul>		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este procedimiento aplica para todas las áreas y actividades realizadas en el establecimiento.</li> </ul>		
<b>Área</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica a todas las Áreas</li> </ul>		
<b>Responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador COVID-19</li> </ul>		
<b>Cargos que aplican</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración, personal mantenimiento, personal aseo, personal recepción, proveedores, clientes, personal vigilancia.</li> </ul>		
<b>Materiales y/o Equipos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material comunicación</li> </ul>		
<b>Registros</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro aseo</li> <li>2. Registro de capacitación y entrega de protección personal a trabajadores</li> <li>3. Registro diario de control de temperatura y síntomas de trabajadores</li> <li>4. Registro online de pasajeros (on- line)</li> <li>5. Declaración jurada de salud de los pasajeros (on line)</li> <li>6. Registro de control de temperatura y síntomas de pasajeros al ingreso</li> </ol>		
<p><b>IMPORTANCIA</b></p> <p>La importancia de este protocolo radica en proteger a nuestros clientes y a nuestros colaboradores a fin de resguardar el bienestar y salud, de nuestros colaboradores y clientes. A la vez que posibilitar un descanso y disfrute en un entorno seguro cumpliendo con protocolos y normativas vigentes emanadas de las autoridades.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p>EL presente procedimiento se enviará a todos quienes aplique y a su vez se encontrará disponible en medios on-line e impreso en recepción.</p>			
<b>Modificaciones del Documento.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No Aplica.</li> </ul>		
<b>Notas:</b> N/A			
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>	
Coordinador COVID-19	Gerencia	Gerencia	

## **PROTOCOLO INTERNO COVID-19**

Estamos en una situación de incertidumbre sobre las consecuencias personales y económicas que pueden derivarse de esta crisis producida por el COVID-19, por lo que como establecimiento nuestra prioridad es resguardar el bienestar y salud, de nuestros colaboradores y clientes. Es por ello que con la asesoría de Sernatur y Ministerio de Salud hemos implementado el siguiente protocolo.

### **MEDIDAS RELATIVAS DE RESERVA**

Para reservar se solicitará registro online y un abono. Las reservas se formalizan mediante el pago del 50% del valor total estadía y aceptación de protocolo COVID-19. El saldo deberá quedar abonado el mismo día de su ingreso.

Las anulaciones que se realizan en un periodo inferior a 30 días de la fecha de ingreso, no tendrán devolución. El abono respectivo podrá ser utilizado hasta 24 meses después de acuerdo a disponibilidad y tarifas correspondiente a la temporada en que se realiza el reagendamiento.

En caso que no se pueda hacer uso de la reserva por restricciones impuestas por el Gobierno Central relativas al COVID-19, el abono realizado por la reserva podrá ser utilizado hasta 24 meses después de acuerdo a disponibilidad y tarifas correspondiente a la temporada en que se realiza el reagendamiento.

Las reservas se entienden para fechas cerradas, si el huésped se retira antes de la fecha de salida estipulada en la reserva no dará derecho a devolución.

Para la temporada estival 2020-2021 la estadía mínima será de 6 noches con excepción del mes de diciembre y el periodo eclipse en diciembre 2020. Para el eclipse 2020 la estadía mínima es de 4 noches.

### **MEDIDAS RELATIVAS A LOS TURISTAS**

Se informará a los turistas de las prácticas que viene implementando el establecimiento para reducir posibles riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar su percepción frente a las medidas adoptadas. Para ello se les enviará formulario on-line solicitando aceptación en el momento de la reserva.

Se informará a los asistentes sobre los servicios de salud a los que puedan recurrir en caso de requerir atención médica, teniendo disponible los números telefónicos, las direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio.

El día de su llegada los turistas deberán llenar una declaración de salud por medio de cuestionario on-line, debiendo adjuntar también foto de la cédula de identidad o pasaporte de todos los integrantes del grupo, con fines preventivos y de trazabilidad en su caso.

El coordinador COVID-19 medirá la temperatura de los turistas con termómetro infrarrojo y/o hará una revisión visual de su estado de salud, al check in dejando registro (Registro de control de temperatura y síntomas de pasajeros al ingreso).

Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre, sensación de falta de aire o alguno de los demás síntomas descritos anteriormente), se activarán los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y se solicitará a la persona afectada que se dirija a un establecimiento de salud para que verifiquen su condición.

Se solicitará el pago sin contacto a través de transferencias o pago via web. En caso de que el cliente a pesar de dar la opción de pago sin contacto requiera pagar en efectivo se solicitará entregar el dinero dentro de una bolsa.

Durante su estadía no se permiten visitas diurnas y tampoco con pernoctación.

#### **MEDIDAS RELATIVAS AL PERSONAL**

- **Designación de Coordinador COVID:**

Este coordinador tiene como responsabilidad garantizar que se comunique entre los trabajadores y asistentes, sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19 y velar por el cumplimiento del presente protocolo. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria serán gestionadas por el coordinador, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores. El coordinador garantizará la provisión de equipos de protección personal de mascarillas, guantes, delantales, y otros insumos como alcohol gel, papel toalla, jabón, que puedan ser requeridos.

