

Una nueva forma de viajar  
SINGULAR  
CLEANLINESS  
COMMITMENT  
A new way of traveling

  
THE SINGULAR®  
HOTELS

**The Singular Hotels:  
refuerzo de estándares  
y nuevas medidas de limpieza,  
sanitización y seguridad**

Ver la información actualizada sobre The Singular Cleanliness Commitment [aquí](#)

En The Singular nos preparamos para reabrir las puertas a nuestros huéspedes y viajeros de Chile y el mundo.

En la **Era del COVID-19**, muchos de nuestros **estándares de limpieza** se han reforzado al máximo con la implementación de **nuevos protocolos de sanitización, higiene y distanciamiento social** para preservar la salud y seguridad de todos nuestros huéspedes, nuestra prioridad.

Como parte de **Leading Hotels of the World**, nos adaptamos a los desafiantes tiempos que trae la pandemia, siguiendo los más altos estándares de higiene y salud delineados en el **protocolo Safe Stay Assurance**, implementando en más de 430 hoteles en el mundo.

**Estamos listos para recibirlos pronto en nuestros hoteles.**

Conoce las medidas más importantes que pondremos en marcha en el *"Front of the house"* y en el *"Back of the house"*.

En asociación con el líder experto mundial en limpieza e higiene

**ECOLAB**  
Siempre Donde Importa



Por un turismo responsable y seguro



# PRACTICAS

## “Front of the House”

- 
- PREVIO A LA LLEGADA
  - ARRIVAL
  - CHECK IN
  - CONSERJERIA



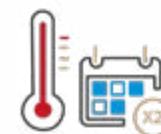
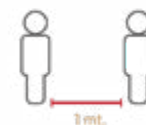
## PREVIO A LA LLEGADA



1. Se solicitará información sobre datos personales y detalles de la llegada del huésped para agilizar el proceso de Check-in mediante el envío vía email de un formulario.

2. Se le notificará al huésped sobre los procedimientos de seguridad, salud e higiene establecidos en el **SINGULAR CLEANLINESSE COMMITMENT**, que se basan en los protocolos de LHW al momento de la reserva como en el proceso de Check-in. El material estará disponible en formato impreso y digital.

## ARRIVAL



1. Pediluvio (alfombra) desinfectante en la entrada del hotel para sanitizar los zapatos de todo aquel que desee ingresar.

2. Area de Sanitización obligatoria: aplicación de alcohol en gel y mascarilla, medición de temperatura y desinfección de ropa y equipaje con un potente producto desinfectante compuesto por amonio cuaternario\*.

3. En caso de llegada de huéspedes en grupo, el procedimiento se realizará uno a uno manteniendo un mínimo de distancia dentro del área de sanitización.

4. Activación de protocolos de riesgo para casos de huéspedes y clientes que presenten una temperatura mayor a los 37,5°.

5. Para el caso de estadías mayores a 2 noches en Santiago, el control de temperatura se realizará cada 2 días.

6. Para la manipulación de equipaje, el equipo de Concierto utilizará guantes.

7. El área de Recepción/lobby estará delimitada y señalizada para recordar el distanciamiento entre personas.

[\(Ver protocolo ante la detección de contagios de COVID-19 en el hotel.\)](#)

\*Utilizamos un desinfectante y sanitizante orgánico concentrado, capaz de matar las cepas de COVID-19 entre otros virus. Aplicable a todas las superficies ya que resulta inocuo para el ser humano en caso de ser ingerido en mínimas partículas por boca, nariz, ojos, piel.

### Composición / Ingredientes

Nombre ingrediente	CAS #	%	DL50
Alquil dimetil bencil cloruro de amonio (C12 - C18)	68391-01-5	5 - 10	50 - 500 mg/kg (rata oral)
Alquil (68% C12, 32% C14) cloruro de dimetil etilbencilamonio	68956-79-6		

## CHECK IN

---



**1.** Pantalla protectora de acrílico en el mesón de Recepción para atención a huéspedes.

**2.** Registro de documentación física necesaria como pasaporte, cédula de identidad y papel PDI mediante un scanner portátil para agilizar el proceso y evitar al máximo la manipulación de objetos entre el personal y el huésped.

