



## PROTOCOLO COVID 19

---

En Altos del Sol nos preparamos para brindar los mayores cuidados y protección a la salud de todos.

Diseñamos e implementamos la **Extranet del Turista**, donde los pasajeros podrán realizar Web Check In, Web Check Out, visualizar carta de productos, acceder a información importante del hotel y la ciudad, solicitar turnos, completar encuestas de calidad, etc; evitando contacto entre personas y papeleo en el ingreso al complejo.

Cumplimos con los protocolos emitidos por el gobierno de la Nación y de la Provincia de San Luis.

A continuación detallamos las medidas que hemos implementado en Altos del Sol en relación a la pandemia de Covid-19:

### Disposiciones Generales:

- Uso de tapaboca obligatorio en los espacios comunes. El “tapabocas” hace referencia a dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19.
- Distanciamiento social (mínimo 2 metros)
- Factor de ocupación: deberá asegurar el distanciamiento social en los diferentes espacios, a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable. Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes tales como recepción, salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, lobbies, estacionamientos, y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.
- Protocolo de Trazabilidad.
- Cartelería con información sobre el sentido de la circulación, lavado de manos, distanciamiento social, prohibición de contacto físico al saludarse, prohibición de compartir cubiertos, vasos, u objetos personales que se llevan a la boca o se manipulan con las manos.
- Implementación de 2 trapos de piso con lavandina al 0,1% (20 en 1000) en los accesos a los lugares comunes. El primero será colocado del lado de afuera de la puerta de ingreso, debiéndose limpiar el calzado toda persona que ingrese al mismo. El segundo, estará adentro, y se deberá repetir la limpieza del calzado. Los trapos de piso con lavandina se lavarán en promedio cada 2 horas.
- Limpieza y desinfección: Se realizará antes y después del ingreso de cada cliente, una minuciosa limpieza y desinfección de todos los elementos y espacios, utilizados para el



## PROTOCOLO COVID 19

---

cliente, con el uso de lavandina al 0.1% (20 ml de lavandina por cada 1000 ml de agua).  
Realizando esta tarea desde la zona más limpia a la zona más sucia.

### **Recepción y Areas Públicas:**

Distanciamiento físico: la estructura de Altos del Sol Spa & Resort, es óptima para esto, dado que cada cabañas y habitaciones cuentan con acceso independiente y dan a espacios abiertos.

El personal de recepción dispondrá de mascarillas o máscaras protectoras y barrera protectora. Se mantendrá el distanciamiento físico, respetando lo establecido en el protocolo de la provincia de San Luis para rubro alojamiento.

#### **Objetivo:**

- Minimizar al mínimo posible el contacto entre personas.

### **Check In / Check Out:**

Se ha desarrollado un sistema de registro de pasajeros on line, los huéspedes podrán completar el proceso de check in y de check-out, utilizando sus dispositivos móviles a través de la aplicación móvil gratuita de Altos del Sol.

### **Check In Online:**

La carga de datos por parte de los turistas se efectuará previo al ingreso a través del portal <https://www.altosdelsol.com/turistas> de manera que no hará falta completar formularios en papel al ingresar. El día anterior al ingreso se enviará a cada turista un video explicativo de todas las características y funciones del complejo. Se le asignará el alojamiento a ocupar. Cada Alojamiento está identificado con su número o nombre muy visible en la puerta. Al llegar al establecimiento en el horario correspondiente, los turistas podrán guardar su vehículo en la cochera asignada y dirigirse directamente al alojamiento asignado e ingresar. Encontrarán la llave colocada en la puerta del alojamiento; de esta manera no es necesario estar en contacto con ninguna persona para efectuar la reserva e ingreso al establecimiento. Si necesitaran asistencia personal y presencial, podrán comunicarse con recepción por whatsapp, y estaremos disponibles en todo momento.

### **Check Out:**

De igual manera, al momento del check out, los turistas podrán retirarse en el momento acordado, dejando la llave colocada en la cerradura de la puerta, de la misma manera en que la encontraron al ingreso. En caso de existir algún saldo pendiente a abonar, el proceso también será online. A través de la extranet se accede a los comprobantes de pago y de check out.

**Pago de la estadía:** se procurará que el pago por la totalidad de la estadía, así como la garantía, pueda abonarse por transferencia bancaria o a través de Mercado Pago (donde cada cliente podrá optar entre utilizar su saldo en Mercado Pago, Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito), de esta manera disminuimos contacto con billetes o monedas.

**Garantía:** una vez que los pasajeros se hayan retirado se efectuará el control del alojamiento, y de corresponder se procederá a la devolución de la garantía de la misma forma en que fue abonada. (Transferencia o Mercado Pago)



## PROTOCOLO COVID 19

---

### 1. Alojamiento

#### Objetivo:

- Garantizar la máxima seguridad e higiene

#### Servicio de Limpieza:

El primer punto de contacto del protocolo de seguridad e higiene en el alojamiento será un cartel de "Habitación / Cabaña Limpia y Desinfectada", el mismo será colocado en la puerta después de un proceso riguroso de limpieza y para indicar a los huéspedes que nadie ha tenido acceso desde ese momento.

Las cabañas y habitaciones serán limpiadas y desinfectadas a fondo antes de la llegada de un nuevo huésped. No habrá servicio de limpieza diaria, la misma será antes del ingreso y una vez finalizada la estadía.

Los blancos (toallas, toallones y ropa de cama), y los amenities (artículos de tocador), estarán disponibles a solicitud del huésped, se entregarán en paquete protector y se colocarán la habitación.

La limpieza de las habitaciones y cabañas, se efectúa con solución de agua lavandina de 20ml por litro.

