

## NUESTRO COMPROMISO CON LA LIMPIEZA Y LA BIOSEGURIDAD

La seguridad de nuestros huéspedes y visitantes y de todo el equipo que conforma la familia de Naturaleza Real es la mayor prioridad que tenemos. A través de toda nuestra historia, una de las mayores fortalezas que los clientes han valorado como tal, son los niveles de limpieza y de higiene que ofrecemos. Esto lo logramos a través de procesos con exigentes estándares de aseo. Debido a los riesgos asociados con el COVID 19 y siguiendo las pautas que han establecido, tanto la Organización Mundial de la Salud, como el Gobierno de Colombia, hemos realizado una serie de medidas adicionales para reforzar los procesos de desinfección de nuestro hermoso hospedaje rural. Dentro de estas, vale la pena destacar las siguientes:

*Implementamos una serie de protocolos para la prevención de la transmisión del COVID-19, en donde se destaca la identificación de necesidades, la puesta en marcha de métodos y sistemas, la adecuación de infraestructura y la capacitación del personal. Además, desarrollamos protocolos para la gestión de riesgos y el manejo de posibles emergencias. Estos protocolos están disponibles para todos los huéspedes y visitantes, a quienes se les envía a su celular antes de comenzar su estadía en nuestro hospedaje rural.*

*Utilizamos únicamente detergentes y desinfectantes aprobados por la EPA (U.S. Environment Protection Agency) como efectivos para el control del COVID-19 y métodos de desinfección recomendados por las principales agencias de salud, protección y bioseguridad.*

### INGRESO AL HOSPEDAJE RURAL

Toda persona que ingrese al hospedaje rural deberá cumplir con los siguientes procesos:

- Deberá llevar colocado el **tapabocas**.
- Someterse al **control de toma de temperatura** y firmar la planilla de registro de temperatura. Si alguien presenta síntomas de gripa o cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C, esta persona y su grupo acompañante, no podrán ingresar a nuestro hospedaje y no podrá hacerse efectiva la reserva.
- Someterse a la **desinfección corporal por aspersion**.
- Todo lo que lleve consigo como **bolsos, maletas, paquetes etc. deberá ser desinfectado** antes de ingresar a las cabañas o salones.
- Desinfectarse las manos con el **alcohol glicerinado**, haciendo uso del pedal para activar el dispensador sin contacto manual.
- Pasar por el **Tapete Desinfectante**. En caso de llevar maletas con ruedas, se deben rodar por el tapete.

## CHECK IN Y CHECK OUT

- Para el caso de huéspedes y visitantes que ingresen para check in, estos deberán **firmar un documento** donde certifican que están bien de salud y se comprometen a dar aviso al hospedaje rural sí en los quince (15) días posteriores a la fecha de su check out llegan a tener cualquier eventualidad de salud relacionada con el COVID-19.
- Todos nuestros huéspedes y visitantes tienen a su disposición desde que realizan el check in las zonas de desinfección.
- Agilizamos los procesos de check in y check out, con el fin de buscar que el huésped demore lo menos posible en ingresar a su habitación, salón o a su cabaña. Para **agilizar el check in**, hemos diseñado estrategias para que los procesos que por las **reglamentaciones colombianas requieren de atención personal del huésped**, se lleven a cabo en la habitación del mismo.
- **Las llaves de acceso** son desinfectadas antes de entregarlas al huésped.
- En el caso del **check out**, disponemos de **plataformas de pago Online y pago por transferencia** para que el huésped pueda cancelar su saldo

pendiente con anterioridad a la salida del hospedaje rural. De igual forma, todas las **facturas se enviarán por correo electrónico.**

## ZONAS COMUNES

- Las áreas comunes de nuestro hospedaje rural se **limpian y desinfectan diariamente**. Además, se realiza una desinfección general por **aspersión al menos una vez por día** (Áreas de mayor movimiento se desinfectan **dos veces cada día**)
- Todos los **puntos de contacto frecuente** en áreas públicas como: manijas de puertas, mostradores, mesas, barandas, etc. **se limpian diariamente y se desinfectan continuamente** durante el día.
- Se **redefinieron los aforos** de todas las áreas del hospedaje rural y se **determinaron dinámicas** de tal manera que se cumplan los **requisitos de distanciamiento** entre personas.
- Hemos **reconfigurado la disposición del servicio de restaurante y los vestíbulos** del hospedaje rural para garantizar que se mantengan distancias seguras entre los huéspedes y visitantes.
- En todos los baños existen **dispensadores de jabón y de toallas desechables**.
- En todas las áreas del hospedaje rural se dispone de **desinfectantes de manos** debidamente aprobados y señalizados.

