



rio serrano  
patagonia chile

rio serrano hotel + spa es una empresa regional y familiar comprometida hace 20 años en entregar servicios hoteleros de calidad y confianza. Como familia entendemos la situación actual que estamos viviendo, es por eso que hemos implementado una serie de medidas para cuidar más que nunca la higiene y limpieza de nuestro hotel **en tiempos de covid-19**.

## nuestro compromiso

Nuestro equipo los espera, es por ello que todos los colaboradores han sido capacitados específicamente en medidas hoteleras de índole preventivas para el **covid-19**, siendo el propósito de esto poder ofrecer la mejor y más segura de las experiencias durante su estadía en nuestro hotel.

En **rio serrano hotel + spa** damos la seguridad de que disponemos de todos los equipos de protección necesarios según su área y tarea a desarrollar. Estas medidas han sido tomadas pensando en el bienestar y la salud de todos, pero también sujetas a las modificaciones que el **Gobierno de Chile** a través de su autoridad sanitaria vaya actualizando e instruyendo en cada momento.



reservas@rioserrano.com



www.rioserrano.com

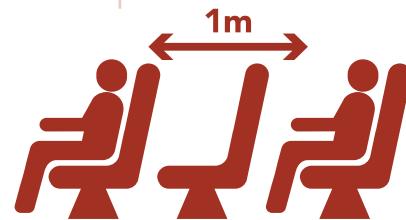


@rioserranohotelspa

## traslados

1. Se ha reducido la capacidad de nuestras vans a un 50%, respetando el distanciamiento físico de al menos un metro. El conductor se encargará de asignar **asientos, huéspedes que vengan en grupos y parejas podrán sentarse juntos.**

2. Nuestros vehículos serán **ventilados y desinfectados** con pulverizadores electrostáticos luego de cada traslado, tecnología aplicada para que las partículas del desinfectante se adhieran de mejor manera a la superficie.



3. Un kit de sanitización que incluye **mascarilla y alcohol gel** será entregado a cada uno de nuestros huéspedes antes de subirse a la van.



4. **Las maletas serán desinfectadas** por el conductor antes de subirlas al vehículo.

5. **Pantallas protectoras** han sido instaladas al interior de nuestras vans para separar la cabina del conductor de los huéspedes.

Le recomendamos a nuestros huéspedes reservar con anticipación los traslados.

## recepción



**1.** Hemos adaptado el **check in** para que nuestros huéspedes lo puedan realizar antes de llegar al hotel, deberán llenar un formulario con información personal, escanear pasaporte y papel de inmigración.

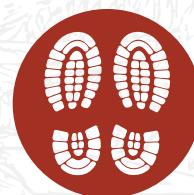
**2.** Los documentos fiscales serán enviados al mail del huésped para **agilizar el proceso de check out**.

**3.** Nuestros huéspedes deberán pasar por una **alfombra sanitizante** antes de entrar al hotel para desinfectar la suela de sus zapatos.

**4.** **Tecnología UV** ha sido implementada en nuestra recepción, contamos con **lámparas portátiles** para desinfectar maletas y **cajas UV** para sanitizar las llaves antes de hacer entrega al huésped.



**5.** Hemos implementado una **pantalla protectora** en nuestra recepción para aumentar los niveles de seguridad durante el servicio.



**6.** **Adhesivos y señalética** harán cumplir con el adecuado distanciamiento físico a nuestros huéspedes.

**7.** **Alcohol gel** estará siempre disponible en nuestra recepción.

La universidad de Boston concluyó que la luz ultravioleta desactiva el covid-19 en 6 segundos.



## housekeeping

## habitaciones



**1.** La limpieza de habitaciones no se realizará a menos que el huésped lo requiera, **este servicio debe ser solicitado previamente**. La habitación debe estar vacía a la hora del servicio de housekeeping.



**2.** Equipamiento textil como sábanas, batas y cortinasserá retirado y pasará por un **proceso de lavado con temperatura superior a los 60°C**. Posteriormente serán secados en máquinas industriales con una temperatura de 70°C.

**3.** Una vez el huésped se retira de la habitación, un equipo especial ingresará para retirar blanqueria y **sanitizar superficies de alto contacto con pulverizadores electrostáticos**. Cuando este proceso termina, nuestras mucamas se encargarán de realizar el trabajo de housekeeping normalmente.

## áreas comunes

**4.** Hemos fortalecido nuestro equipo de aseo en las áreas comunes, aumentando su dotación para que la **limpieza de aquellos lugares de alto tráfico sea más frecuente**.

**5.** Nuestras sanitizaciones se realizarán con **Peróxido de Hidrógeno**, desinfectante especial que mata al 99% de microorganismos.

**6. Durante las noches se realizará una desinfección total** de nuestras áreas comunes con pulverizadores, esto con el motivo que nuestros huéspedes puedan transitar en un lugar limpio y seguro.



