

PRESENTACIÓN  
PROTOCOLO  
COVID  
GRUPO HABITA

**GRUPOHABITA**

Con el fin de cuidar la integridad y salud de colaboradores y clientes, se ha creado el Protocolo COVID Grupo Habita; el cual, orienta sobre las acciones y medidas necesarias a implementar en materia de seguridad e higiene en el contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19.

Asimismo, contamos con un plan interno de atención a una contingencia COVID-19. Este plan incluye las recomendaciones de acciones inmediatas a seguir cuando existe la sospecha o certeza de la presencia de fuentes de contagio del virus en huéspedes, clientes o colaboradores.

Si bien los detalles completos del programa también están disponibles si elige verlos; Estos son los aspectos destacados del mismo:

## MEDIDAS GENERALES PARA COLABORADORES

Grupo Habita brindará los materiales necesarios para la protección y seguridad de los colaboradores durante su jornada laboral.

Es importante mencionar que, en la entrada de todos los hoteles, se le tomará la temperatura a cada empleado y será obligatorio el uso de tapetes para sanitizar y gel antibacterial.

Todo colaborador de Grupo Habita deberá:

- Mantener una distancia de 1.5 metros entre colaboradores y clientes.
- Evitar tocar los ojos, nariz y boca.
- Lavarse las manos constantemente durante 40-60 segundos.
- Portar en todo momento un cubre bocas desechable o lavable que cumpla con las normas de seguridad correspondientes.
- Taparse su estornudo y tos con la parte interna del codo.
- Desinfectar su lugar de trabajo al finalizar su jornada laboral.
- Lavar su uniforme diariamente.

# PRODUCTOS DE DESINFECCIÓN

Esta es una lista de algunos de los productos que utilizaremos para aumentar el nivel de higiene en todos los hoteles;

## BIO-10

Desinfectante concentrado a 3,200 partes por millón (p.p.m.) formulado para eliminar totalmente bacterias GRAM+ y GRAM-, gérmenes, hongos, algas, virus y esporas.

BIO-10 no pierde o reduce su efectividad en presencia de materia orgánica (sangre, orina, pus, etc.), actúa en temperaturas extremas frías y calientes, a cualquier condición de Ph y dureza del agua. Además, cuenta con un efecto residual, por el que sigue desinfectando durante 72 horas como mínimo.

## BIO-10 LEMON

Desengrasante y desincrustante líquido, concentrado y químicamente formulado para remover fácilmente y de inmediato grasa muy pesada, mugre, desechos orgánicos y grasas minerales acumuladas en muros, pisos, metales blancos y amarillos.

## BIO-10 GA

Desinfectante en gel para manos, desarrollado para proteger contra bacterias GRAM+ y GRAM-, gérmenes, hongos, algas, virus y esporas lo que a su vez previene enfermedades contagiosas.

# LINEAMIENTOS DE SALUD E HIGIENE POR DEPARTAMENTO

El hotel acondicionará las instalaciones para la reapertura e inicio de operaciones aplicando las medidas de seguridad e higiene con el fin de reducir las probabilidades de contagio. Es de suma importancia la limpieza y desinfección de todas las áreas de trabajo, mobiliario y herramientas de todas las áreas del hotel.

## ÁREAS INTERNAS

### **Cocinas**

- Uso obligatorio de guantes desechables en todo proceso que involucre la manipulación prolongada con alimentos de consumo directo (sin cocción).
- Al inicio de cada turno se deberá desinfectar todo el mobiliario y utensilios de cocina.
- Ventilar el espacio después de cada servicio y asegurar una renovación del aire.
- Mantener los alimentos protegidos en todo momento con film y etiquetas.
- Todos los alimentos fríos o calientes deben salir de la cocina cubiertos por una campana.

## ÁREAS EXTERNAS

### **Alberca**

- Se mantendrá una distancia de 1.5 metros entre mesas y camastros.
- Se limpiarán todas las superficies de contacto dos veces al día.
- Las duchas y lockers se limpiarán inmediatamente después de su uso.
- Los huéspedes tendrán que ducharse antes de ingresar a la alberca.
- Se lavarán semanalmente los filtros, paredes, piso y escaleras de la piscina.

## **Alimentos y bebidas**

- Se definirán los aforos de cada centro de consumo para mantener distancia de 1.5 metros entre personas.
- Los buffets se suprimirán, siendo remplazados por opciones a la carta.
- Las mesas y barras deben de limpiarse cada dos horas con solución clorada.

