

Protocolo post COVID-19 para los Hoteles



Índice:

- Medidas generales que afectan a todos los empleados

- Medidas específicas departamentos en hoteles.
 1. Dirección
 2. Recepción
 3. Departamento de Limpieza
 4. Lavandería
 5. Alimentos y bebidas
 - 5.1 Recepción mercancías
 - 5.2 Servicio de buffet para cocinas
 - 5.3 Servicio de comedores, bares, terrazas
 - 5.3.1 Servicio Comedores / Restaurantes
 - 5.3.2 Servicio en barras
 - 5.4 Toma de comanda y cobros
 - 5.5 Limpieza y desinfección
 - 5.6 Servicio en terraza
 - 5.7 Comedor de empleados
 - 5.8 Grab & Go / Take Away
 6. Mantenimiento
 7. Entretenimiento y animación
 8. 8. Áreas generales
 - 8.1 Ascensores
 - 8.2 Piscinas
 9. Procedimientos a seguir si aparecen síntomas de la enfermedad

- Medidas específicas en oficinas corporativas.

MEDIDAS GENERALES QUE AFECTAN A TODOS LOS EMPLEADOS

El objetivo de esta guía es las medidas de prevención a tomar para el inicio de la actividad, retrasada con motivo de la Pandemia por Covid- 19.

Esta guía podrá sufrir cambios e ir incorporando las medidas que sean de aplicación y que se establezcan por parte del ministerio de sanidad y el resto de los organismos oficiales.

La guía recoge medidas generales de actuación, pudiendo ser necesarias otras medidas específicas en función de su actividad o puesto de trabajo

Antes de la apertura de las instalaciones a los clientes, se tomarán todas las medidas de prevención necesarias para un desarrollo seguro de la actividad.

Se facilitará a los trabajadores información y formación sobre las medidas de prevención a tomar en relación con el SARS COV 2 teniendo en cuenta, tanto las normas de higiene individual, el uso de material de protección y las normas de actuación particulares de la empresa



Se realizará, previa a la apertura, una limpieza exhaustiva de las instalaciones garantizando una correcta desinfección.

Se han adquirido todos los equipos de protección de los trabajadores necesarios para el desarrollo de la actividad, asegurando un stock suficiente

Los CoV se eliminan fácilmente en las superficies con desinfectantes, las prácticas estándar de limpieza y desinfección son efectivas y críticas para prevenir la propagación del CoV, incluido el coronavirus Covid-19. Las infecciones por CoV están asociadas con gotas contaminadas de fluidos corporales o secreciones, que pueden contaminar las superficies ambientales. La limpieza y desinfección ambiental rutinaria y exhaustiva con un limpiador / desinfectante capaz de matar el CoV en superficies comúnmente tocadas (Tiradores de las puertas, pulsadores de inodoro, interruptores de luz, botones de ascensores, teclados, teléfonos) o cualquier superficie que entre en contacto con la piel desnuda es importante para reducir el riesgo que representan las superficies.

Se establece un aforo máximo que deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades competentes, concretamente con el requisito de distancias mínimas.

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, tanto los clientes en general como los trabajadores deben realizar una higiene frecuente de las manos durante el día, especialmente al entrar y salir de áreas donde hay un gran número de personas, como sistemas

de transporte público, oficinas y tiendas minoristas. La higiene de las manos debe realizarse después de estornudar o toser. Las personas deben evitar tocarse la cara, la boca, los ojos y la nariz



El aforo será proporcional a la superficie del local y deberá estar expuesto mediante cartelería en el acceso al establecimiento. En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal y se deben determinar los aforos de los distintos espacios comunes que conforman el establecimiento.

En caso de que existan turnos, se planificarán, siempre que sea posible, de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos turnos.

Se colocarán alfombras desinfectantes en todas las entradas a los establecimientos desde el exterior.

Se instalará cartelería con medidas preventivas e higiénicas implantadas en el establecimiento y todas las normas a cumplir por parte de los clientes y empleados. Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad o medidas alternativas, información sobre los centros de salud y hospitales más cercanos, así como de los teléfonos de emergencias.