**3.** Uso de guantes y desinfección para la toma de tarjetas de crédito, antes y después de uso.

**4.** Implementación de pañuelos desechables y alcohol en gel en el mesón de Recepción.

**5.** Durante el Check-in, el huésped podrá elegir la opción de que el personal del hotel no ingrese a su habitación durante su estadía.

**6.** Las llaves se sanitizan con tecnología luz ultravioleta. Y serán entregadas directamente al huésped posterior a su sanitización.

## CONSERJERIA

---



**1.** Pantalla protectora movible de acrílico en el mesón de Conserjería para atención y entrega de información turística a huéspedes.

**2.** Pañuelos desechables y dispensador de alcohol en gel auxiliar en el mesón de Conserjería.

**3.** Desinfección previa de todo producto que se entregue a huéspedes como mapas, paraguas o botellas de agua.

**4.** Entrega a huéspedes de información actualizada sobre medidas y recomendaciones de las autoridades de salud de Chile frente a la pandemia.

# PRACTICAS

## “Front of the House”

---

· TRANSFERS



## TRANSFERS



1. Los vehículos se sanitizan por completo (butacas, vidrios, manillas, puertas, ventanas) con pulverizador compuesto de amonio cuaternario antes y después de cada traslado de huéspedes.

2. Uso obligatorio de mascarillas para todos los pasajeros y conductores y en todos los trayectos.

3. Se instala en cada vehículo una pantalla protectora que separa el área del conductor y de los huéspedes.

4. Se asigna a cada huésped en una butaca individual, sin compartir asientos con otros pasajeros. Cada pasajero deberá mantener su posición fija dentro del vehículo cada vez que se suba en él.

5. Para traslados con llegadas al aeropuerto, los vehículos cuentan con un Pediluvio sanitizante para desinfectar las suelas de zapatos antes de ingresar a los vehículos.

6. Se recomienda que el staff evite el manejo de las pertenencias de los huéspedes.

7. En el interior de cada vehículo se dispone de dispensadores de alcohol en gel, mascarillas, pañuelos desechables, rociador desinfectante, bolsas de basura individual para cada huésped y papelerero con tapa para mantener la basura sellada.

8. Temperatura de los vehículos entre 23° y 26°. Durante traslados, las vans se ventilan cada 30 minutos de manera obligatoria.

9. Se establece un único punto de carga y descarga de huéspedes. En ambos puntos se facilita la información y aplicación de las normativas higiénico-sanitarias a los huéspedes antes de comenzar el recorrido.

10. Se limita a 4 la cantidad máxima de pasajeros en un vehículo SUV y a 2 en un vehículo Sedán. Huéspedes viajando en grupos de más de 4 personas, la distribución se analizará en cada caso.

11. En caso de que se requiera aislar a un huésped por síntomas, se dispondrá un vehículo especial para su traslado. El conductor tendrá un kit de limpieza especial que incluirá máscaras, guantes, toallas desinfectantes, alcohol en gel. El vehículo se desinfectará una vez finalizado el viaje.

Las medidas aplican, igual que las excursiones, a servicios ofrecidos exclusivamente en The Singular Patagonia.

# PRACTICAS

## “Front of the House”

---

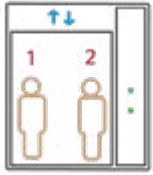
· ASCENSOR Y ACCESO A LA HABITACION

· ROOMS





## ASCENSOR Y ACCESO A LA HABITACIÓN

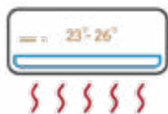


1. Se permite un máximo de 2 personas al mismo tiempo en el ascensor.
2. Dispensador de alcohol en gel en el ascensor con indicaciones de aplicación posteriores al uso de la botonera.
3. La entrega de información general del hotel se brindará a los huéspedes en el pasillo antes de ingresar a sus habitaciones. El conserje deberá dejar las maletas afuera de la habitación, junto a la puerta, para que cada huésped las ingrese personalmente.