## **Preparación diaria de las instalaciones**

1. Limpieza y desinfección de las áreas que entren en contacto directo con los clientes: mesas, sillas, percheros.
2. Se debe lavar y desinfectar toda la cristalería, charolas y plaqué.
3. Preparar los servicios desinfectando el plaqué y enrollándolos con las servilletas en montaje "Roll Up", para garantizar al cliente que no se ha manipulado después de su desinfección. Se utilizará un recipiente cubierto de vitafilm para que el cliente tome el plaqué "Roll Up" al momento.
4. Todas las botellas y artículos de display se limpian y desinfectan.

## **Procedimiento para el servicio**

1. Las mesas se mantendrán desmontadas hasta que el cliente tome asiento.
2. Limitar lo más posible el acercamiento a los clientes en todo momento.
3. Se brindará gel antibacterial a los clientes en cuanto tomen asiento.
4. La orden se deberá tomar a un metro y medio de distancia y no junto a la mesa.
5. Las servilletas y el plaqué serán entregadas en montaje "Roll Up", para garantizar que no ha sido manipulado después de su desinfección.
6. Se descartará el uso de azucareros, saleros y salseros; se brindarán los productos en presentaciones individuales.
7. Incentivar el pago con tarjetas y no con efectivo.
8. Al finalizar un servicio, se deberá desinfectar por completo el espacio utilizado por el comensal: mesa, sillas, artículos de decoración (plantas o floreros) y perchero.
9. Al finalizar el servicio, se debe desinfectar el menú, plumas y terminales bancarias.
10. Los guantes, deberán ser desechados cada que se atiende una nueva mesa.
11. Limpiar y desinfectar las herramientas de trabajo cada que se atiende una nueva mesa: pluma, block de comandas, charolas.

## **Room service**

- En medida de lo posible, se recomienda utilizar cubiertos y productos desechables.
- Los alimentos se deben entregar en una bolsa de cartón.
- Los alimentos se dejarán fuera de la habitación del huésped.
- El huésped deberá notificar cuando haya terminado sus alimentos, dejar la bolsa fuera de la habitación y el mesero deberá recolectarla inmediatamente.

## **Ama de llaves**

### **Habitaciones**

- Se deberán desinfectar todas las superficies de contacto con cloro (mostradores, barras, sanitarios, llaves de agua, etc.)
- Las camaristas deberán utilizar tapabocas y guantes, los cuales, se deberán desechar y cambiar al finalizar el servicio en cada habitación.
- Hay que asegurar que las habitaciones se encuentren ventiladas maximizando la entrada de aire fresco durante su limpieza.
- Cada que una persona de Ama de Llaves entre o salga de una habitación deberá realizar un proceso de desinfección de la suela de los zapatos.

### **Habitaciones in-house**

- Se brindará servicio de limpieza diaria y turndown únicamente si el huésped lo solicita.
- Se debe implementar el servicio de limpieza sin contacto con el huésped, por lo que no se brindará servicio diario o turndown si el huésped se encuentra dentro de la habitación.

### **Habitaciones check-out**

- Se deberá desinfectar todo el mobiliario y equipo de la habitación incluyendo los productos del minibar, tablas de planchar, planchas, ganchos, portamaletas, etc.
- En caso de contar con alfombras, deberán ser limpiadas con vapor cada que un huésped realice check-out.

## Áreas públicas

- Se deberán desinfectar constantemente las superficies de mayor contacto: Elevadores, barandales, manillas de puertas, botoneras y herramientas de uso colectivo.
- Limpiar las escaleras y pasillos de 2 a 4 veces al día.
- Limpiar los elevadores entre 4 y 8 veces al día, poniendo especial atención en los botones, tubos y espejos.
- Las instalaciones de los baños deberán de ser desinfectadas de forma periódica, entre 4 y 6 veces al día, dependiendo de su uso.
- La limpieza de sillones, sillas y otros muebles con superficies textiles, deberá realizarse con solución clorada, o, de ser posible, con vapor cada 6 horas.
- De ser posible, retirar todos los tapetes; en caso de ser indispensables, la limpieza debe ser a vapor cada 6 horas.
- Se retirarán las revistas y periódicos; se entregarán bajo solicitud del cliente.