#### **MEDIDAS RELATIVAS PARA EL PERSONAL DE TRABAJO**

- **Implementos de protección al personal**

Se proveerá a cada trabajador (mucamas y recepcionista, personal mantención, nocheros, cuidadores otros de:

-mascarillas y cobertor facial

- guantes,

- uniforme protector

-alcohol gel,

-papel toalla

-jabón

Se llevará registro de la entrega de los implementos (Registro de capacitación y entrega de protección personal a trabajadores)

El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual descrito anteriormente los que serán desechados de forma segura tras cada uso, en basurero destinado solo para este uso en zona de lavandería, procediendo posteriormente al lavado de manos.

Semanalmente se realizará capacitación y comunicación a los trabajadores, a fin de que todos conozcan las medidas de prevención que deben seguir, sus mejoras, cómo comunicar medidas a clientes, etc., así como establecer canales de comunicación claros para reportar incidentes que

puedan surgir en la implementación de medidas de prevención y manejo e ir mejorando permanentemente los planes. EL portavoz único de estas medidas será el Coordinador COVID.

Los accesorios o vestimenta personal (abrigos) serán guardados durante la jornada laboral en cajas personalizadas, de tal forma que no tengan contacto entre toda la vestimenta similar de otros trabajadores.

Se implementará traslado de trabajadores para maximizar medidas de prevención y se entregarán insumos de prevención para traslado, como mascarillas y alcohol gel.

Diariamente a su ingreso se consultará el estado de salud del personal, y se controlará la temperatura registrando resultado (Registro diario de control de temperatura y síntomas de trabajadores).

El personal utilizará mascarillas en todas aquellas ocasiones en que no pueda mantener la distancia mínima exigida por la autoridad sanitaria, y siempre en todos los espacios comunes del establecimiento, cuando lleve a cabo acciones de limpieza y desinfección, y cada vez que atienda y/o se dirija al cliente o turista.

Los trabajadores con jornada completa realizarán funciones y atenderán de manera exclusiva este establecimiento, no desarrollando actividades laborales en otros establecimientos formales o informales de manera de evitar contagios y resguardar su seguridad propia y la de los huéspedes.

## **MEDIDAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Se realizará difusión constante y clara de las medidas de prevención y de control de acuerdo con las instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria en:

-página web

-redes sociales

-Entrega de reglamento y medidas COVID-19 para estadías en el establecimiento (envío on-line al momento de la reserva y disponible de manera visual en recepción).

- Infografía en espacios comunes y todos los lugares visibles del establecimiento.

La información a difundir en los medios descritos anteriormente contemplará lo siguiente:

**Qué es el Covid –19, sus síntomas, formas de prevención, medidas de higiene, medidas de autocuidado, medidas de higiene en servicios higiénicos.**

## **MEDIDAS RELATIVAS A LA PREVENCIÓN DURANTE LA ESTADÍA**

Previo a la reapertura, se realizará una limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, con los productos certificados, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19” del Ministerio de Salud de Chile.

Se repetirá la desinfección cada vez que se realice el check –out de una cabaña. De acuerdo a lo siguiente:

- Pasajeros realizan check out antes de las 11:00
- Pasajeros deben dejar las sábanas y/o toallas en bolsa cerrada afuera de la cabaña
- Pasajeros deben dejar puertas, ventanales y ventanas abiertas previo al check out y posterior a ello hacer abandono del establecimiento.
- Personal de aseo retira bolsa con ropa de cama y baño para realizar lavado.
- Se dejará libre una noche para asegurar ventilación, al día siguiente, personal de aseo ingresa a realizar desinfección completa de toda la cabaña con productos certificados y equipamiento especializado con indumentaria, las medidas de protección personal previamente entregadas y detalladas por el coordinador COVID-19.
- Posterior al aseo, la cabaña queda disponible para el ingreso de nuevos huéspedes a partir de las 16:00.

Se dispondrá de mecanismos de desinfección de manos dispensador de alcohol gel y de zapatos por medio de pediluvios a la entrada de cada cabaña y áreas comunes.

Sistema de reservas será completamente on –line mediante páginas web, redes sociales y/o número telefónico, a fin de evitar contacto físico.

El check in, también se realizará on- line, dejando las llaves desinfectadas en la entrada de cada cabaña, para la comunicación con el huésped e indicaciones se privilegiará medio on-line y telefónico.

Se contará con termómetro infrarrojo para tomar la temperatura de los clientes/turistas a la llegada al establecimiento previo al ingreso de la cabaña asignada, la información será registrada por el coordinador COVID-19 (Registro de control de temperatura y síntomas de pasajeros al ingreso).

Áreas comunes como juegos: están cerradas y demarcadas con cinta de seguridad – no pasar.