Se Valorará la necesidad de realizar test de coronavirus a los trabajadores de acuerdo con criterios sanitarios establecidos por las autoridades sanitarias y el servicio de vigilancia de la salud del servicio de prevención.

Todos los aseos de uso común cuentan con dispensadores de jabón desinfectante, papel de secado y las papeleras presentan apertura de accionamiento no manual y doble bolsa interior.

La ocupación máxima de los aseos de las zonas comunes será de una persona salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.

Se evitarán aglomeraciones a la entrada al centro de trabajo, en las zonas de control de acceso o similar, por ello, se tendrá en cuenta un acceso escalonado por turnos, de forma que se garanticen las distancias de seguridad.

Se establecerá un sistema de acceso flexible o establecer turnos en los que se distribuya la plantilla en grupos cada 5 o 10 minutos

Se instalarán dispensadores de gel hidroalcohólico en sitios accesibles para uso de clientes, como son a la entrada del establecimiento, en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo

Se asegurará la renovación de aire suficiente en todas las dependencias del hotel.

El uso de mascarillas será obligatorio cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente 2 m entre el trabajador y el cliente o entre los propios trabajadores



Colocación y retirada de guantes.



Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre cada uso.

Se establece un procedimiento para garantizar que los trabajadores no presentan síntomas al acceder al centro de trabajo para ello, los trabajadores deberán medirse la temperatura cada día, no acudiendo al centro de trabajo si presentan fiebre o cualquier otro síntoma de la enfermedad.

En la medida de lo posible, se evitarán las reuniones de trabajo dentro de las instalaciones y si se tienen que celebrar, se harán en una zona amplia que permita guardar la distancia de seguridad

Se suspende inicialmente el fichaje con huella dactilar sustituyéndolo por cualquier otro sistema. Si no es posible, el trabajador deberá limpiarse las manos antes y después de la utilización, para lo que se colocará un dispensador de solución hidroalcohólica junto al sistema de fichaje

Se evitará la entrada al establecimiento de clientes que presenten síntomas (congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril) En caso de que algún cliente con síntomas haya entrado al establecimiento u oficinas, se realizará una desinfección de todos los puntos con los que haya podido tener contacto

Se informará a los clientes de la capacidad máxima en ascensores aplicando la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares

Se habilitará un espacio que permita asegurar la distancia de seguridad y establecerá el aforo máximo de los vestuarios de personal. Si no fuera posible se habilitarán habitaciones de clientes como vestuarios, y facilitarán cajas con tapa para que realice la función de taquillas y perchas con fundas de lavandería para el transporte de los uniformes o porta trajes.

Se comunica al personal que debe lavar su uniformidad a una temperatura de 60º C

Se disponen a la salida del establecimiento de papeleras con tapa de accionamiento no manual dotadas con bolsa de basura.

Cuando sea de aplicación, se establecerán medidas para organizar a las personas que permanezcan en el exterior del establecimiento en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo. Todo el público, incluido el que espera en el exterior del establecimiento, debe guardar rigurosamente la distancia de seguridad

MEDIDAS ESPECÍFICAS DEPARTAMENTOS EN HOTELES

1. Dirección

Informa al comité de seguridad y salud y/o delegados de seguridad conjuntamente el servicio de prevención de riesgos laborales de las medidas concretas tomadas para reducir los riesgos de contagio y su revisión. Se levanta acta correspondiente.

El servicio de prevención impartir formación específica a personal en materia de prevención, seguridad e higiene en su puesto de trabajo Hacer partícipe a los jefes de departamento en las medidas de seguridad y salud, como parte integrante del comité de seguridad y salud

Se nombrará un referente de Covid-19 entre el equipo del hotel, cuyo papel principal será apoyar la reorganización del trabajo a diario, adherirse a las buenas prácticas y llevar a cabo acciones de prevención:

- ✓ Adaptar recomendaciones de salud y obligaciones para el hotel
- ✓ Asegurar un buen conocimiento de los procedimientos por el equipo
- ✓ Garantizar la implementación de las acciones decididas
- ✓ Aplicación justa de procedimientos con equipos
- ✓ Asegurarse de que los clientes comprendan las medidas implementadas
- ✓ Mantenerse al tanto de los desarrollos en el marco legislativo para cambiar los procedimientos

Aplicará e implementará el plan de contingencia diseñado en la compañía con las medidas anti Covid19 redactadas a continuación, garantizando los recursos necesarios, humanos y materiales.