## Bellboy

- El personal de Bellboy deberá utilizar guantes desechables entre cada huésped; de no ser posible, es obligatorio el lavado de manos.
- No será posible acompañar a los huéspedes en el ascensor.
- Al llevar el equipaje a la habitación, el Bellboy deberá dejar las maletas en la puerta y alejarse 1.5 metros. No será posible ingresar a la habitación.
- En caso de contar con góndolas o elementos de esta naturaleza, deberán ser desinfectadas antes y después de su uso.
- En caso de solicitar su resguardo, las maletas deberán ser desinfectadas con agua clorada o alcohol al 70% en su exterior.

## Concierge

- Las amenidades de cortesía no podrán ser ingresadas a las habitaciones. En caso de que el huésped la solicite, deberán ser entregadas de acuerdo con el protocolo de Room Service.
- Se deberá minimizar el contacto con el cliente al mantener una distancia de 1.5 metros.
- Evitar, en medida de lo posible, brindar información física (mapas, folletos, etc.).

## **Recepción / lobby**

- De ser posible, evitar la concentración en la ocupación de cuartos en una misma área o piso del hotel.
- Al iniciar y finalizar turno se deberá desinfectar la recepción y todas las herramientas de trabajo.
- Al entregar algún objeto al huésped o cliente se debe desinfectar y entregar con la misma toalla desinfectante. En ningún momento se tocan los artículos directamente con las manos (llaves, llavero, etc.).

## **Check-in**

- Se brindará gel antibacterial al huésped antes y después del proceso de check-in.
- Al check-in se deberá informar de manera obligatoria a todos los huéspedes las normas de convivencia y lineamientos de higiene.
- Solicitar a los huéspedes llenar el formato “Información de Viaje: COVID-19” el cual incluirá una premisa en la que el huésped aceptará acatar el protocolo de higiene y seguridad del hotel.

## **Check-out**

- Todos los elementos que entregue el huésped (llaves, llaveros, etc.) deberán ser colocados en el “recipiente de desinfección” y desinfectados al terminar el proceso de check-out.
- Incentivar el pago con tarjeta y evitar pagos con efectivo.
- Invitar al huésped a recibir en su correo electrónico el folio de su estancia.
- Invitar a los huéspedes de informar al hotel en caso de que presente una sintomatología positiva a COVID-19 después de su estancia.

## **Gimnasio**

- Redefinir espacios distribuyendo los aparatos y mobiliarios para mantener una distancia de 1.5 metros entre cada persona.
- Será obligatorio el uso de toalla individual para hacer uso de las instalaciones.
- Se deberá lavar el espacio después de su uso; de no ser posible, por lo menos dos veces al día poniendo especial atención a las agarraderas de los equipos.
- Se deberá desinfectar cualquier equipo prestado al huésped inmediatamente después de su uso; mat de yoga, pesas, tablas de surf, cuerdas, etc.



## Spa

- Se deberá solicitar a los huéspedes ducharse antes de ingresar a la cabina de masajes.
- Las masajistas deberán portar cubre bocas; y careta de ser posible.
- Las mesas de trabajo y sillones de masajes deberán de limpiarse después de cada sesión con agua clorada.
- Todos los instrumentos de trabajo se deberán mantener limpios y desinfectados después de cada uso.

## EXPERIENCIA DEL HUÉSPED

Antes de comenzar el proceso de check-in se les tomará la temperatura y se ofrecerá gel antibacterial.

Al check-in se les deberá informar que el servicio de limpieza diario y turndown se realizará únicamente si el huésped lo solicita.

Se invitará al huésped a comunicarse con Front Desk o Concierge en caso de necesitar cualquier amenidad diaria en la habitación.

Se facilitará a cada huésped un Kit de Aseo.

Durante el proceso de check-out, se invitará a los huéspedes de informar al hotel en caso de que presente una sintomatología positiva a COVID-19 después de su estancia.

**GRUPO HABITA  
COVID  
PROTOCOL  
PRESENTATION**

**GRUPOHABITA**

In order to take care of the integrity and health of employees and clients, the COVID Grupo Habita Protocol has been created. This Protocol is a series of guidelines which dictate the actions and measure needed to provide safety and hygiene in the context of the COVID-19 health emergency.

Likewise, we have an internal contingency plan for confirmed or suspicious cases of COVID-19 inside the hotel. This plan includes recommendations for immediate actions to be followed when there is suspicion or certainty of the presence of sources of the virus in guests, clients or employees.

If you would like to see our full program details, please let us know. Nonetheless, these are the highlights of such Protocol;

## GENERAL MEASURES FOR EMPLOYEES

Grupo Habita will provide the necessary materials for the protection and safety of employees during their shift.

