

## **PLAN CONTINGENCIA GRUPO TUDANCA GENÉRICO**

- **Tenemos elaborados un Plan de Contingencia con medidas concretas para reducir los riesgos de contagio sobre la base de la evaluación de riesgos que se elabora con la consulta a los propios trabajadores en ausencia de estos.**
- **Disponemos de un Comité de Seguridad compuesto por Teresa López Tudanca, Domingo Sanz Hornillos y Nacho García de Santiago**

### **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD / GESTIÓN: FUNCIONES**

- 1 Establece los objetivos que esta tendrá durante el COVID19.**
- 2 Fija los mecanismos para tomar las mejores decisiones.**
- 3 Establecerá la forma en la que se va a coordinar entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, vigilancia de la salud si fuera, así como los propios trabajadores.**
- 4 Diseña las medidas de protección necesarias recogidas en el Plan de contingencia.**
- 5 Planifica, implanta y supervisa el Plan de contingencia, valorando su eficacia y haciendo las modificaciones necesarias si fuera necesario.**
- 6 Analiza las necesidades formativas de los profesionales.**

### **MEDIDAS INFORMATIVAS**

**El Plan de contingencia está comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento. Esto será imprescindible y firmado por cada trabajador.**

**Proveedores y clientes están informados de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.**

**El cliente es informado de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas antes de confirmar su reserva bien sea en Hoteles, bien sea en Restaurante o bien sea un encargo de pastelería para su aceptación.**

**En los establecimientos se muestra cartelería con medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes y en al menos en inglés en los hoteles.**

**Indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (recepción, barra, entrada al restaurante, etc.).**

**Tener en ese manual la Información sobre los centros de salud y hospitales cercanos, así como teléfonos de emergencias bien sean de Benavente, Aranda o Miranda.**

**Los proveedores de servicios externos están informados de las medidas en materia de prevención aplicables establecidas.**

## **CONTENIDO DEL PLAN DE CONTINGENCIA**

**Indicación breve del motivo por el que se desarrolla este plan, así como dar especial hincapié a la importancia que es por el bien de nuestros trabajadores y clientes. La no aceptación de este por parte del trabajador, podrá conllevar avisos de carácter disciplinario.**

**Asignación de las autoridades y responsabilidades en la gestión del riesgo.**

**Dotación de recursos humanos y materiales, Incluidos (EPIS) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable.**

**Contiene el detalle y la implantación de un protocolo de actuación en caso de que un empleado, proveedor o cliente muestre síntomas compatibles con el COVID-19 siguiendo las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias y revisando los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.**

**Detalles de la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19 tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.**

## **REQUISITOS GENERALES**

**Las tareas y procesos de trabajo garantizan la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias.**

**Esto implica:**

**Disposición física de puestos de trabajo. Delimitando en la medida de lo posible y evitando cruces de trabajadores. Delimitar los espacios donde se debe mover cada uno de ellos. Buscando la colaboración y completa entre estos para evitar y minimizar riesgos.**

**Turnos de trabajo.**

**Organización de circulación de personas.**

**Distribución de espacios (mobiliario, pasillos, estanterías, etc.)**

**Aforo y medios en vestuarios de personal. Dotados estos siempre de Gel de manos así como papel para el secado de estas.**

**Reuniones internas.**

**Dispondremos de medios para tomar la temperatura corporal a distancia. En el caso de Aranda, se concentrará este en el Hotel para el uso de todo el Complejo.**

**Dispongo de un medio de control horario que evita el contacto físico (huella, dígitos, papel) o en su defecto, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante. Por ello tanto en acceso, como en control horario se deberá disponer de pulverizador y gel que minimice riesgos. -Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella), debe implementarse un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. Se debe dar prioridad a la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución hidroalcohólica. Y debe ser prioridad que la desinfección se realice por parte del trabajador tras su uso.**

**Aseguro la adecuada protección de los empleados facilitando medios y tiempo para el lavado de manos con agua y jabón y si no es posible, el uso de solución desinfectante. Además de siempre nuestros trabajadores recibirán en su conjunto de EPIS personales un dispensador de loción hidroalcohólico que podrá rellenar siempre que lo precise.**

**Proporciono los EPIS adecuados previa evaluación de riesgos laborales. El Director del establecimiento, gerencia así como el Comité de Seguridad y Salud supervisará que el personal cuenta con los EPIS necesarios.**