## HABITACIONES

---



1. Asignación de habitaciones alternadas, dejando entre 1 a 2 habitaciones vacías entre medio, según la ocupación lo permita, para proporcionar mayor distanciamiento entre huéspedes.

2. Se comunican las normas de sanitización del hotel al ingreso de cada habitación mediante cartel impreso y acceso digital mediante QR code.

3. Se recomienda a los huéspedes mantener una temperatura ambiente entre 23° a 26° de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de Salud de Chile.

4. Se realizará una ventilación de aire durante el servicio diario de limpieza.

5. El servicio de limpieza de cobertura (Turndown) se realiza en base al requerimiento de cada huésped.

6. Se disponen de paquetes individuales de paños húmedos desinfectantes como amenidad.

7. Sanitización de almohadas, plumones y bed topper con Ozono y ventilación diaria de habitaciones para el servicio del Check-out.

8. Uso de desinfectante compuesto por amonio cuaternario para limpieza de habitaciones: superficies y elementos como muebles, luces, manijas de cajones y puertas, interruptores de luz, tiradores de cortinas, mini bar, teléfono y control remoto, contenedores de basura, vasos, griferías, perillas, suelo, secadores de pelo, ventilación y manijas de desagüe de inodoro, etc.

# PRACTICAS

## “Front of the House”

---

· AREAS PUBLICAS



## AREAS PUBLICAS

---



1. Desinfección de espacios de alto tránsito como baños, ascensores, recepción y entrada del hotel con potente pulverizador cada 20 minutos. El plan de aseo se focaliza en superficies expuestas al contacto como interruptores de luz, botones, puertas, mesas, sillas.

2. Uso de mochila pulverizadora para sanitización de pasillos, baños, bares, salones y restaurante posterior a cada servicio.



# PRACTICAS

## “Front of the House”

- 
- AREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
  - SERVICIO DE DESAYUNO
  - SERVICIO DE ALMUERZO Y CENA
  - ROOM SERVICE



## AREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



**1.** Uso obligatorio de mascarilla para huéspedes y personal. Aplicación correcta de mascarilla, cubriendo nariz y boca.

**2.** Distanciamiento obligatorio mínimo de 1 metro entre colegas y huéspedes/clientes.

**3.** No se permite ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre huéspedes y personal.

**4.** Aplicación obligatoria de alcohol en gel para ingresar a bares y restaurantes.

**5.** Se recomienda a huéspedes y clientes lavarse las manos al llegar a nuestros restaurants.

**6.** Desinfección de menús con producto compuesto de amonio cuaternario antes y después de entregarse a cada huésped/cliente en las mesas.

**7.** Protocolo de distancia mínima de 1,5 metros entre puestos en todos los bares, restaurantes y salones.

**8.** Se entrega a los huéspedes bolsas individuales con cierre adhesivo desechables como opción higiénica para guardar sus mascarillas durante la comida.

**9.** Se pone a disposición de los huéspedes la comunicación impresa y digital mediante acceso de QR code, con los procedimientos de limpieza e higiene del área por COVID-19.

**10.** En las mesas no habrá platos, servilletas, cubiertos o condimentos. Todos estos elementos se llevarán directamente a la mesa con el servicio a la carta para reducir su contacto al mínimo.

## SERVICIO DESAYUNO

---



**1.** Se brindará a cada huésped el desayuno mediante el servicio a la carta que incluirá una selección de opciones saladas, dulces, jugos, bebidas, panadería, quesos y variedad de huevos.

**2.** Todos los productos del desayuno salen directamente desde la cocina y el garzón los lleva a cada huésped en bandejas individuales.

**3.** El garzón ofrece y sirve las bebidas calientes directamente para evitar la manipulación por parte del huésped. Las bebidas frías como jugos o aguas se preparan en la cocina y se llevan a la mesa en botellas tapadas. No hay manipulación por parte del huésped.

**4.** El servicio de desayuno para llevar/to go y el servicio de desayuno en la habitación (Room service) estarán disponibles para el huésped que lo solicite la noche anterior.

