



## MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS DE SALUD E HIGIENE PARA HOTELES Y APARTAMENTOS FRENTE AL COVID-19

Protocolo elaborado en base a la siguiente documentación:

1. Orden SND/414/2020 de 16 de mayo y a SND/399/2020 del 9 de mayo del 2020 del Ministerio de Sanidad
2. Guía publicada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y elaborada por el ICTE a petición de la Secretaría de Estado de Turismo: "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2"
3. "Guía HOSBEC para la reapertura post Covid-19 en alojamientos turísticos"



- ❖ 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. 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. Aplicable a todos los servicios de alojamiento.
- ❖ Se desinfecta el TPV tras cada uso.
- ❖ La limpieza del mostrador se realiza como mínimo una vez al día atendiendo a la afluencia de clientes.
- ❖ Las llaves o tarjetas, si existen, se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso si se depositan en recepción.
- ❖ El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turno de trabajo, utilizándose si es posible auriculares de uso individual.
- ❖ Se puede disponer de alfombras desinfectantes a la entrada del establecimiento.
- ❖ La asignación de habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.

## HABITACIONES

- ❖ El personal de limpieza no accede a prestar servicio en las habitaciones mientras el cliente permanece en su interior, excepto por causa justificada.
- ❖ El personal utiliza un equipo de protección individual acorde con cada situación. Como mínimo utiliza mascarilla y guantes.
- ❖ Reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y amenities.
- ❖ A la salida del cliente, se limpia el secador de pelo si dispone del mismo (incluido el filtro).
- ❖ Las perchas se desinfectan a la salida del cliente.



- ❖ 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

## BUFFET, RESTAURANTE Y BARES.

- ❖ Nuestro personal, están sujeto a controles diarios de medidas preventivas de seguridad e higiene.
- ❖ Se intenta reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio a través del "show Cooking".
- ❖ Se sustituyen elementos y equipamientos de uso común como mantelería de tela, vinagreras, saleros, aceiteras, salsas, azucarillos, y elementos decorativos.
- ❖ Todo el material disponible al alcance de los clientes, están debidamente higienizados, siguiendo las recomendaciones al respecto.
- ❖ Se sugiere un itinerario predefinido para evitar las aglomeraciones en los diferentes puntos de comida.
- ❖ El personal de servicio de sala también portará mascarilla o pantalla facial.
- ❖ Tenderemos personal que velará por la Higiene y por su Seguridad, haciendo cumplir las normas que se establecen, (distanciamiento, orden, uso adecuado de gel hidroalcohólico, circulación correcta por el buffet.)
- ❖ El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los utensilios del buffet, por su seguridad.
- ❖ Continuamos con nuestro compromiso con el Medio Ambiente, fomentando el uso del Eco cup.

## COCINA

- ❖ Se refuerza el sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.

## ANIMACIÓN

- ❖ Actividades que se diseñan y planifican de tal forma que permiten controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario se utilizará mascarilla.



- ❖ El desarrollo de actividades se hará si es posible, al aire libre y sin intercambio de objetos. Se atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.
- ❖ Después de cada actividad, se desinfecta el material utilizado.

## MANTENIMIENTO

- ❖ El personal de mantenimiento entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en ella, salvo causa justificada.
- ❖ El personal se protege con el equipo de protección individual definido.
- ❖ Una vez realizada la reparación, el personal desecha los EPI de acuerdo a lo establecido en el plan de contingencia y posteriormente se desinfectan las manos y desechan el equipo de protección individual. 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.

## ZONAS COMUNES

### TÉRMINOS GENERALES

- ❖ Los aforos de los distintos espacios comunes están establecidos.
- ❖ 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 con la frecuencia planificada y cuentan con dispensadores de papel de secado secador de manos evitando toallas e incluso de uso individual.
- ❖ Papeleras de apertura con accionamiento no manual y doble 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.)

- ❖ Los espacios donde se vayan a celebrar eventos, espacios cerrados, para actividades de animación, gimnasios, deben ventilarse 2 horas antes de su uso para garantizar la normativa vigente.

## 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 y bolsa de plástico para depositar toallas usadas.
- ❖ Las clases colectivas garantizan un espacio de 2x2 al margen del profesor con posiciones marcadas en el suelo y evitando ejercicios de contacto.
- ❖ Se asegura un periodo sin actividad entre sesiones colectivas para limpiar y desinfectar. Para ello, se airean y ventilan varias veces al día.
- ❖ Se precintan las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo o de activación automática.
- ❖ Se insta a la utilización de toallas en todos los equipamientos. Se limpian y desinfectan las máquinas que han sido utilizadas entre un cliente y otro.
- ❖ Se retiran todos los elementos comunes si no es posible la desinfección entre el uso de clientes.

## ÁREAS DE RECREO INFANTILES

- ❖ 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.
- ❖ Los responsables del cuidado de los niños y niñas tendrán como exigencia procurar una higiene más elevada con lavado y/ desinfección frecuente de manos.

## ASCENSORES

- ❖ La capacidad máxima en ascensores esté limitada y se informa a los clientes de cuál es la que se aplica.
- ❖ Utilización de mascarillas si no son miembros de la misma unidad familiar para respetar la distancia de seguridad.

Los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios, siguiendo la normativa:

- ❖ Mido regularmente estos parámetros y ajusto si hace falta.
- ❖ Dispongo de un buen sistema hidráulico y de filtración.
- ❖ Respeto el aforo para cumplir las distancias de seguridad. Zona tumbonas.
- ❖ Mantengo el aforo para cumplir las distancias de seguridad.
- ❖ Limpio y desinfecto las zonas exteriores a la piscina, así como las inmediaciones, la ducha y la escalera.

## LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### TÉRMINOS GENERALES

- ❖ 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 servicios, 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

- ❖ 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.

## LIMPIEZA HABITACIONES

- ❖ Contempla de forma específica atendiendo a la frecuencia que por categoría tiene fijadas:
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ La norma "ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados - Hoteles - Requisitos para la Prestación del Servicio" detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de las habitaciones.

## NORMAS PARA EL PERSONAL

### MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL

- ❖ 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 en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgos así lo determine y 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 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 (dinero, documentos, etc.)
- ❖ 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 (pantalla, teclado, ratón, etc.).
- ❖ Para estos equipos electrónicos, se les facilita productos específicos para aplicar con un paño 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.

### UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

- ❖ En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y el control de aforos aprobados por Sanidad. En su defecto, se garantizan las medidas y equipos de protección necesarios.

- ❖ Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme del personal.
- ❖ De la limpieza de uniformes de trabajo junto con la lencería se encarga el establecimiento o en su defecto lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este último caso, dicha ropa utilizada sólo 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.
- ❖ Las necesidades formativas de los profesionales del hotel se analizan en el comité de gestión para reforzarlas conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y queda 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, de descanso, cantinas, etc., 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 6 veces al día.
- ❖ 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.

## NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS

### (EN INVESTIGACIÓN O CONFIRMADOS) DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO

#### 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.

#### 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 a 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...)

#### 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), 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 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
    - ❖ Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiada.

## SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN

- ❖ 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.

## 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 papelería 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

## 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

## 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.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

- ❖ El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura. Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa 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 y se desechará al contenedor de restos.

## 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.

## 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 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 lavará en lavavajillas.

## 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 auto aislada. 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.