2. Recepción

Información y comunicación El personal del mostrador de recepción debe estar suficientemente informado sobre COVID-19 para que puedan llevar a cabo con seguridad las tareas asignadas y evitar la posible propagación de COVID-19 dentro del establecimiento.

Estarán formados para informar a los huéspedes que preguntan sobre la política del establecimiento en términos de las medidas preventivas establecidas u otros servicios que los huéspedes puedan requerir (por ejemplo, servicios médicos y de farmacia disponibles en el área o en el establecimiento mismo).

En la recepción se tendrá un botiquín médico que incluya los siguientes elementos:

- Gel desinfectante / toallitas germicidas para limpiar los tejidos.
- Máscaras faciales / oculares (separadas o combinadas, careta, gafas).
- Guantes (desechables)
- Termómetro de proximidad

El establecimiento informará al cliente antes de la confirmación de la reserva, de las nuevas condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación

Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse continuamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.

El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e teléfono) se limpiarán y desinfectarán cada 4 horas y siempre al inicio y al finalizar la jornada de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

Se evitará compartir bolígrafos y en caso de hacerlo se desinfectará tras cada uso.

La asignación de las habitaciones se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas. Se procederá a dejar sin uso durante 24 hrs las habitaciones entre clientes.

Se tenderá a la decoración minimalista en la Recepción, sin folletos, cuadros, flores...

No se reciclarán las tarjetas de las habitaciones. Se contará con un recipiente, buzón para que el cliente las deposite directamente para desecharlas.

Se Incentivará el sistema de crédito a la habitación, el pago con tarjeta e incluso la transferencia bancaria con antelación.

Se escalonará la entrada del personal en intervalos de 15 minutos para componentes de un mismo turno.

Se evitará la recogida de paquetes para huéspedes por parte del personal, avisar al cliente para que se acerque a Recepción a atender al mensajero.

Se contará con uno o varios miembros del equipo de recepción como LÍDER-COVID19

Se nombrará un referente de Covid-19 entre el equipo del hotel, cuyo papel principal será apoyar la reorganización del trabajo a diario, adherirse a las buenas prácticas y llevar a cabo acciones de prevención.

✓ Adaptar recomendaciones de salud y obligaciones para el hotel

✓ Asegurar un buen conocimiento de los procedimientos por el equipo

✓ Garantizar la implementación de las acciones decididas

✓ Aplicación justa de procedimientos con equipos

✓ Asegurarse de que los clientes comprendan las medidas implementadas

✓ Mantenerse al tanto de los desarrollos en el marco legislativo para cambiar los procedimientos

Se instalarán pantalla de metacrilato en front office para garantizar el distanciamiento

Uso de mascarillas, en caso de que no haya mampara de protección

Uso de guantes de un solo uso o limpieza continua de manos con gel desinfectante tras cada atención realizada.

Posesión de termómetros de proximidad, así como gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y cubos de basura accionados con pedal.

Uso de bandejas para intercambio de documentación, tales como DNI, pasaportes, dinero...

Se hará uso de separadores de filas según los puntos de atención que se disponga, así como señalización en el suelo de la distancia de seguridad y de caminos de entrada-salida del hotel,

En la recepción se reducirá todo el mobiliario que impida el distanciamiento social requerido para evitar aglomeraciones y rebasar la ocupación máxima de la sala.

Se informará a los huéspedes durante el check in de las medidas tomadas contra el COVID-19, para que se sientan seguros y puedan disfrutar de sus vacaciones.