## SERVICIO DE ALMUERZO, CENA, BEBIDAS Y SNACKS

---



1. Implementación del servicio a la carta.

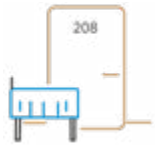
2. Los platos principales se transportan en una bandeja tapados por un cloche por el garzón, el cual usa mascarilla facial, desde la cocina directamente al comensal.

3. La comunicación verbal entre huéspedes y garzones se evita al máximo.

4. El garzón lleva las bebidas desde la cocina a la mesa y se sirven directo al vaso o copa dejando la botella fuera del alcance del huésped/cliente.

## SERVICIO ROOM SERVICE

---



1. El servicio se mantiene limitando al máximo el ingreso de personal del hotel a la habitación.

2. Platos con comida y bebidas se llevan en un carro que se dejará en la puerta de la habitación. Los huéspedes deben dejar el carro en el pasillo, fuera de su habitación y notificar al Restaurante vía telefónica para que sea retirado.

3. Toda la comida se entrega empacada y/o cubierta.



# PRACTICAS

## “Front of the House”

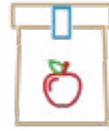
---

· EXCURSIONES



## EXCURSIONES

---



**1.** Medición de temperatura de huéspedes antes de cada excursión. En caso de que algún huésped presente una temperatura mayor a 37,5° no podrá participar de la excursión y se activarán los Protocolos de riesgo.

**2.** Uso obligatorio de mascarilla durante toda la excursión. Los guías además usarán guantes.

**3.** Todas las viandas de comida son individuales y se entregan selladas.

**4.** Todo el equipamiento de excursión como bastones de trekking, bicicletas, binoculares, remos, es sanitizado antes y después de entregado a cada huésped.

**5.** Las excursiones serán de grupos pequeños para garantizar una distancia segura entre personas.

**6.** Todos los guías para todas las excursiones cuentan con un kit de limpieza y prevención que incluye termómetro, desinfectante, alcohol gel, mascarillas desechables de reposición, guantes, pañuelos desechables, bolsas de basura individual para cada huésped.

**7.** Diseño de actividades: se evitan espacios reducidos, zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones. Para recorridos a pie, paradas para explicaciones y/o *break* se eligen espacios abiertos, para respetar la distancia de seguridad.

**8.** Se evita el reparto de material impreso. Para el caso de los mapas pocket, éstos se entregarán desinfectados de forma individual.

