



## Así nos preparamos para recibirte

En Hotel Termas de Chillán buscamos entregar la mejor experiencia que un hotel de montaña pueda ofrecer, por eso hemos implementados exhaustivamente todas las recomendaciones sanitarias que la autoridad ha solicitado poner en práctica, pero sin descuidar el alto servicio que nos caracteriza.

Para incrementar nuestros estándares en materia de calidad y seguridad sanitaria, hemos adherido a los sellos de salud e higiene Safe Travels, de la World Travel and Tourism Council (WTTC) y al sello "Confianza Turística" del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR). Buscamos que nuestro entorno sea más seguro y protegido, para que durante su estadía la única preocupación sea disfrutar.

Hemos reforzados la limpieza y desinfección en todos los espacios del hotel, tanto en habitaciones, como en el lobby, restaurante, bar, café, spa, gimnasio y nuestro centro de convenciones. También hemos puesto especial atención en el proceso de sanitización de los equipajes y todos los elementos que puedan venir desde fuera del hotel.

Los ascensores, manillas de puertas, interruptores, escaleras, pasamanos, mobiliarios de zonas comunes, teléfonos, mesones de atención, y en general todas las áreas comunes y baños se limpian y desinfectan diariamente.

Tenemos dispensadores de alcohol gel en las zonas comunes, privilegiamos productos de protección sanitaria para nuestros colaboradores de un solo uso y establecimos sistemas de protección en la recepción y reforzamos nuestra enfermería con el objetivo de tener un mejor control para nuestros pasajeros y colaboradores.

El uso de mascarilla será obligatorio en espacios cerrados donde no se pueda garantizar la distancia de seguridad de 1 metro, excepto al momento de comer y/o beber.

### **1. Recepción:**

Solo tendremos un ingreso al hotel para los pasajeros. A la llegada se realizará un control de temperatura a todos nuestros huéspedes.

Se instalarán mamparas de separación en el mesón de recepción para evitar el contacto directo. En presencia del pasajero se hará una desinfección de objetos como bolígrafos y tarjeta de habitaciones. Se colocará un repositorio para las llaves de los pasajeros tras su uso y se desinfectará después de cada turno.



Hemos implementado y promovemos el check in electrónico o express, buscando anticipar la solicitud de los datos de reserva de nuestros huéspedes vía email para minimizar el contacto y evitar uso de papel, especialmente solicitamos el pase de movilidad para minimizar los riesgos de contagio.

## **2. Restaurante y seguridad alimentaria**

Hemos revisado y adaptado todos los procedimientos de operaciones de nuestra cocina, en ella hemos delimitado el espacio entre nuestro personal, además de prever la entrega a cada uno de colaboradores de los implementos de seguridad sanitaria necesario para disminuir todo tipo de riesgos.

En el restaurante hemos separado las mesas y sillas a 1,5 metros de distancia y implementaremos un sistema de turnos para cumplir con los aforos preventivos. Cambiamos el servicio de buffet por el servicio de carta. Las mesas del restaurante se montarán con vajilla, cubiertos, cristalería y servilletas completamente sanitizados.

También privilegiaremos que nuestros huéspedes accedan a nuestras cartas menús, en el caso del bar, restaurante y café, por medio de la lectura de códigos QR desde sus teléfonos y así minimizar el contacto con cartas menús físicas.

## **3. Habitaciones**

Hemos implementados estrictos protocolos de limpieza y sanitización de las habitaciones, nuestras mucamas contarán con implementación especial de limpieza y desinfección para garantizar su seguridad y la correcta sanitización.

Los productos de limpieza y desinfección que utilizamos, no solo en las habitaciones si no que todo el hotel, son provistos por Ecolab, líder mundial en limpieza hotelera.

Cada vez que ingresen nuevos huéspedes a sus habitaciones, se encontrará con un sello adhesivo en la puerta de la habitación que garantizar que ha sido sanitizada. Eliminamos todos los soportes de información de papel que no sean indispensables y los hemos puesto en los códigos QR que encontrará en distintos puntos del hotel, así los pasajeros podrán consultar la información del hotel como horarios, menús y actividades, entre otros, sin tener que tocar papelería física.

También retiraremos todos los textiles que no son indispensables, los guardaremos en bolsas selladas en los closets de las habitaciones para que estén seguros y disponibles cuándo los huéspedes lo necesiten.



Desarrollamos un protocolo que pone especial atención en la limpieza e higienización de los puntos de alto contacto en la habitación como manillas, interruptores, control remoto, llaves de agua, caja fuerte, etc.

#### **4. Colaboradores y buenas prácticas**

Dentro del hotel podrá encontrar información referente a la prevención del SARS-CoV-2 en distintos lugares de alta visibilidad, también iremos informando por las distintas pantallas instaladas en el hotel sobre las medidas que iremos implementando para proteger a nuestros pasajeros y colaboradores.

Entregamos a todos nuestros empleados implementos de protección personal. Les impartimos charlas de auto cuidado y de protocolos anti Covid-19. Nuestros colaboradores estarán capacitados para resolver las consultas relacionadas al SARS-CoV-2 que los pasajeros puedan tener.

Realizaremos test preventivos aleatoriamente a nuestros trabajadores que regresen de sus días de descanso, esto será antes de llegar y a los 3 días posteriores. Se medirá, diariamente la temperatura corporal de cada empleado. Para asegurar el correcto control de acceso del personal, se hará por una única entrada. Se mantendrá la distancia social en el comedor de colaboradores y se implementarán turnos para evitar las aglomeraciones.

#### **5. Proveedores**

Nuestros proveedores también cumplen con las exigencias sanitarias, además del controlar la temperatura y mantener su tránsito por un acceso único, deben entregar su pase de movilidad. Adicionalmente se les pedirá sus respectivos protocolos y la bitácora del cumplimiento de estos.

Estas son algunas de las principales medidas que se han implementado en Hotel Termas Chillán, para prevenir los contagios de SARS-CoV-2.