## HABITACIONES Y CABAÑAS

- Las habitaciones y cabañas fueron sometidas a un proceso de revisión, en el cual **se retiraron** todos aquellos elementos que pudiesen representar riesgos para la transmisión del virus.
- **Eliminamos la papelería** y la reemplazamos por habladores laminados de fácil desinfección y por el envío de información al celular de los huéspedes y visitantes.

- Para cada habitación o cabaña que vaya a recibir un nuevo huésped, se le hace un **proceso completo de desinfección por aspersión**.
- **Los controles de TV** se entregan limpios y **desinfectados**.

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **Ofreceremos servicio de mesa totalmente rediseñado**, con el fin de garantizar la **mayor seguridad y comodidad** posible.
- Existen **protocolos** para que el personal de cocinas, **laven y desinfecten** sus manos cada vez que sirven comida o tocan artículos relacionados con la misma. Todos los procesos de producción de alimentos se hacen bajo **estrictas medidas de seguridad alimentaria**.

## PERSONAL DEL HOSPEDAJE RURAL Y PROVEEDORES

- Adecuamos las **áreas de servicio** para los empleados con el fin de garantizar que estos puedan cumplir a cabalidad con los protocolos de bioseguridad.
- Todos los **uniformes de nuestro personal**, se lavan y desinfectan en la lavandería de la organización.
- Al ingresar a su trabajo, se hace un **control de temperatura** a todos los empleados.
- Todo el personal recibió **capacitación** sobre las medidas de prevención, principalmente en lo que concierne al lavado de manos, el distanciamiento social y el uso de elementos de protección. Tanto en el trabajo, como en sus hogares y en el desplazamiento entre ambos lugares.
- Todo el personal dispone de los **elementos de protección personal** adecuados para la labor que realizan (Mascarillas, guantes etc.). De igual manera están debidamente entrenados en el uso, manejo y recambio de estos implementos, para garantizar una óptima higiene.
- Todos los **suministros, insumos y materiales** son debidamente desinfectados antes de ser admitidos en las instalaciones del hospedaje rural.

- Todo **proveedor** que ingrese debe someterse a un control de temperatura y a los procedimientos de desinfección.

## PROCESOS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

- En caso de presentarse algún visitante o empleado con posible sospecha de contagio, hemos establecido los **procedimientos para su aislamiento** en una zona segura para brindarle asistencia médica de inmediato.
- En caso de detectarse a alguien con un signo positivo de COVID-19, existe un **protocolo de seguimiento y cruce de información** para identificar posibles contactos y áreas en donde dicha persona haya podido estar. Igualmente, hay procedimientos de desinfección de todas las áreas de peligro de contagio potenciales.
- Hemos desarrollado procesos de verificación de cumplimiento de protocolos y procedimientos, para tal fin, designamos a la **Gerente General**.

Estas son algunas de las medidas que hemos tomado para minimizar los riesgos en nuestro hospedaje rural. Si bien esto representa un cambio fundamental en las costumbres y modos de relacionarnos con los huéspedes y visitantes, todo nuestro esfuerzo va dirigido a reemplazar la atención personalizada que siempre nos ha caracterizado, por el servicio personalizado que cumpla con creces con sus expectativas. Esto quiere decir que los huéspedes y visitantes podrán seguir disfrutando de una experiencia a su medida en un entorno más seguro, en donde pretendemos satisfacer todas sus necesidades limitando el acercamiento físico, pero manteniendo siempre un servicio oportuno y discreto.

Todo el equipo de **Naturaleza Real** está comprometido con cuidar de manera integral de nuestros huéspedes y visitantes, ellos son la razón de ser de esta organización.