La información general del hotel: Servicios, horarios, journal, etc... se podrá distribuir por e-mail a los clientes y en lugares visibles del hotel.

Se potenciará el uso de la tecnología donde el cliente se pueda informar de los distintos servicios y horarios, realizar el pre check-in, incluso poder visualizar el importe de su factura, o realizar cualquier consulta o queja. Comunicación individual a través de la TV de la habitación

Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, deberá realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispondrá de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.

En la ocasión que el cliente solicite la ayuda de equipaje, se instará al cliente a que él y el empleado no vayan juntos.

En el caso que sean los mismos clientes los que trasladen su equipaje con nuestros carros, se les ofrecerá guantes desechables y se hará hincapié que deben ser devueltos dichos carros en Recepción para una completa desinfección para el posterior uso por parte de otros huéspedes.

Para el cambio de toallas playa/piscina, el día de llegada el cliente encontrará en su habitación una toalla por persona que se aloja, el cambio de toallas se realizará en los horarios que cada establecimiento defina:

En ambos casos, el personal del hotel no cogerá nunca las toallas usadas por los huéspedes, estos las depositarán directamente en el carro de toallas sucias y recibirán las limpias de nuestro personal que procederá a depositarlas sobre el mostrador.

En cada ocasión que se proceda al traslado del carro de toallas sucias a lavandería deben cambiarse los guantes.

El equipaje de los clientes dispuesto en el back office para realizar el cambio de habitación deberá estar separado al menos por un metro,

En el caso que el cambio de habitación sea posible en el acto, a la hora de mostrar la nueva habitación a los clientes, el botones no podrá acompañarlos en el ascensor, bien deberá acceder por las escaleras o por el ascensor de personal de dicha zona

Las llaves de las cajas fuertes que devuelvan los clientes cada día deben sufrir el consiguiente proceso de higienización y mínimo 24 horas sin uso.

Se reducirá al máximo el cobro en efectivo en el hotel. Se desinfectará el datáfono tras cada uso en el que exista contacto, nunca se entregará al cliente, sólo podrá introducir la tarjeta y marcar el código de seguridad, después de cada uso hay que desinfectarlo, incluso aconsejable usar papel film para forrarlo.

3. Departamento de Limpieza

El área de pisos y limpieza debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Los guantes deberían ser de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, éstos deberían emplearse sobre otros de algodón.

El establecimiento se adaptará el plan de limpieza según indicaciones de las autoridades competentes en materia de la COVID19, asesorado por procedimientos emitidos desde las empresas de limpieza y productos.

Se intensificará y prestará especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.

Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras su uso diario.

La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos. Se recomienda doble bolsa.

Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas

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

El cliente podrá solicitar que no se realice la limpieza diaria de su habitación.

Se retirarán los textiles de la habitación tipo plaid, cojines decorativos, etc.

La papeleras del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

Se retira la papeleras de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papeleras con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.

Las mantas y almohadas extras se retirarán y estarán bajo demanda en recepción protegidas y selladas.

El material que se retire de las habitaciones deberá colocarse en bolsas. Esta manipulación se realizará también con guantes.

El secador de pelo de la habitación se limpiará (incluido el filtro) a la salida del cliente.

Las perchas serán desinfectadas a la salida del cliente.