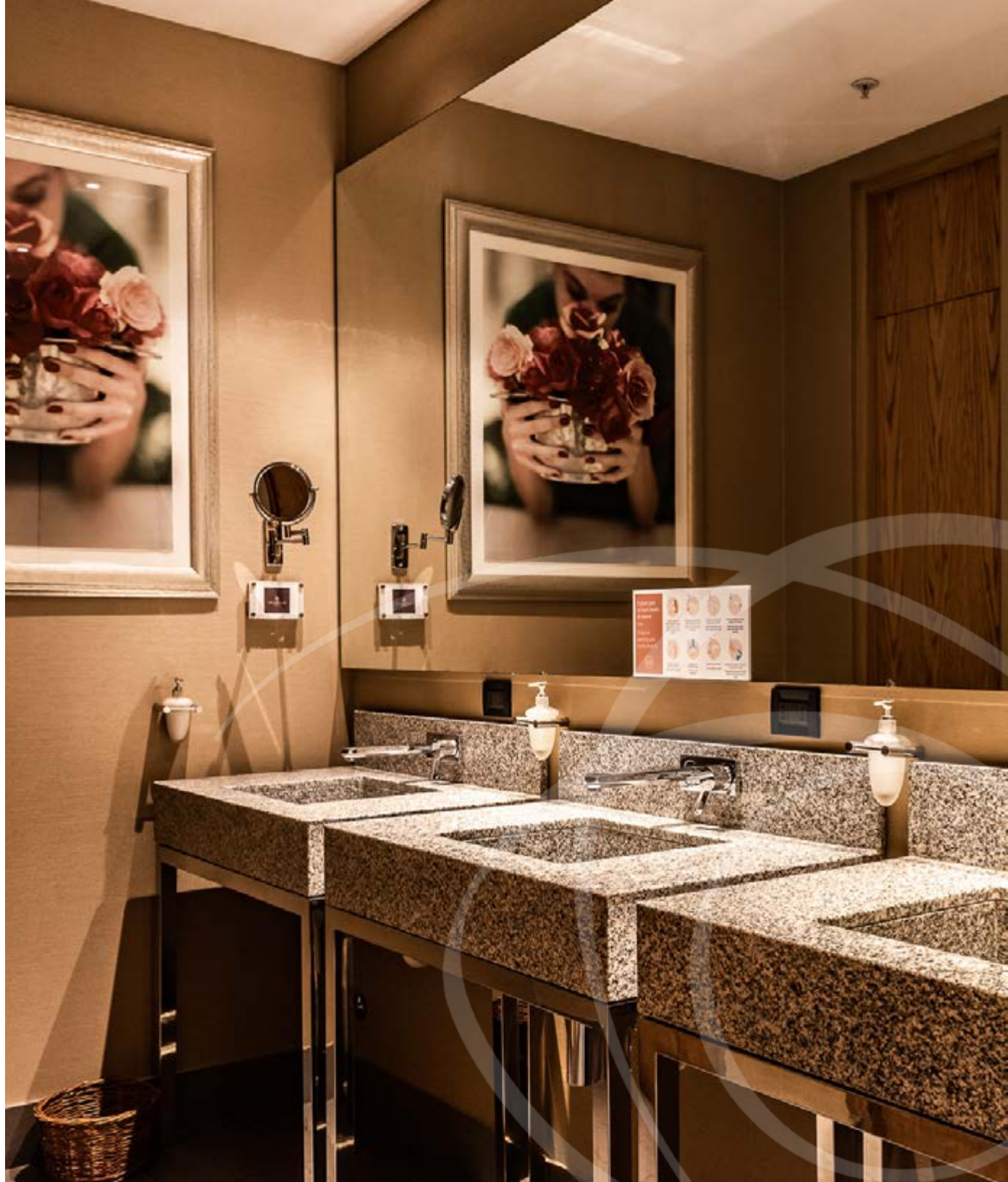
**9.** Antes de confirmar la reserva de la excursión se informa a cada huésped sobre las condiciones del servicio y medidas de prevención establecidas para su aceptación a través una Declaración de conformidad con el protocolo de seguridad higiénico-sanitaria y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19.

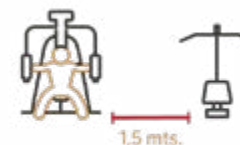
La mayoría de nuestras excursiones se realizan en espacios abiertos, en entornos naturales poco transitados, y exclusivos de la Patagonia.

# PRACTICAS

## “Front of the House”

· SPA, GYM & PISCINA





**1.** El ingreso al SPA y al GYM es de acceso exclusivo con cita y hora previamente reservada. Esto incluye cualquier visita y/o site para conocer las instalaciones.

**2.** Para huéspedes y visitantes externos las citas / horas sólo se toman por vía telefónica o correo. Y a todos se envía un formulario de salud vía mail.

**3.** Las reservas se agendan con intervalos de 15 minutos para evitar encuentros de varias personas. Para entrenamiento personalizado, no se agendan más de 2 personas en simultáneo.

**4.** El gimnasio permanecerá cerrado en horario en que no se encuentre el instructor. Sauna seco, sala de vapor y piscina permanecen cerrados hasta nuevo aviso. Su apertura se hará de acuerdo a directrices del MINSAL.

**5.** Se realizan cambios en la ubicación del mobiliario y máquinas de ejercicio para garantizar el distanciamiento físico mínimo de 1,5 metros entre usuarios.

**6.** Las cabinas del SPA se mantienen ventiladas el tiempo que no se mantienen ocupadas con tratamientos.

**7.** Medición de temperatura, aplicación de alcohol en gel y lavado de manos requerido a todo huésped o socio para el ingreso.

**8.** Se verifica que el huésped/socio haya enviado efectivamente el formulario de salud vía email antes de comenzar su tratamiento.