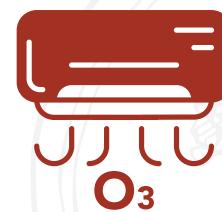
## alimentos & bebidas

### recepción de alimentos

**1.** Trabajamos solamente con **proveedores que tengan un plan de contingencia**, se les ha pedido previamente sus procedimientos de higiene y bioseguridad. Entre sus medidas destacan la purificación de aire con ozono, el cual **mantiene un ambiente 99% libre de gérmenes en sus bodegas**.

**2.** Los vehículos que transportan nuestros alimentos son sanitizados previamente con **pulverizadores electrostáticos**.

**3.** Toda materia prima o producto que se recepcione, pasa por un proceso de **sanitización preventiva**. Inicialmente se desinfectan las cajas de envío para luego aislar el producto en un lugar especial de nuestra bodega.



### cocina

**4.** Nuestros procesos de sanitización se realizan al momento de comenzar y terminar cada servicio, estos procedimientos de limpieza se realizan con el químico **clean quat plus**, desinfectante altamente eficaz para todas las áreas y equipos en la industria de alimentos, **atacando un amplio espectro de microorganismos**.

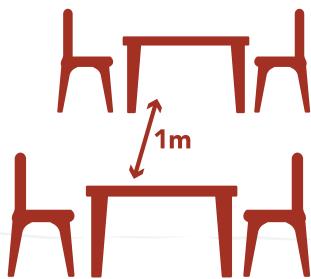
**5.** Contamos con lavavajillas, **lo cual garantiza la desinfección de nuestros artículos con una temperatura superior a los 75° celsius**. Una vez el proceso termina, estos elementos se almacenan en lugares previamente sanitizados.

**6.** Para alimentos como frutas, verduras y huevos utilizamos un tratamiento especial llamado **antimicrobial fruit y vegetable treatment**, desinfectante que ayuda a sanitizar nuestros alimentos sin alterar sus propiedades organolépticas.



## alimentos & bebidas

## bar & restaurant



**3.** Nuestra carta ha sido adaptada a **formato QR**, pudiendo acceder a esta desde el celular. En el caso de que el huésped no traiga consigo su móvil, se facilitará una carta plastificada previamente desinfectada por uno de nuestros garzones.

**4. Mesas y sillas serán sanitizadas tras cada uso,** garantizando a nuestros huéspedes que una vez que se sienten, lo harán en un espacio limpio y sin riesgos.

**5. Implementamos servicio a la carta,** evitando el buffet y asegurando que cada uno de nuestros platos sale directamente desde la cocina.

**1. Dispensadores de alcohol gel automáticos** han sido implementados para su uso obligatorio antes de la entrada a nuestros espacios de bar y restaurant.

**2. La distribución de mesas** cumple con las normas de distanciamiento físico de al menos un metro y medio.



# spa & gimnasio

**1.** Hemos aumentado **la frecuencia de limpieza**

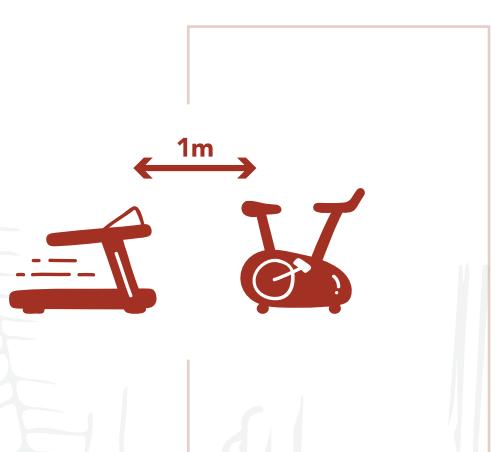
de nuestras máquinas de ejercicio.

**2.** La distribución de nuestras máquinas de ejercicio

**cumplen con una distancia mínima de un metro.**

Luego de cada uso, personal del hotel se encargará de

**desinfectarlas.**



**3.** Nuestras masajistas siguen **protocolos de**

**higiene antes de cada masaje.** Entre estos se

encuentran el lavado de manos y el uso obligatorio de

equipo de protección personal.



**4.** Nuestras salas de masaje serán **sanitizadas y ventiladas tras cada uso.**

**5.** El control de parámetros de cloro en nuestra piscina se realiza **8 veces al día**, esto asegura que la concentración del químico se mantenga en los límites superiores al rango definido por la normativa vigente.

**6.** Áreas comunes de nuestro spa como **camarines y reposeras** son constantemente higienizados por nuestro personal.

# expediciones



**1.** Previa salida a expedición, **se tomará la temperatura** a cada uno de los participantes, de presentar fiebre, el huésped no podrá asistir y se activará el **protocolo de actuación**.

**2.** Nuestros guías **contarán con equipo de protección personal extra** como alcohol gel, mascarillas y guantes en caso de que el huésped lo requiera.

**3.** Se entregará el snack previamente en **bolsas individuales y desinfectadas**.



**4.** Bastones de trekking estarán disponibles para nuestros huéspedes en cada excursión, los cuales **serán desinfectados después de cada uso**.

Le recomendamos a nuestros huéspedes reservar con anticipación las expediciones.

La Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas (GASP) y la Corporación Nacional Forestal (CONAF) han anunciado sus medidas para la apertura del Parque Nacional Torres del Paine. Entre ellas destacan la toma de temperatura en los ingresos y el uso obligatorio de mascarilla en lugares de alto tráfico. Los visitantes se podrán quitar la mascarilla siempre y cuando no existan visitantes a una distancia de menos de 2 metros.



## políticas de cancelación

En **rio serrano hotel + spa** no solamente hemos trabajado para tener los más altos estándares de seguridad y salud, también **hemos flexibilizado más que nunca nuestra política de cancelación**. Queremos que nuestros huéspedes confíen en nosotros y planifiquen su viaje tranquilamente, por este motivo, ofrecemos facilidades en caso de que necesites modificar tu itinerario.

- Si cancela su reserva hasta 30 días antes de la fecha del check-in, **recibirá el 100% de reembolso**.
- Podrá modificar su itinerario dos veces antes de la fecha de su llegada hasta 24 horas antes del check-in, **eliendo una nueva fecha hasta abril del 2021**.
- Si desea modificar su reserva para la temporada 2021 - 2022, **deberá pagar la diferencia en caso de que la tarifa sea superior al monto cancelado**.
- Las modificaciones están sujetas **a disponibilidad**.

Estamos a su disposición para orientarte y ayudarte a conseguir la información que requieras, para esto no dudes en contactar a tu ejecutivo de reservas o escribirnos a **reservas@rioserrano.com**.



## protocolo de emergencia

Nuestro protocolo de actuación ante contagio de huéspedes está sujeto a las recomendaciones por parte del **Servicio Nacional de Turismo**.

Si se tiene sospecha fundada de que un huésped presenta uno o varios de los síntomas, se activará el protocolo de emergencia para huéspedes con los siguientes pasos a seguir:

- Se aislará al huésped por contagio o sospecha en su habitación.
- El hotel se pondrá en contacto con la autoridad sanitaria o servicio de salud para recibir las recomendaciones necesarias frente al caso.
- El hotel gestionará un traslado seguro tomando diferentes resguardos como distanciamiento físico, pantalla protectora entre la cabina del conductor y persona trasladada, mascarilla y alcohol gel para desinfección de manos.
- La autoridad sanitaria procederá a identificar los contactos estrechos e indicar las personas a quienes les corresponderá una cuarentena obligatoria.
- El costo de la estadía durante el tiempo que el huésped se mantenga en aislamiento debe ser financiado por cada visitante.



## protocolo interno

Diariamente es controlado el estado de salud general de todo nuestro staff, midiéndose la temperatura y evaluando visualmente la presencia o no de sintomatología respiratoria asociada al covid-19.

Ante la ocurrencia de una identificación positiva de síntomas, se activará preventivamente el protocolo de resguardo y evacuación para evitar que dicho colaborador tome contacto con otras personas.

A causa del covid-19, la autoridad sanitaria de Chile dispuso el uso obligatorio de mascarilla en todos lugares donde se encuentren 10 o más personas, incorporando los espacios cerrados sin excepción; A razón de esto, nuestros colaboradores usan permanentemente este elemento de protección y en casos específicos escudos faciales, para su cuidado personal y el de nuestros huéspedes.

Mantenemos en todo momento una estricta fiscalización de la higiene personal, lo que incluye, cada media hora como máximo, el lavado de manos o, en su defecto, uso de alcohol gel. En la misma línea nuestros colaboradores utilizan su uniforme siempre limpio y en perfectas condiciones, manteniendo al alcance un atuendo adicional para recambio de ser necesario.



## protocolo interno

Si se tiene sospecha fundada de que un colaborador presenta uno o varios de los síntomas, se activará el protocolo de evacuación para colaboradores, con los siguientes pasos a seguir:

- Se aislará a la persona en una habitación interna, la cual estará destinada para casos positivos o sospechosos, entregando todos los elementos de protección personal necesarios.
- RR.HH. realizará los contactos con la autoridad sanitaria o servicio de salud, contactándose primero con **Salud Responde** para recibir asesoría específica asociada al caso en particular que presentemos.
- Una vez recibidas las indicaciones de la autoridad sanitaria, se procederá a coordinar un traslado seguro hacia un centro de salud cercano, movimiento que estará a cargo de la Unidad de Emergencia Extrahospitalaria (SAMU – ambulancia) o en su defecto podría realizarse con medios empresa, tomando por supuesto todos los resguardos de seguridad, vale decir: distanciamiento físico, pantalla protectora entre conductor y persona trasladada, mascarilla y alcohol gel para desinfección de manos.
- A la espera del resultado del examen PCR, la persona será trasladada a residencia sanitaria en la ciudad de Puerto Natales.
- La autoridad sanitaria procederá a identificar los contactos estrechos e indicar las personas a quienes les corresponderá realizar una cuarentena obligatoria

Salud Responde es la plataforma telefónica del Ministerio de Salud encargada de brindar información, apoyo y educación en salud a todo Chile.



  
**río serrano**  
patagonia chile