Baño	Dejar	Retirar	Observaciones
Gel granel	x		Desinfectar tras cada salida
Champu granel	x		Desinfectar tras cada salida
Gel individual	x		De sechar tras la salida
Champu individual	x		De sechar tras la salida
Pañuelos		x	A disposicion en recepcion
Pastilla de jabon	x		De sechar tras la salida
Dosificador de jabon	x		Desinfectar tras cada salida
Limpiapapatos		x	A disposicion en recepcion
Maquina de afeitar		x	A disposicion en recepcion
Kit dental		x	A disposicion en recepcion
Toallitas desmaquillantes	x		De sechar tras la salida
Costurero		x	A disposicion en recepcion
Peine		x	A disposicion en recepcion
Flores naturales	x		De sechar tras la salida
Body milk		x	A disposicion en recepcion
compresas		x	A disposicion en recepcion
Bolsas desechables	x		De sechar tras la salida
Satisfaiier		x	A disposicion en recepcion
Secador de mano	x		Desinfectar tras cada salida
Pape leras con tapa	x		Desinfectar tras cada salida
Pape leras sin tapa		x	Sustituirlas por papeleras con tapa
Habitacion / Armario	Dejar	Retirar	Observaciones
Bolsa Lavanderia	x		De sechar tras la salida
Telefono	x		Desinfectar tras cada salida / Se sugiere plastificarlo
Mando TV	x		Desinfectar tras cada salida / Se sugiere plastificarlo
Mantas		x	A disposicion en recepcion
Almohadas		x	A disposicion en recepcion
Carta de almohadas		x	Comunicar a traves de INFO Channel y/o Aplicacion Movil
Directorio		x	Comunicar a traves de INFO Channel y/o Aplicacion Movil
Carta Room Service		x	Comunicar a traves de INFO Channel y/o Aplicacion Movil
Carteleria		x	
Planchas		x	A disposicion en recepcion
Play station		x	A disposicion en recepcion
Pape leras con tapa	x		
Pape leras sin tapa		x	Sustituirlas por papeleras con tapa
Vasos		x	Se sugiere sustituir menaje por desechable
Vasos desechables	x		
Atenciones en habitaciones	Dejar	Retirar	Observaciones
Cesta de bienvenida fruta	x		
Agua	x		
Champagne	x		
Galletas pastas de te	x		
Zumos	x		
Tartas de cumpleaños	x		
Aceites	x		
Salas minerales	x		
Llavero	x		
Hierbas dulces	x		
Vino fino	x		
Golosinas	x		
Toalla piscina	x		
Albornoces y zapatillas	x		
Equipamieto	Dejar	Retirar	Observaciones
Kettel	x		
Cafetera	x		
Cafe y tes	x		
Tazas		x	Se sugiere sustituir menaje por desechable
Vajilla		x	Se sugiere sustituir menaje por desechable
Cubiertos		x	Se sugiere sustituir menaje por desechable
Vasos		x	Se sugiere sustituir menaje por desechable
Menaje desechable	x		
Mini Bar	x		A la carta en recepcion

La ropa limpia se pondrá únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

El personal del área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que el/los clientes salgan de la habitación, excepto en circunstancias excepcionales. Se informará anticipadamente a la clientela de esta medida.

El Plan L + D reforzado contempla:

- Listado de todas las estancias, equipos y superficies a limpiar y desinfectar.
- Los aparatos y útiles empleados para realizar la limpieza y desinfección.
- Los productos químicos: limpiadores, detergentes y desinfectantes virucidas. Dosificación, modo de uso y plazos de seguridad, en su caso.

Esta limpieza se realizará a la salida del cliente por el VALET HIGIENISTA realizando la desinfección en profundidad de los siguientes puntos críticos:

1. Interruptores y controles electrónicos
2. Pomos de puertas, tiradores de mobiliario, carpintería metálica.
3. Grifería de baños y duchas y encimeras de baño. Tirados de WC y tapas. Secador de pelo, mamparas de cristal.
4. Control aire acondicionado
5. Teléfonos, mandos TV y relojes despertadores, equipos audiovisuales.
6. Cabeceros de camas y mesas de noche
7. Dosificadores de geles y champú
8. Superficies de muebles
9. Cajas fuertes e interiores de armarios
10. Cristalería y menaje de habitación. Se sustituirá por menaje limpio desinfectado previamente por el túnel de lavado
11. Desinfección con vapor de textiles: cortinas, cubrecamas, butacas, sofás, banquetas.

Producto desinfectante para utilizar esta detallado en las fichas técnicas de Diversey.

La recogida de la ropa de cama y baño de la habitación, tanto de diario como de salida se realizará sin airearla y depositándola inmediatamente en bolsas cerradas, para su traslado a lavandería.