En la cocina encontrarán un set de artículos de limpieza nuevos en cada ingreso, el mismo contara con esponja, detergente, rejilla y rociador con solución de alcohol al 70%, bolsas de consorcio para que al momento de retirarse puedan colocar la ropa de cama, toallas, toallones, repasador y alfombra de baño. De manera de evitar que el personal de limpieza entre en contacto con ellos.

Al momento de retirarse se les solicita dejen la heladera vacía, retiren la basura (para lo cual hay un cesto en el ingreso del complejo) y dejen las ventanas abiertas para que se ventile.

Las unidades de alojamiento tendrán una desinfección adicional para las áreas de la habitación que se tocan con mayor frecuencia: interruptores de luz, manijas de puertas, controles remotos de TV.

### 2. Áreas públicas

#### Objetivo:

- Habrá una mayor frecuencia de limpieza de áreas públicas.

#### Club House

El Club House será utilizado siguiendo los protocolos establecidos por la provincia de San Luis para servicios gastronómicos.

Las mesas y sillas estarán espaciadas para garantizar un distanciamiento físico apropiado.



## PROTOCOLO COVID 19

---

Factor de ocupación: deberá asegurar el distanciamiento social en los espacios: recepción, cocina, salón, vestuarios, sector de atención al público, entre otros; a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circuleable. La disposición de las mesas debe ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 1 metro.

Se proporcionará alcohol en gel, servilletas y toallas de papel, descartables.

También se ha desarrollado e implementado un sistema de Carta on line "Carta Pop"

### **Servicio de Desayuno:**

Se ofrecerá un desayuno seco en la habitación o cabaña, el mismo será entregado en bandejas cerradas, los alimentos estarán emplatados y cubiertos.

### **Piscina Descubierta**

El único espacio compartido es la piscina descubierta que se utiliza de octubre a marzo; la piscina posee una dimensión de 22 mtrs x 10 mtrs, lo que le da mayor distanciamiento social, teniendo en cuenta que el máximo de ocupación del establecimiento es 52 plazas, se prevé que cada huésped cuenta con 2.5 metros cuadrado.

Por otro lado, se recomienda el distanciamiento físico en todo momento y en todas las áreas, Altos del Sol cuenta con reposeras, sillas y sombrillas por cada unidad de alojamiento lo que posibilita el uso por grupo familiar y/o cabaña, así mismo se procederá hacer la limpieza y desinfección de los mismo durante todo día.

La piscina y sus alrededores se limpiarán con frecuencia durante todo el día, y se implementarán medidas de distanciamiento físico.

### **Piscina Climatizada Cubierta**

El uso de la piscina será por unidad de alojamiento y por turnos, se asignarán turnos de 45 minutos por alojamiento, con un máximo de 5 personas por turno.

El horario de uso de la piscina será desde las 9:00 AM hasta las 20:00 PM, los mismos serán solicitados por día en recepción (vía whatsapp), se prevé la limpieza y desinfección del lugar entre turno y turno.

### **Servicio de Spa**

El servicio de masajes, se desarrollará por turnos previamente acordados, solo ingresará una persona por turno.

Se encuentra prohibido el uso de la sala de espera, el uso de revistas o material de lectura, como así también el consumo de bebidas o alimentos dentro del mismo.

Higiene y desinfección del lugar:



## PROTOCOLO COVID 19

---

Ventilar el local de manera permanente, se deberá antes y después de cada cliente, realizar una minuciosa limpieza y desinfección de todos los elementos y espacios, utilizados para el cliente.

Para la desinfección de los mismos se utilizará lavandina al 0.1% (20 ml de lavandina por cada 1000 ml de agua). Realizando esta tarea desde la zona más limpia a la zona más sucia.

Las camillas se desinfectarán al finalizar cada turno.

El personal del servicio de Spa, deberá utilizar en todo momento: uniforme o bata descartable, barbijo descartable, guantes descartables y gorro; calzado que solo sea usado dentro del spa. Evitar el uso de joyas, pelo suelto, maquillaje y queda terminantemente prohibido salir con el uniforme a la calle.

Sé deberán extremar al máximo el lavado de manos con agua y jabón líquido o jabón personal y alcohol en gel o alcohol al 70%. Esta medida se debe realizar frecuentemente (antes de ponerse los guantes, después de retirarse los guantes y antes y después de estar en contacto con el cliente). El secado de manos debe ser realizado con material descartable.

Requisitos Clientes: Al momento de dar el turno: indicarle al cliente, que debe acudir sin acompañante, los turnos son individuales. El uso de tapaboca es de uso obligatorio y el mismo solo podrá ser retirado si el procedimiento lo requiere, extremando las demás medidas de prevención. En el caso de retirarse algunas prendas, se hará entrega de bolsas plásticas que deberán ser dispuestas en el lugar asignado para tal fin, de uso exclusivo del cliente.

### **Cancelaciones:**

En caso que el pasajero no pueda asistir en la fecha reservada por medidas de aislamiento impuestas por la autoridad de aplicación, se procederá a la reprogramación de la fecha de reserva en las mismas condiciones, quedando las tarifas congeladas en proporción al importe abonado y respetando las mismas condiciones de contratación. Estas medidas tienden al cuidado mutuo ante la enfermedad.

***Nuestro objetivo es brindarle la mayor confianza y seguridad en sus próximas vacaciones.***

***Somos profesionales capacitados, con alta experiencia en Hotelería, Administración, Tecnología y Seguridad e Higiene.***

***Gracias por elegirnos!!!  
Familia Solís***

***Entre todos nos ayudamos.***