It is important to mention that, at the entrance of all hotels, the temperature of each employee will be taken, and the use of sanitizing mats and antibacterial gel will be mandatory.

All Grupo Habita employees must:

- Maintain a distance of 1.5 meters between employees and clients.
- Avoid touching the eyes, nose and mouth.
- Wash their hands constantly for 40-60 seconds.
- Always carry a disposable or washable face mask that complies with the corresponding safety regulations.
- Cover their sneeze and cough with the inside of their elbow.
- Disinfect their workplace at the end of their shift.
- Wash their uniform daily.

# PRODUCTS FOR DISINFECTING

This is a list of some of the products that we will use to increase the level of hygiene in all hotels;

## BIO-10

Concentrated disinfectant at 3,200 parts per million (p.p.m.) formulated to totally eliminate GRAM + and GRAM- bacteria, germs, fungi, algae, viruses and spores.

BIO-10 does not lose or reduce its effectiveness in the presence of organic matter (blood, urine, pus, etc.), it acts in extreme cold and hot temperatures, at any pH and water hardness condition. In addition, it has a residual effect, for which it continues to disinfect for at least 72 hours.

## BIO-10 LEMON

Concentrated and chemically formulated liquid degreaser, which quickly and easily removes very heavy grease, grime, organic debris, and mineral grease accumulated on walls, floors, white and yellow metals.

## BIO-10 GA

Gel hand sanitizer, developed to protect against GRAM + and GRAM- bacteria, germs, fungi, algae, viruses and spores, which in turn prevents contagious diseases.

# HEALTH AND HYGIENE GUIDELINES BY DEPARTMENT

The hotel will prepare the facilities for the reopening and start of operations applying the safety and hygiene measures in order to reduce the probability of contagion. Cleaning and disinfection of all work areas, furniture and tools in all areas of the hotel is of utmost importance.

## INTERNAL AREAS

### **Kitchens**

- Mandatory use of disposable gloves in all processes involving prolonged handling of food for direct consumption (without cooking).
- At the beginning of each shift all kitchen furniture and utensils must be disinfected.
- Ventilate the space after each service and ensure air renewal.
- Always keep food protected with film and labels.
- All cold or hot food must leave the kitchen covered by a lid.

## EXTERNAL AREAS

### **Swimming Pool**

- A distance of 1.5 meters will be maintained between tables and lounge chairs.
- All contact surfaces will be cleaned twice a day.
- Showers and lockers will be cleaned immediately after use.
- Guests will have to shower before entering the pool.
- The filters, walls, floor and stairs of the pool will be washed weekly.

### **Food and Beverages**

- The capacities of each consumption center will be defined to maintain a distance of 1.5 meters between people.
- Buffets will be removed, being replaced by à la carte options.
- Tables and bars must be cleaned every two hours with a chlorinated solution.

## **Daily Setup of Facilities**

1. Cleaning and disinfection of areas that come into direct contact with customers: tables, chairs, coat racks.
2. All glassware, trays and plates should be washed and disinfected.
3. Prepare the services by disinfecting the plate and rolling them with the “Roll Up” napkins, to guarantee the client that it has not been manipulated after disinfection. A container covered in vitafilm will be used so that the client can take the “Roll Up” plate immediately.
4. All bottles and display items will be cleaned and disinfected.

## **Service Procedure**

1. The tables will remain disassembled until the client takes a seat.
2. Limit customer contact as much as possible at all times.
3. Antibacterial gel will be provided to customers as soon as they have a seat.
4. The order should be taken one and a half meters away and not next to the table.
5. The napkins and the plates will be delivered in a “Roll Up” assembly, to guarantee that it has not been manipulated after disinfection.
6. The use of sugar bowls, salt and pepper shakers will be ruled out; Products will be provided in individual presentations.
7. Payment with cards and not cash will be encouraged.
8. At the end of a service, the space used by the diner must be completely disinfected: table, chairs, decoration items (plants or vases) and coat rack.
9. At the end of the service, the menu, pens and bank terminals must be disinfected.
10. Gloves must be discarded each time a new table is served.
11. Tools will be cleaned and disinfected every time a new table is serviced: pen, command pad, trays.

## **Room Service**

- It is recommended to use cutlery and disposable products as much as possible.
- Food must be delivered in a cardboard bag.
- Food will be left outside the guest’s room.
- The guest must notify when he has finished his food, leave the bag outside the room and the waiter must collect it immediately.