**Están establecidas y comunicadas las normas de uso de instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, comedores, barra, cocina, aseos, accesos, zonas comunes, vestuarios, etc.)**

**Se ventilan diariamente las distintas áreas de nuestros establecimientos.**

## **UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL**

**En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y el control de aforos aprobados por Sanidad para cada fase de desescalada**  
**De la limpieza de uniformes de trabajo lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. La ropa utilizada durante la jornada laboral, se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser tratada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección con pulverizador que deberá haber tanto en aseos masculinos como femeninos.**

**Las necesidades formativas de los profesionales del hotel se analizan y se trasladará por el comité de gestión y quedará debidamente registrado (p.e.sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general, EPI que utilicen).**

## **INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL**

**Está regulado el uso de salas de comedor estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.**

**En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad, se refuerzan las medidas de limpieza, limpiando los aseos de uso común al menos 2 veces por turno. Esta limpieza en función de la empresa, podrá y deberá realizarla personal que habitualmente no desempeña esta, pero de manera excepcional la realizará siempre habiendo recibido las indicaciones de como debe ser.**

**La ropa de calle debe guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo sino puede haber sido depositada en su taquilla cerrada con llave.**

## **MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL**

**Todo el personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.**

**El personal cuenta con información clara e inteligible además de formación específica.**

**El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.**

**Utiliza mascarilla y/o pantallas en los casos en que no se puede respetar la distancia de seguridad. Y desecha la misma así como otros desechos de higiene personal al finalizar su vida útil según instrucciones indicadas por el fabricante así como los EPI de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto en aseos para ello y con accionamiento no manual.**

**El personal tiene instrucciones de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas.**

**Siempre que se cobre y por lo tanto nuestras manos entren en contacto con monedas y/o billetes deberá el trabajador lavarse las manos bien con jabón o gel/loción hidroalcohólica. Para ello habrá en los puntos de cobro siempre un dosificador de este.**

**El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo.**

**Para estos equipos electrónicos, se les facilita productos específicos para aplicar con un paño con producto desinfectante o toallitas desinfectantes especiales especialmente con el cambio de turno.**

**Hay establecidas pautas de limpieza y desinfección de equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento, en equipos de cobro, cocinas especialmente.**

**Se establece un aforo máximo de la zona de recepción y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y empleados. En caso de no ser posible entre empleados y clientes, se establecen medidas de seguridad adecuadas (p.e. pantalla protectora, mascarilla, gafas, etc.)**

**En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante.**

**Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.**

**Existen marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.**

**Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Aplicable a todos los servicios de cobro.**

**Se desinfecta el TPV tras cada uso siempre que haya sido preciso el tecleo del código de seguridad del cliente.**

**La limpieza del mostrador se realiza como mínimo 2 veces al día atendiendo a la afluencia de clientes. Pudiendo esta ser incrementada en base a indicaciones del comité de seguridad.**

**Las llaves o tarjetas, si existen, se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso si se depositan en recepción.**

**Proceder a la ventilación diaria de las distintas áreas del establecimiento.**

**El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turno de trabajo, así como el auricular del teléfono/s**

**Deberá evaluarse la presencia en el entorno laboral de grupos vulnerables frente a la COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal. Si en este aspecto se podrá contemplar entre la dirección y el comité de gestión y salud recurrir a la empresa de Vigilancia de la Salud para analizar el caso en concreto y como proceder.**

**Se dispondrá de alfombras desinfectantes a la entrada del establecimiento tanto para clientes, como trabajadores y proveedores.**

**El establecimiento debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos, así como de los recomendados por las autoridades sanitarias (p.e. mascarillas, guantes, etc.)**

**El establecimiento debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con el comité de seguridad y salud, que sean factibles.**

**En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión deberá analizarlo y registrarlo para la salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.**

**Todo el personal deberá:**

**Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.**

**Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes.**

**Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.**

**Utilizar mascarilla o pantalla en los casos en que el procedimiento específico del puesto de trabajo y la evaluación de riesgos así lo determine y siempre que no pueda respetarse la distancia social. y desecharla al finalizar su vida útil según las instrucciones indicadas por el fabricante.**

**Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables- de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.**

**Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de soluciones hidroalcohólica.**

**Habilitar un espacio para que el empleado pueda cambiarse de ropa y calzado al llegar centro de trabajo y al finalizar su turno antes de salir de la instalación. Este espacio debe contar con taquillas o, al menos, facilitar un porta trajes o similar (bolsa de plástico, etc.) en el que los empleados dejen su ropa. Se recuerda que el uniforme y calzado sólo puede utilizarse en el lugar de trabajo.**

**Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible y los elementos del puesto de trabajo. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.**

**Dejar los objetos personales (incluidos móviles) en un lugar dedicado al efecto (box, taquilla, etc.)**

**No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el comité de seguridad y salud debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio**

**Llevar el cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares.**

**Llevar las uñas cortas y cuidadas.**

**Portar diariamente la ropa de trabajo limpia si sale del establecimiento recordando lo definido anteriormente de temperatura y recomendaciones de lavado.**

#### **DEPARTAMENTOS DE PISOS**

**Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:**

**El personal del área de pisos y limpieza no accede a prestar servicio en las habitaciones mientras el cliente permanece en su interior, excepto por causa justificada.**

**Las áreas de pisos utilizan un equipo de protección individual acorde con cada situación. Como mínimo utiliza mascarilla o pantalla y guantes de vinilo.**

**Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.**

**Finalizada la limpieza y tras despojarse del equipo de protección y materiales empleados, se desecharán de forma segura en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos.**

**Esto es un mínimo que a criterios de Directores y del Comité de Seguridad y Salud habrá de incrementarse.**

#### **BARRA, CAFETERÍA Y RESTAURANTE**

**Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:**

**Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.), en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.**

**Proporcionar los EPIs adecuados previa evaluación de riesgos laborales en el contexto COVID-19.**

**Establecerse normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios, salas de reuniones).**

**Se deben analizar en el comité de gestión las necesidades formativas de los profesionales del restaurante para reforzarlas a través de formación (p.e. uso y mantenimiento de equipos de protección individual) conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Debe quedar registro de esta formación.**

**Se intenta reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio. Por ejemplo: Buffet asistido con pantalla de protección a través de emplatados individuales y/o monodosis aceite, vinagre, sal, pimienta, (también con pantalla de protección), etc. Sería adecuado evitar la posible manipulación de nada por parte del resto de clientes.**

**Se deben de quitar los elementos y equipamientos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, dispensadoras de bebidas, azucarillos, etc.) y otros elementos decorativos.**

**Se debe quitar los sets de cubiertos, donde el cliente coge sus cubiertos.**

**Se debe retirar los dispensadores de servilletas, y dar el set de cubiertos y servilletas en bolsa de plástico. O bien que un trabajador realice esta función con cada cliente así como que proceda a dar una breve información sobre la oferta y medidas Covid 19 implantadas.**

**Se sugiere un itinerario predefinido para evitar las aglomeraciones en zonas.**

**El personal de servicio de sala también portará mascarilla siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente.**

## **PASTELERIA Y TIENDA**

**Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:**

**Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.), en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.**

**Proporcionar los EPIs adecuados previa evaluación de riesgos laborales en el contexto COVID-19.**

**Establecerse normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad**

**Se deben analizar en el comité de gestión las necesidades formativas de los profesionales del restaurante para reforzarlas a través de formación (p.e. uso y**

**mantenimiento de equipos de protección individual) conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Debe quedar registro de esta formación.**

**Se debe retirar los dispensadores de servilletas, y dar el set de cubiertos y servilletas en bolsa de plástico. O bien que un trabajador realice esta función con cada cliente así como que proceda a dar una breve información sobre la oferta y medidas Covid 19 implantadas.**

**Se sugiere un itinerario predefinido para evitar las aglomeraciones en zonas.**

**El personal, dependientes también portará mascarilla siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente.**

**Deberá priorizar restringir el acceso en el establecimiento a aquel que pueda ser controlado por el personal en función de la fase en la que nos encontremos. Será un aspecto de gran importancia el indicar que toquen el menor número de productos posibles, y si se toca avisar a el personal pertinente para la desinfección de este.**

#### **ROOM SERVICE (si lo implantamos en Miranda y Aranda)**

**Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:**

**El camarero hace uso de guantes al llegar a la habitación tanto para dejar como para retirar el servicio.**

**El camarero lleva mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.**

**Todo el material de vajilla en bolsita y siempre en bandeja.**

**Definir un protocolo para la retirada de residuos del que se informa convenientemente al cliente.**

#### **COCINA**

**Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:**

**Se mantiene implementado un sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19. Carlos, Bea, Vigilancia de la Salud por favor. Carlos sino Sara y se lo pasas a Bea.**

#### **EVENTOS**

**Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:**

**En función del tipo de establecimiento, se define las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a su análisis de riesgos y atendiendo a la autorización que la autoridad competente permite en función de la fase en la que se encuentre la zona.**

Los eventos donde se va a celebrar el evento se ventila al menos dos horas antes para garantizar la normativa.

