

**MR.  
EXPRESS**

**PROTOCOLO  
OPERACIÓN COVID19**

## **NORMAS GENERALES DE OPERACIÓN MR. EXPRESS**

MR. Express, considerando las instrucciones de las autoridades sanitarias ha elaborado el Protocolo de Operación Covid19 con el objeto de reabrir responsablemente sus instalaciones garantizando seguridad para sus visitantes y colaboradores, teniendo siempre presente que todas estas medidas se fundan en un comportamiento responsable y de autocuidado de todos los mencionados.

### **1.1 SALUD Y SEGURIDAD**

El pasajero deberá respetar las demarcaciones e instrucciones del Hotel para mantener la distancia física, así como para el uso de instalaciones y servicios.

Dispondrá en recepción, comedor, salones, pisos y demás espacios comunes dispensadores con alcohol gel y demás implementos de sanitización; sin perjuicio de fomentar la recomendación acerca de la eficacia de un buen lavado de manos de manera periódica.

Personal de aseo constantemente estará limpiando y sanitizando los ascensores, baños, barandas, mobiliario en áreas comunes, manillas y picaportes de puertas y demás instalaciones de alto uso o exposición. Para ello se utilizarán hipoclorito de sodio al 1%, desinfectante fenólicos o alcohol al 70% según sea la superficie objeto de limpieza.

Se dispondrá material gráfico con recordatorios de salud, higiene y distanciamiento físico.

La administración estará a disposición de pasajeros y funcionarios que expresen requerimientos de salud para referenciarlos a Servicios de Salud cercanos y a disposición para satisfacer sus requerimientos y/o asistencias solicitadas.

### **1.2 RESERVAS**

Las reservas serán revisadas periódicamente con el objeto de informar a los pasajeros acerca de eventuales restricciones establecidas por la autoridad, ello con ocasión del origen de los mismos y la situación sanitaria de los lugares de origen. No obstante lo anterior, es responsabilidad del pasajero revisar tales normas y eventuales restricciones, asumiendo los costos y consecuencias de tales restricciones.

Igual responsabilidad pesa en cuanto al conocimiento de los protocolos de seguridad Covid19 a disposición de nuestros visitantes en las distintas plataformas para reservas, en nuestra página web y en el mismo Hotel.

Se invitará a los pasajeros a gestionar con su contacto de reserva en MR. Hoteles para anticipar su check in, de manera que su paso por recepción para tal trámite sea lo más breve y eficiente posible

## 1.3 INGRESO A LAS INSTALACIONES

Toda persona que desee ingresar al Hotel deberá usar mascarilla y mantener una distancia física de al menos un metro con el resto de la gente.

La mascarilla deberá usarse siempre por el visitante mientras permanezca o se encuentre en sus áreas comunes.

Si no dispone de mascarilla, en la recepción podrá acceder a una de ellas.

Antes de entrar será sometido a control de temperatura.

Si la persona registra 37,8°C o más, no podrá ingresar al Hotel y será derivado a un establecimiento hospitalario o al domicilio de origen, dependiendo la circunstancia de su visita.

Si el visitante no registra 37,8°C o más, podrá ingresar previa desinfección de sus manos con alcohol gel, zapatos con limpia pies y equipaje con difusores establecidos por el Hotel.

## 1.4 CHECK IN Y CHECK OUT

Todos los pasajeros al momento del check in deberán suscribir la correspondiente declaración jurada de no ser:

- a) Caso positivo Covid19;
- b) Caso sospechoso, al tener dos o más síntomas de Covid19;
- c) Caso probable, al tener dos o más síntomas y contar con un examen PCR con resultado indeterminado o que mantuvo contacto estrecho con persona con Covid19 positivo; o,
- d) Caso en cuarentena por contacto estrecho con paciente positivo Covid19.

Al momento del check in se darán todas las instrucciones de seguridad, higiene y control sanitario a cumplir durante la estadía en el establecimiento.

El pasajero deberá respetar las demarcaciones e instrucciones del Hotel para mantener la distancia física, así como para el uso de instalaciones y servicios.

El día antes de la fecha de salida del huésped, se le recordará tal hecho e invitará a contactar telefónicamente a recepción para realizar su pre check out, de manera que al día siguiente su paso por recepción sea lo más expedito y breve posible.

### **1.5 CUARENTENA DE EXTRANJEROS**

Los pasajeros que por disposición de la autoridad sanitaria al ingresar al país deban efectuar cuarentena, podrán hacerlo en el Hotel sometiéndose al procedimiento y términos del servicio que se indica más abajo.

De no cumplir la cuarentena, se solicitará el desalojo del pasajero de las instalaciones e informará a la autoridad competente.