#### **MEDIDAS RELATIVAS A LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN GENERAL**

De acuerdo a protocolo de limpieza y desinfección de ambientes –COVID – 19 proporcionado por Ministerio de Salud, adjunto en Anexo 2, teniendo además en consideración las siguientes adaptaciones particulares a nuestro establecimiento:

- **Rutina de limpieza y desinfección antes de la apertura y después de cada check out:**

Limpieza especial en zonas de alto contacto (botoneras, manillas de mamparas, pasamanos, mostradores, barras, manillas de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, control remoto televisores etc.), limpieza y desinfección periódica de pisos y superficies de todo el establecimiento.

Se mantendrán los espacios ventilados adecuadamente.

Para las tareas de limpieza se utilizará guantes de vinilo y/o desechables.

Se utilizarán los desinfectantes certificados (ver anexo) con los que opera el establecimiento. En superficies que no se pueda utilizar el desinfectante se utilizará etanol al 70%.

Las prendas textiles se lavarán de forma mecánica en ciclos de lavado completos. Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes. No se sacudirá la ropa para lavar.

Se desinfectarán y revisará diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.

Se desinfectan y limpian todos los bienes y/o mercaderías que ingresan a la empresa (productos de limpieza, materiales de mantención, otros).

La ropa de cama, almohadas serán ubicadas sobre cada cama dentro de bolsas completamente desinfectadas para su uso, en caso de no requerirlas el pasajero debe indicarlo al momento de la reserva.

Cada cabaña contará con papeleras con tapa, doble bolsa. Se eliminará la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc., se concentre en una única papelera con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y manipulación.

#### **MEDIDAS RELATIVAS A LOS PROVEEDORES**

En caso de interacción con empresas externas, empresa de gas, técnicos CGE, Directv, telefonía otros, se asegurará que en la interacción se cumpla con medidas preventivas (distancia, mascarilla, otros). Informar sobre dichas medidas y pedir declaración jurada previa de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes (Declaración Jurada de Salud para proveedores externos).

#### **MEDIDAS RELATIVAS A LA RECEPCIÓN**

El check- in de los pasajeros se realizará mediante formulario on- line previo al ingreso.

Las llaves desinfectadas, se encontrarán puestas en la puerta de cada cabaña.

El coordinador covid, indicará siempre manteniendo la distancia exigida (con mascarilla) la cabaña asignada y procederá a tomar la temperatura con termómetro infrarojo.

#### **ZONAS DE USO COMÚN**

Las zonas de uso común tales como zona de juegos y otras serán demarcadas con cinta de seguridad, para minimizar instancias de contagio.

#### **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El personal de mantenimiento ingresará a la cabaña cuando el cliente no se encuentra en la habitación, debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.

Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los elementos de protección y se lavará posteriormente las manos.

**LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE UNA PERSONA ENFERMA/DIAGNOSTICADA DE COVID-19 EN UN ESTABLECIMIENTO, Y LA POSIBLE DECLARACIÓN DE CUARENTENA O AISLAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO SERÁN DETERMINADOS POR LAS AUTORIDADES SANITARIAS.**

Lógicamente, se otorgará la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.

Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que una persona alojada pueda estar afectada de Covid-19, en primer lugar:

Se aislará a dicha persona dentro de su cabaña en una habitación. El coordinador COVID-19 lo asesorará y contactará con la autoridad sanitaria y/o servicio de salud. En caso de que el cliente se niegue, nuestro establecimiento comunicará al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas correspondientes.

SI EL RESULTADO ES NEGATIVO: si se descarta el caso, el turista podrá retomar sus actividades regulares.

SI EL RESULTADO ES POSITIVO, se distingue: Si el caso requiere hospitalización, el cliente se quedará en un establecimiento de salud. Si da positivo para COVID-19, pero no requiere hospitalización, el cliente deberá trasladarse a una residencia sanitaria completar los 14 días de cuarentena obligatoria en caso que no exista disponibilidad podrá permanecer en su cabaña junto a su grupo con aislación hasta la fecha de check out original. La estadía puede superar la fecha del check out siempre y cuando exista disponibilidad. El costo de la estadía durante el tiempo que se mantenga el aislamiento debe ser financiado por cada visitante. La autoridad sanitaria procederá a identificar los contactos estrechos e indicar las personas que les corresponderá una cuarentena obligatoria. Será atendido por un personal designado para ello, quien deberá seguir las medidas que se indican a continuación.

**Procedimientos de limpieza en un establecimiento con un caso confirmado**

Se recurrirá a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas, la que además de desinfectar retirará y sustituirán todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y procederá a desecharlas.

Posteriormente el personal de aseo del establecimiento ingresa a realizar la preparación de la cabaña de acuerdo al protocolo de limpieza definido anteriormente.

Se comunicará a los nuevos huéspedes que les corresponde hacer el check in a la cabaña donde se presentó el caso COVID-19 que previo a su estadía se confirmó un caso COVID-19 y el protocolo aplicado con la empresa externa y se le avisará la fecha para su llegada, debido a la aplicación del protocolo de desinfección especial descrito para este caso. Y solo en este caso si el cliente a pesar de que se le informa el protocolo de limpieza y desinfección quisiera anular su reserva, se le devolverá el abono.