**9.** Información sobre normas de higiene y seguridad a cada huésped que ingresa en formato impreso o digital mediante QR code, y entrega de una llave de locker previamente sanitizada.

**10.** Vasos desechables para el consumo de agua, agua saborizada y/o te. Los vasos se deben desechar inmediatamente en la papelería con tapa una vez utilizados.

**11.** Se ofrecen frutas envueltas en papel film y previamente sanitizadas. No se ofrecerán periódicos, libros ni folletos.

**12.** Exclusivamente el personal del SPA/GYM puede manipular controles de TV y música. Y éstos permanecen guardados cuando no están en uso.

**13.** No habrá secador de pelo disponible en los baños. Se dispondrá bajo solicitud del huésped, y deberá sanitizarse antes y después de su uso.

**14.** Dispensadores de alcohol en gel dispuestos en baños y áreas comunes del GYM y del SPA. Todas las Instalaciones se sanitizan con pulverizador cada 1 hora.

**15.** Recomendación a huéspedes y clientes del uso de mascarilla durante el tratamiento y permanecer en la camilla mirando hacia abajo en caso de tratamientos de cuello/espalda. Se procura mantener silencio durante el tratamiento.



**16.** Los huéspedes/clientes deben dejar sus artículos personales en una bandeja exclusivamente dispuesta para ello.

**17.** Las terapeutas se lavan manos con jabón al ingreso en la cabina e inmediatamente después de finalizado el tratamiento.

**18.** Se solicitará al huésped tomar una ducha, previo al tratamiento, para prevenir un eventual contagio de las terapeutas.

**19.** Máquinas del gimnasio se sanitizan por el instructor luego de cada uso. Se dispone de paños desechables y desinfectante en caso de que huéspedes lo requieran.

**20.** Las sesiones de entrenamiento personalizado tienen una duración máxima de 1 hora por persona.

**21.** No se exponen toallas para libre uso. El instructor entrega a cada usuario una toalla de mano para uso personal durante el entrenamiento.

**22.** Piscina: Habilitada para una capacidad reducida de personas en simultáneo.

Medidas implementadas en el GYM sólo aplican a The Singular Santiago.

# PRACTICAS

## “Front of the House”

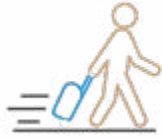
---

· CHECK OUT



## CHECK OUT

---



**1.** El retiro de equipaje se realiza sólo bajo requerimiento del huésped, que debe disponer su equipaje en la puerta de su habitación para ser retirado por el Concierge.

**2.** Express-Check-out: el día previo a la salida del huésped se acuerdan horas y notifican detalles de la partida para un check-out más expedito que permita reducir la aglomeración en el sector de Recepción.

**3.** Para cobros, se usa la misma tarjeta de crédito que se dejó la garantía inicial. Se envían por e-mail las facturas correspondientes.

**4.** Se dispone de un recipiente especial para que los huéspedes dejen sus llaves al hacer check-out. Luego, nuestro staff sanitizará el recipiente con llaves con amonio cuaternario.

# PRACTICAS

## “Front of the House”

· SALONES DE EVENTOS



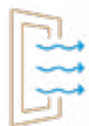


## SALONES DE EVENTOS

---



1. Se limpian y sanitizan superficies, alfombras y elementos de los salones antes y después de cada evento.
2. Se ventilan los espacios luego de cada evento. Y se pulveriza con sanitizante de amonio cuaternario antes de cerrar nuevamente las puertas.



3. Todos los salones se acondicionan a una temperatura de entre 23°C y 26°C, como recomiendan las autoridades sanitarias.
4. Si el cliente lo requiere, se pueden agregar al alquiler del espacio, elementos de protección como toallas desinfectantes, mascarillas y alcohol gel.