El pasajero deberá permanecer aislado en su habitación durante toda la cuarentena. Este aislamiento no permitirá compartir habitación con acompañantes salvo que esté sometido a la misma cuarentena. No podrá recibir visitas y le estará prohibido salir de la habitación o acceder a otras instalaciones del Hotel.

El pasajero será asistido diariamente para conocer la evolución de su cuarentena y será sometido a control de temperatura y verificación de otros síntomas.

Durante este aislamiento el pasajero podrá acceder al servicio de alimentación sólo disponible en el Hotel directo a la habitación; y asimismo, el establecimiento gestionará necesidades razonables que tenga el pasajero, esto sin mantener contacto directo con la persona.

No se prestará servicio de mucama u otro servicio dentro de la habitación; sin perjuicio de proporcionar los implementos para la limpieza y sanitización de los mismos.

Si durante la cuarentena se verifican dos o más síntomas de Covid19 se activará el protocolo de pasajero sospechoso de Covid19, generando la asistencia médica correspondiente, así como la coordinación de la salida de las instalaciones del establecimiento y/o retorno a domicilio.

### **1.6 LIMPIEZA DE HABITACIONES**

El aseo de las habitaciones se hará diariamente, a no ser que el pasajero instruya directamente en recepción la limitación o exclusión de este servicio durante su estadía o lo limite con su colgante de no entrar en la puerta de acceso.

Se recuerda que pasajero en cuarentena no recibirá el servicio de aseo.

La mucama a cargo del aseo sólo ingresará en la medida que la habitación esté desocupado, sin pasajero dentro.

Las mucamas usaran todos los implementos de seguridad para el desarrollo de sus labores y adicionalmente guantes y mascarilla en todo momento y desempeñarán las labores de limpieza conforme los protocolos Covid19 implementados por el establecimiento.

El pasajero podrá enviar su ropa a lavandería para lo cual debe poner la misma en la bolsa que encontrará en su closet. Deberá dejar tal bolsa anudada junto al correspondiente formulario de lavandería que especifica el servicio que requiere y las prendas que entrega para su lavado.

Sólo se dispondrá de basureros con tapas que dispondrán para la adecuada manipulación de la basura.

## **1.7 COCINA Y SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

Las instalaciones de cocina y servicio de alimentación serán sanitizados constante y periódicamente para lo que se utilizarán hipoclorito de sodio al 1%, desinfectante fenólicos o alcohol al 70% según sea la superficie objeto de limpieza.

Se dispondrá de timers para recordatorio de suspensión de labores y lavado de manos de todos los funcionarios.

Se dispondrá la limpieza adecuada de la verdura, fruta y demás alimentos y/o material que vaya a ingresar a cocina para preparación, esto en un espacio separado del lugar de procesamiento y/o manipulación; todo con los agentes desinfectantes aprobados y procedentes.

Toda la loza, cubiertos y herramientas de cocina se lavan en lavavajillas con agua caliente a 90°C.

Menaje de cocina se lava máquina Spectank a 85°C la que además de ecológica, es eficiente en la eliminación de grasas y focos de infección.

## **1.8 PASAJEROS CASO PROBABLE COVID19**

Nuestro personal ha sido capacitado para responder rápidamente ante la presencia de visitantes y/o funcionarios que presenten síntomas de Covid19, ello con el objeto de activar los protocolos pertinentes.

Pasajeros con síntomas de Covid19, serán aislados en su habitación donde deberán permanecer mientras se gestiona la asistencia médica, así como la coordinación del

transporte de salida de las instalaciones. Este aislamiento no permitirá compartir habitación con acompañantes ni recibir visitas; asimismo estará prohibido salir de la habitación o acceder a otras instalaciones.

Durante este aislamiento y antes de su salida, se facilitará un servicio de alimentación y gestionará otras necesidades que tenga el pasajero, esto sin contacto con la persona.

No se prestará servicio de mucama u otro servicio dentro de la habitación; sin perjuicio de proporcionar los implementos para la limpieza y sanitización de la habitación si así fuere requerido por el pasajero.

## 1.9 COLABORADORES

Todo colaborador, antes de ingresar a las instalaciones del respectivo establecimiento, será sometido a control de temperatura.

Si la persona registra 37,8°C o más, no podrá ingresar y será retornado a su hogar para asistencia médica.

Todo colaborador ha sido instruido acerca de los síntomas del coronavirus (Fiebre, tos seca, dolor de cabeza, dolor de garganta, dificultad para respirar, cansancio, dolor de cuerpo o malestar general, pérdida de gusto y/u olfato, todos síntomas que se presentan de manera progresiva).

Por lo mismo, aquel colaborador que presente uno o más de tales síntomas debe informar a su jefatura y éste al departamento de Recursos Humanos, para coordinar su retorno a casa o permanencia en ella, según corresponda.

