

# PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL COVID-19 EN ALOJAMIENTOS PARA TURISTAS



Cabañas  
**El Castaño**  
Lican Ray - Chile

# ASPECTOS GENERALES

Cabañas El Castaño informa.

El presente protocolo tiene como finalidad establecer las medidas más adecuadas para la prevención y minimización del riesgo de contagio del Covid - 19, para proteger la salud y garantizar la seguridad de nuestros clientes y personal del sector de alojamientos turísticos.

Este documento ha sido diseñado teniendo en cuenta diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por la Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo y Ministerio de Salud de Chile. Se trata de un documento “abierto” que se actualizará continuamente, incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución de la pandemia. Cabe señalar que no reemplazan ninguna norma legal vigente.



Cabañas  
**El Castaño**  
Lican Ray - Chile

# PARA NUESTROS CLIENTES

Ante el surgimiento de esta pandemia algunos procesos de atención al cliente se han visto modificados a fin de brindar mayor seguridad al personal y a los huéspedes.

Por lo expuesto se dan a conocer las siguientes pautas obligatorias:

1. En la zona de acogida de los huéspedes y espacios de uso común, se debe mantener el distanciamiento social entre persona y persona.
2. En el sector de Recepción se admitirá el ingreso de una persona a la vez.
3. El cliente deberá tomar conocimiento y dar cumplimiento a las normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones.
4. En cada cabaña se dispondrá de alcohol gel o solución desinfectante para facilitar la práctica de higiene del personal y los huéspedes.
5. El contacto con la Administración se realizará bajo el uso de elementos de protección personal.



Cabañas  
**El Castaño**  
Lican Ray - Chile

# PROCESO DE RECEPCIÓN

Para minimizar la interacción y el contacto directo en nuestras cabañas hemos tomado las medidas técnicas necesarias para todos nuestros clientes.

1. Se contactará y comunicará la información detallada acerca de las medidas implementadas en relación con el Covid - 19, previamente a la llegada de los huéspedes.
2. Se realizará un pre-registro digital de los huéspedes, en este pre check-in virtual, se abonará el 2do pago del 50% de la reserva, puede ser el día anterior o previo a la llegada, mediante transferencia bancaria u otro medio de pago.
3. Se le pedirá al huésped hacer llegar vía correo electrónico, la declaración jurada para viajeros para prevenir enfermedades por coronavirus (covid-19) en viajes regionales dentro de Chile. [https://www.c19.cl/regional\\_es.html](https://www.c19.cl/regional_es.html)
4. Previo al ingreso deberá realizarse el control de la temperatura.
5. Se ofrecerá el envío de documentos de confirmación de pago. Evitándose el uso de tarjetas, de ser imposible, se facilitará pago presencial u otros medios de pago.
6. Habrán canales de atención telefónica al huésped o a través de las aplicaciones como "WhatsApp", donde se podrá obtener información, así como cualquier duda o consulta.
7. Las llaves correspondientes de cada Cabaña puestas previamente a la llegada del huésped, estarán limpias y desinfectadas. Así mismo, al dejar la Cabaña deberán dar aviso al Administrador y dejar las llaves en el lugar indicado para ello.



Cabañas  
**El Castaño**  
Lican Ray - Chile

# HUESPEDES DURANTE SU ALOJAMIENTO

Ante el surgimiento de esta pandemia, algunos procesos de higiene y aseo de las cabañas, han debido ser modificadas a fin de dar mayor seguridad y menos contactos entre el personal y los huéspedes.

1. Cada cabaña se equipará con: Alcohol gel, escoba, pala, paño limpia piso, lavalozas, esponja y paño para la cocina, bolsas de basura y basurero externo.
2. Adicionalmente se dispondrá de papel higiénico (01) y toalla de papel (01), según la estadía y personas a alojar.
3. Los huéspedes de cada cabaña deberán retirar personalmente su basura y depositarla en el sector designado para ello.
4. No se permitirá el ingreso de visitantes ajenos a los huéspedes.
5. Se recomienda evitar el contacto cercano con los demás huéspedes, al salir se deberá usar mascarilla, así mismo al estar en contacto con la administración.



Cabañas  
**El Castaño**  
Lican Ray - Chile

# DETECCIÓN SUPUESTO CASO POSITIVO COVID-19 EN EL RECINTO

Se deberán cumplir con las medidas dispuestas por el Establecimiento y en este aspecto, se tomarán en consideración las recomendaciones que el Ministerio de Salud tiene a disposición del público en su página web [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl) de actualización periódica, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.

En los casos en que pudieran presentarse síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), en el personal o en un huésped durante su estadía, se dará aviso al Servicio de Salud - 600 360 7777.

En relación con las mismas se indica:

- Previo al ingreso deberá realizarse el control de la temperatura a todos los huéspedes
- Ante la presencia de fiebre sobre 38°C y sintomatología relacionada al Covid-19 se deberá llamar al Servicio de Salud 600 360 7777 y NO se permitirá el ingreso del huésped.
- Sin fiebre y sin sintomatología COVID. Se permite el ingreso.



Cabañas  
**El Castaño**  
Lican Ray - Chile

# ADMINISTRACIÓN

El responsable del alojamiento cumple un papel importante que desempeñar frente a situaciones de riesgo de sus trabajadores y en especial aquellas que implican una amenaza para la salud, como lo es el COVID-19.

En virtud de ello, se recomiendan algunas acciones de competencia de la Dirección.

- Análisis de riesgos: Se analizarán los riesgos y peligros derivados de esta actividad laboral y asumir el compromiso de implementar medidas para minimizarlo.
- Planificación estratégica en torno al análisis pormenorizado de la situación particular y los recursos asignados para su abordaje. Se resalta la importancia, según su Infraestructura, instalaciones, personal, recursos, y operaciones a fin de definir cuáles son las medidas prevención higiénico.



Cabañas  
**El Castaño**  
Lican Ray - Chile

**ANEXO 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE SALUD PARA TURISTAS**

Por medio de mi firma, declaro que, en los últimos 14 días previos a esta fecha, yo no he:

- Sido declarado como caso confirmado de COVID-19.
- Experimentado síntomas comúnmente asociados con COVID-19 (fiebre sobre 37,8 grados, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza, dolor de garganta).
- Estado a sabiendas en contacto estrecho con un caso confirmado.
- Sido declarado en cuarentena por viaje u otra causa.

NOMBRE COMPLETO	RUT O PASAPORTE	DIRECCION	TEMPERATURA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA

Esta declaración debe ser completada por el huésped y entregados a su llegada.