## **Housekeeping**

### **Rooms**

- All contact surfaces (counters, bars, toilets, faucets, etc.) will be disinfected with chlorine.
- Maids must wear masks and gloves, which must be discarded and changed at the end of the service in each room.
- It must be ensured that the rooms are ventilated, maximizing the entry of fresh air during cleaning.
- Every time a Housekeeper enters or leaves a room, they must carry out a disinfection process on the sole of their shoes.

### **In-house Rooms**

- Daily cleaning service and turndown will be provided only if the guest requests it.
- Cleaning service must be implemented without contact with the guest, so daily or turndown service will not be provided if the guest is inside the room.

### **Check-out Rooms**

- All furniture and equipment in the room must be disinfected, including products from the minibar, ironing boards, irons, hooks, luggage racks, etc.
- In case of having carpets, they must be steam cleaned every time a guest checks-out.

### **Public Areas**

- The surfaces with the highest contact should be constantly disinfected: lifts, rails, door handles, keypads and tools for collective use.
- The stairs and hallways will be cleaned 2 to 4 times a day.
- The lifts will be cleaned 4 to 8 times a day, paying special attention to the buttons, tubes and mirrors.
- The bathroom facilities should be disinfected periodically, between 4 and 6 times a day, depending on their use.
- The cleaning of armchairs, chairs and other furniture with textile surfaces should be done with a chlorinated solution, or, if possible, with steam every 6 hours.

- If possible, all rugs will be removed. If not, they will be cleaned with steam every 6 hours.
- Magazines and newspapers will be removed; they will be delivered to the guest if requested.

## **Bellboy**

- Bellboy staff must wear disposable gloves between each guest; if not possible, hand washing is mandatory.
- It will not be possible to accompany guests in the elevator.
- When taking luggage to the room, the Bellboy must leave the suitcases at the door and move so to be at 1.5 meters away from the guest. The Bellboy won't enter the room.
- In case the guest wants to store luggage, it must be disinfected on the outside with chlorinated water or 70% alcohol.

## **Concierge**

- Complimentary amenities may not be entered into the rooms. In case the guest requests it, they must be delivered according to the Room Service protocol.
- Contact with the client should be minimized by maintaining a distance of 1.5 meters.
- Providing physical information (maps, brochures, etc.) will be avoided as much as possible.

## **Reception / Lobby**

- If possible, avoid concentrating occupied rooms in the same area or floor of the hotel.
- At the start and end of the shift, the reception and all work tools must be disinfected.
- When delivering any object to the guest or client, it must be disinfected and delivered with the same disinfecting towel. At no point are items touched directly with the hands (keys, key ring, etc.).

## **Check-in**

- Antibacterial gel will be provided to the guest before and after the check-in process.



- Upon check-in, all guests must be informed of the rules of coexistence and hygiene guidelines.
- Request guests to fill out the “Travel Information: COVID-19” form which will include a premise in which the guest agrees to abide by the hotel’s hygiene and safety protocol

## **Check-out**

- All items delivered by the guest (keys, key rings, etc.) must be placed in the “disinfection container” and disinfected at the end of the check-out process.
- Card payment will be encouraged to avoid cash payments.
- Guests will be invited to receive the bill of their stay via email.
- Guests will be invited to inform the hotel in case they present positive symptoms to COVID-19 after their stay.

## **Gym**

- Redefine spaces by distributing appliances and furniture to maintain a distance of 1.5 meters between each person.
- The use of an individual towel will be mandatory to use the facilities.
- The space should be washed after use; if not possible, at least twice a day, paying special attention to the equipment handles.
- Any equipment lent to the guest must be disinfected immediately after use; yoga mat, weights, surfboards, ropes, etc.

## **Spa**

- Guests should be asked to shower before entering the massage cabin.
- The masseuse will always wear a face mask.
- The worktables and massage chairs should be cleaned after each session with chlorinated water.
- All working instruments must be kept clean and disinfected after each use.

## GUEST EXPERIENCE

Before beginning the check-in process, guests will be asked to have their temperature taken and antibacterial gel will be offered.

Upon check-in, they must be informed that the daily and turndown cleaning service will only be carried out if the guest requests it.

The guest will be invited to contact the Front Desk or Concierge in case they need any daily amenities in the room.

A cleaning kit (with a face mask and anti-bacterial gel) will be provided to each guest.

During the check-out process, guests will be invited to inform the hotel in case they present positive symptoms to COVID-19 after their stay.