Igual política se aplicará respecto de colaboradores que hayan tenido contacto estrecho con paciente Covid19 positivo, persona que constituya caso sospechoso o caso probable Covid19.

Si el colaborador no registra 37,8°C o más, podrá ingresar al establecimiento previa desinfección de sus manos con alcohol gel, zapatos con limpia pies y bolsos o carteras con difusores.

El ingreso a las labores se realizará de manera parcializada, de forma que nunca haya más de cuatro personas en el sector de baños y/o casilleros de hombres o mujeres.

Baños y casilleros y demás instalaciones de alto uso o exposición serán sanitizados constantemente. Para ello se utilizarán hipoclorito de sodio al 1%, desinfectante fenólicos o alcohol al 70% según sea la superficie objeto de limpieza.

Los uniformes de los colaboradores se someterán diariamente a desinfección.

Se dispondrá material gráfico en sus instalaciones con recordatorios de salud, higiene y distanciamiento físico.

Los colaboradores dispondrán y utilizarán durante la jornada laboral todos los implementos de seguridad que proporcione la administración para el desempeño de sus labores, especialmente mascarillas, protectores faciales, guantes, pecheras u otros que según la labor procedan.

El departamento de Operaciones coordinará las horas y dispondrá las instalaciones para la colación de los colaboradores, velando por la distancia física y aislamiento debido entre ellos.

## **1.10 TRANSPORTE**

MR. Express no presta servicios de transporte; sin embargo, las empresas de transporte que son recomendadas o a las que se recurre de solicitarlo un pasajero, cumplen con al menos las siguientes condiciones:

El Chofer utiliza mascarilla, guantes y dispone de alcohol gel para sus pasajeros.

En cada llegada el chofer desinfecta el vehículo en presencia de los pasajeros para su transporte y se somete a medición de temperatura.

La sección del chofer ha sido segregada con plástico temporal o lámina transparente.

## **SERVICIOS**

### **2.1 SERVICIO DE DESAYUNO**

Considerando los planes de apertura establecidos por la autoridad sanitaria durante las etapas de Cuarentena, Transición, Preparación y Apertura Inicial de la comuna de Las Condes, el servicio de desayuno será pre servido a la habitación entre las 7:30 y 11:00 AM. En el servicio a la habitación se prioriza el uso de materiales desechables y de uso individual.

Requerimientos de horarios especiales se deben coordinar en recepción.

# MR. EXPRESS

A partir de la Apertura Avanzada de comuna de Las Condes, el servicio de desayuno será pre servido y se entregará en el restorán del Hotel o en la habitación si así lo requiere el pasajero, el servicio de desayuno se servirá entre las 7:30 y 11:00 AM.

El servicio de desayuno en el restaurant estará sujeto a las exigencias sanitarias establecidas por la autoridad para la respectiva etapa, en cuanto a distribución, distancia física y ocupación máxima.

Por lo mismo, de existir disponibilidad de espacio, el pasajero para ingresar al servicio de desayuno será sometido a control de temperatura, y si éste no registra 37,8°C o más, deberá esperar la asignación de una mesa por parte del garzón.

Asignada la mesa se le entregará su desayuno pre servido y se estará a disposición para otros requerimientos durante todo el servicio.

Se debe utilizar alcohol gel al ingreso y salida del restaruant.

## **2.2 RESTAURANT**

No se prestará servicio de alimentación.

## **2.3 ROOM SERVICE**

Se prestará servicio de Room Service Express 24/7 priorizando el uso de materiales desechables y de uso individual. Por lo mismo coordinar entrega con recepción.

## **2.4 FRIGOBAR**

Por razones de sanidad y con el objeto de evitar manipulación de productos, los artículos de venta en frigobar, deben ser solicitados a recepción.

## **2.5 SALONES Y REUNIONES**

Solo se prestará servicio de banquetería y eventos una vez que la autoridad lo permita, ello conforme las etapas de apertura establecidas.

Por lo mismo, tome conocimiento de las nuevas capacidades de Salones.



# MR. EXPRESS

Todo organizador del evento contratado deberá suscribir la correspondiente declaración de responsabilidad de cumplimiento de medidas sanitarias del establecimiento.

Los servicios de Buffet, autoservicio y/o cocktail están suspendidos.

Servicio de café o alimentación se servirá a la mesa en porciones individuales.

## **2.6 SERVICIOS DE DELIVERY**

Los servicios de delivery son materia que concierne al pasajero, y por lo mismo, corresponde a él coordinar con el repartidor la entrega de lo solicitado. Personal del Hotel no trata ni recibe pedidos del repartidor. En consideración a medidas de seguridad y control sanitario, el Hotel se reserva el derecho de no permitir el acceso del repartidor a instalaciones del Hotel hasta que no se presente al pasajero responsable del pedido en recepción.