Reconfigura la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.).

Los eventos se diseñan y planifican de tal forma que se pueda controlar aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas en su recepción, pausas, servicios de comida y bebida y finalización del evento. En caso de no poder mantener la distancia, se proveen mascarillas.

## **MANTENIMIENTO**

Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:

El personal de mantenimiento entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en la habitación salvo causa justificado.

El personal se protege con el equipo de protección individual definido.

Una vez realizada la reparación, el personal deshecha los EPI de acuerdo de lo definido del plan de contingencia y posteriormente se desinfecta las manos y desechan el equipo de protección individual definido.

En el caso excepcional de tener que hacer una reparación con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla.

Evitar cualquier contacto físico (saludos, entrega de albaranes, etc).

Se revisa periódicamente el sistema de aire acondicionado, especialmente para la limpieza de espacios.

## **RECEPCIÓN**

Deberá cumplirse las siguientes medidas preventivas además de las generales:

Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y empleados. Sino puede darse ese distanciamiento, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección.

Debe existir en esta zona solución desinfectante.

La asignación de las habitaciones se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.

## **ESPACIOS**

### **ALOJAMIENTO**

**Reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración, ammenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.**

**Papelera de baño con tapa, bolsa y accionamiento no manual.**

**Las mantas y almohadas deben estar protegidas o en recepción donde al cliente podremos informar en una hoja de bienvenida Covid 19 con nuestra adecuación de instalaciones, así como oferta de servicios complementarios.**

**A la salida del cliente, se desinfecta todos los aspectos recogidos en el chek list que el director o directora así como el comité definan.**

**Se limita el servicio de plancha.**

**Recomendable eliminar la papelería de la habitación con el fin de que cualquier papel, mascarilla, etc. Se concentre en una única papelera con tapa, minimizando el riesgo de transmisión y de manipulación.**

## **ZONAS COMUNES**

### **TÉRMINOS GENERALES**

**Los aforos de los distintos espacios comunes están establecidos en las fases.**

**El establecimiento dispone de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes. Posibilidad de instalarse a la salida del aseo.**

**Los aseos de uso común se limpian como mínimo 4 veces al día y cuentan con dispensadores de papel de secado secador de manos evitando toallas e incluso de uso individual. Carlos, Hugo, debéis revisar este aspecto en vuestras instalaciones.**

**Papeleras de apertura con accionamiento no manual y bolsa en su interior.**

**Mantener la distancia de seguridad entre clientes.**

**Los dispensadores de papel, gel y jabón se limpian periódicamente atendiendo a su uso.**

**Se garantiza la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.)**

## **ÁREAS DE RECREO INFANTILES (ARANDA AREA Y TIENDA CEBAS/ISILLA)**

**Aumento de la frecuencia de limpieza en esas áreas, que en todo caso, se abrirán al público infantil de acuerdo a las directrices de las autoridades competentes.**

## **ASCENSORES**

**La capacidad máxima en ascensores esté limitada y se informa a los clientes de cual es la que se aplica.**

**Utilización de mascarillas si no son miembros de la misma unidad familiar para respetar la distancia de seguridad.**

## **GIMNASIOS**

**Se mantiene el aforo y se vela por la distancia de seguridad también entre máquinas.**

**Dispone un cubo o cesto con apertura de pedal o abierta y bolsa de plástico para depositar toallas usadas.**

**Se insta a la utilización de toallas en todos los equipamientos.**

**Se limpian y desinfectan las máquinas que han sido utilizadas por los clientes.**

## **TERMINOS GENERALES**

**Definir claramente el Comité de Seguridad y Salud el Incremento de la frecuencia de limpieza y repasos especialmente en zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitación, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, dispositivos de control horario, máquinas de gimnasio, barandillas, carta de room service, minibar, perchas, etc.)**

**Ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.**

**Limpieza de superficies con productos desinfectantes.**

**Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, p.e., dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1gr/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L. Uso de etanol 62-71% o peróxido hidrogénico al 0,5% en un minuto. Se pueden utilizar otros medios alternativos autorizados, pero en todo caso debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen atendiendo a las fichas de datos de seguridad de los productos.**

**Los carros de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario.**

**La recogida de papeleras de zonas comunes se realiza en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de**

residuos.