# PRACTICAS

## “Back the House”

---



## Compartimos alguna de las medidas de protección del “Back of the house”

1. Pediluvio desinfectante por el que deben pasar de manera obligatoria empleados y proveedores para la desinfección de sus zapatos antes del ingreso al hotel.
2. Medición de temperatura obligatoria a todo el personal y proveedor que ingrese y salga del hotel. En caso de que la temperatura sea 37,5° o mayor, el funcionario no podrá ingresar al hotel.
3. Uso obligatorio y correcto de mascarillas durante todo el turno de trabajo así como uso de guantes, gafas y batas resistentes a líquidos según el área que corresponda.
4. Se limita a 5 la cantidad de personas en simultáneo en un mismo lugar.
5. Habrá un máximo de personas de manera simultánea comiendo en el casino de personal por lo que se ejecutan turnos para horarios de colación.
6. Se dispone un potente desinfectante compuesto de amonio cuaternario en áreas de personal como casino, ascensores y oficinas para sanitizar regularmente superficies y elementos.
7. El ascensor sólo puede utilizarse por un máximo de 2 personas a la vez.
8. Se señalizan las áreas de transición con recordatorios para higiene de manos y distanciamiento social.
9. Cada sector consta de un kit de limpieza (esponjas, traperos, paños). Luego de su uso deben colocar los elementos en una bolsa plástica para su lavado.
10. Luego de cada período de servicio, se abren puertas y ventanas para ventilar en sectores operativos de alimentos y bebidas.
11. Se usa aire acondicionado antes, durante y después de cada servicio. Todos a una temperatura de entre 23°C y 26°C.
12. Auditorías de empresas certificadas para verificar procedimientos de higiene, calidad de productos y estado de maquinaria y equipos de cocina. Que se complementan con inspecciones a cargo del Chef a cargo.
13. Cocina siempre equipada con desinfectante para manos. Para ingresar toda persona debe lavarse las manos y desinfectarse de forma obligatoria.
14. Uso de uniforme, mascarilla, guantes y cofia obligatorio para el ingreso a la cocina.
15. Se desinfectan y sanitizan lavavajillas con pulverizador, antes y después de cada servicio.
16. Filtrado y desinfección regular de la piscina.
17. Personal de mantención que accede a habitaciones que precisan reparaciones se realiza con equipo de protección personal correspondiente que se desecha inmediatamente a la salida.
18. Personal de mantención y/o housekeeping que ingresa a habitaciones debe asegurarse que los huéspedes llevan puesta su mascarilla. En caso contrario, no se podrá acceder a la habitación.

## PROTOCOLO ANTE DETECCIÓN DE CONTAGIOS DE COVID-19

Ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en nuestros hoteles, y las medidas de salud pública subsecuentes que se apliquen serán determinadas por las autoridades sanitarias.

Así como se cuenta con un procedimiento específico de limpieza y desinfección de habitaciones en las que haya estado o esté alojada una persona infectada con COVID-19.

Para consultas telefónicas en Chile, se ha habilitado el servicio **Salud Responde**, al que se puede contactar llamando al **600-360-7777**.



Certificado de Compromiso  
The Singular Santiago



Certificado de Compromiso  
The Singular Patagonia





## CONTACTANOS

Nuestras Políticas de modificación y/o cancelación se han flexibilizado para que puedas quedarte con nosotros una vez puedas viajar.

[Ver más](#)

Nuestro equipo de reservas te brindará soporte.  
[patagoniareservas@thesingular.com](mailto:patagoniareservas@thesingular.com)  
[santiagoreservas@thesingular.com](mailto:santiagoreservas@thesingular.com)  
+56 2 2306 8810

## ANEXOS

▪ [Ministerio de Salud](#)

▪ [Protocolo de seguimiento a viajeros que provienen de países o zonas con transmisión sostenida de COVID-19](#)

▪ [Información turística de Chile](#)

▪ [Aeropuerto de Santiago](#)

▪ [Red de metro en Santiago:](#)

▪ [Pasos fronterizos](#)

▪ [Sitio web oficial de Turismo](#)

▪ [Información oficial sobre situación en Chile](#)

▪ [Protocolo de actuación para minimizar la transmisión de COVID-19 en el sector turismo](#)

▪ [Enhanced Industry-wide hotel cleaning standards in response to COVID-19.](#)

▪ [Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector](#)



*Los tiempos han cambiado pero nuestro compromiso en entregar experiencias de viaje extraordinarias sigue intacto y más fuerte que nunca.*