Hay un registro diario de las limpiezas realizadas.

#### **LIMPIEZA DE COCINAS**

Se aplican los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado en acuerdo al contexto COVID-19.

El establecimiento se remite al protocolo de “Medidas para la reducción del riesgo de contagio por SARS-Cov-2 en servicios de restauración” (ICTE, 2020)

#### **LIMPIEZA DE TEXTILES**

Los textiles sucios deben recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.

No se sacuden los textiles sucios.

No dejar en el suelo la lencería de cama.

Tras manipular textiles sucios, el personal se lava las manos.

Los textiles sucios se lavan por encima de los 60°. En el caso de externalización del servicio, hay que indicarlo al proveedor. Que ya disponemos de ese informe por parte de Laysenbur.

#### **LIMPIEZA HABITACIONES**

Contempla de forma específica atendiendo a la frecuencia que por categoría tiene fijadas en base al check list:

- Aireado de la habitación.
- Reemplazo de toallas y lencería de cama.
- Limpieza de paredes, suelos, techos.
- Limpieza de espejos y ventanas.
- Limpieza de muebles, equipos y elementos decorativos funcionales.
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso.

Si se dispone de Máquina de Ozono recogerlo en el Manual.

**Poner la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.**

**La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.**

**Evitar ofrecer servicio de minibar en el caso de no poder garantizar su limpieza entre clientes.**

## **CHECK-LIST MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO SANITARIO PARA**

### **AX1.A.- IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL**

**Ante la mínima duda de que un cliente o empleado sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello.**

#### **AX1.A.1 SI UN EMPLEADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:**

**Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.**

**Se procederá la desinfección del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con empleados.**

**En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)**

#### **AX1.A.2 SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:**

**Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.**

**Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.**

**Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.**

**Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.**

**Comunicar a todos los departamentos del hotel o alojamiento turístico, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración/room service), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.**

**Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación...**

**Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:**

**No salir de la habitación**

**Extremar normas de higiene**

**Uso de mascarillas al menos quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación**

**En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.**

**En todo caso, recordamos que el establecimiento no tiene potestad para retener contra su voluntad a una persona en el establecimiento o en su habitación. Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:**

**Si es posible, bloquear la habitación durante al menos una semana y en su defecto un uso más intensivo de ozono**

**Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiada.**

#### **ANEXO 1. SOLO APLICACIÓN EN LOS HOTELE NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS (EN INVESTIGACIÓN O CONFIRMADOS) DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO**

**Se añade este pero lo adecuado es que la Empresa de Vigilancia de la Salud nos marque la pauta a seguir en estos casos.**

**A continuación se detallan los genéricos traslados por el Cehat.**

**Se desaconseja que ningún empleado acceda a las habitaciones afectadas, sea para tareas de limpieza o mantenimiento. En todo caso, deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la habitación. Se facilitarán los medios necesarios a los clientes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza. Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarilla.**

#### **AX1.B.1. ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO**

**Debe procurársele a la persona afectada los medios necesarios para que realice el autoaislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad:**

**En la medida de lo posible se le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.**

**Deberá disponer de ventilación natural al exterior. Se desconectarán los sistemas de recirculación de aire dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales (fancoils).**

**Dispondrá. de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.**

**De dispondrá. de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.**

**Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de habitación**

#### **AX1.B.2. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO**

**En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. No obstante, al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza de la unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpiezas tras check-out.**

**El acceso de personal de limpieza a habitaciones de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19:**

**Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)**

**Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas**

**No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza**

**Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.**

**Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas**

**Además, en esta tarea se hará uso de las EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.**

**Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.**

**El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto.**

**Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:**

**La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.**

**En caso de no poder cumplir este plazo, recomendamos que se someta a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización.**

#### **AX1.B.3. GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS**

**El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal del establecimiento la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir esta ropa. El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPIs adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60° C.**

#### **AX1.B.4. GESTIÓN DE RESIDUOS**

El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

#### **AX1.B.5. REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO**

Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de EPIs (mascarilla, batas y guantes...), los cuales se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán o desinfectarán las manos. Si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a dos metros.

#### **AX1.B.6.- SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta: Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.

La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas.

#### **AX.1.C.- NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE**

En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento (acompañante), esta persona será declarada “contacto estrecho” y se aplicarán las siguientes normas:

Si la habitación no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.

En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer autoaislada. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.

Se le facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio Sanidad.