La limpieza de zonas comunes se llevará a cabo por las camareras de zonas comunes en turno de mañana y/o camareras de guarida de día y de noche. Los productos y procedimientos de limpieza serán los mismos que en las habitaciones.

Para la limpieza de equipamiento de cocina, vajilla y cristalería, se aconseja el lavado a través de máquina lavavajillas de forma que se garantice la desinfección termoquímica. Para ello es básico mantener las temperaturas en los equipos de lavado automático de vajilla o equipos (lava perolas) y unas concentraciones adecuadas de detergente. Estos dos factores aseguran la correcta limpieza y desinfección de los elementos de cocina, vajillas y cristalería. Para la limpieza de estos elementos se seguirá lo indicado en los procedimientos de limpieza de cocinas y los planes de higiene correspondientes.

También se deberá proceder a un lavado de los textiles del centro, tanto la lencería de habitaciones (ropa de cama y baños), como mantelerías y elementos decorativos de comedores

o salones (fundas de sillas y sillones). Para ello se seguirán los procedimientos descritos en el documento "Protocolo de lavado de Ropa" y se utilizarán los programas indicados en el citado documento en función del tipo de ropa y las instalaciones disponibles en el centro.

Al igual que en el lavado de elementos de cocina y vajillas, la temperatura juega un papel esencial en los procesos de desinfección, por lo que es básico asegurar el correcto funcionamiento de la maquinaria de lavado y secado. En caso de que el lavado de la ropa se realice en instalaciones externas, el centro deberá de asegurarse de que se respetan los procedimientos de lavado requeridos, en lo referente a productos y programas de lavado

Planes de Higiene.

Protocolos de pisos y zonas comunes.



Hotel

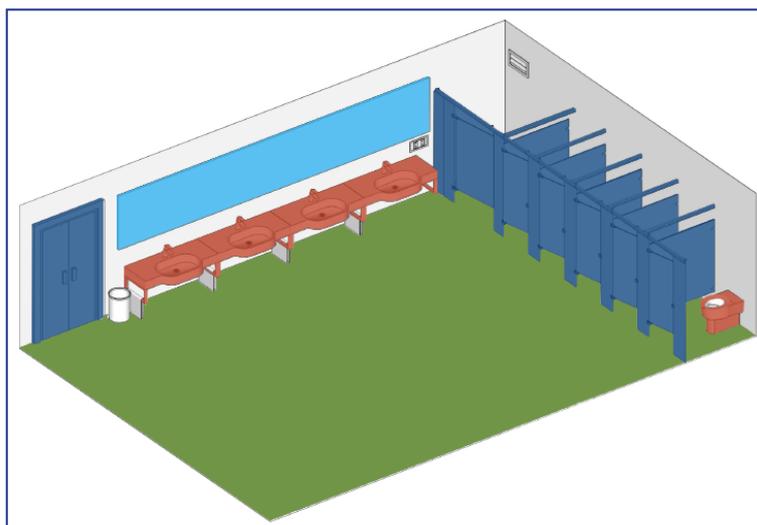
Cuarto De Baño- Multiple Sin Urinario: Planes Covid-19 Apertura

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo				Frecuencia
 Suelos	 Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	 Taski Duo Mop	 Aplicar producto suelos	 Dejar actuar 5 min.	 Frotar suelos	 Aclarar y dejar secar al aire	Cada cuatro horas
 Sanitarios	 Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	 TAskI Bayeta Roja	 Aplicar el producto	 Dejar actuar 5 min.	 Frotar	 Aclarar y dejar secar al aire	Cada cuatro horas
 superficies	 Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	 Taski Bayeta Verde	 Aplicar el producto	 Dejar actuar 5 min.	 Frotar	 Aclarar y dejar secar al aire	Cada cuatro horas
 Cristales	 Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50.00 g/l	 Taski Bayeta Azul	 Aplicar producto sobre bayeta	 Frotar	 Dejar secar al aire		Cada Turno



Hotel

Cuarto De Baño- Multiple Sin Urinario: Planes Covid-19 Apertura



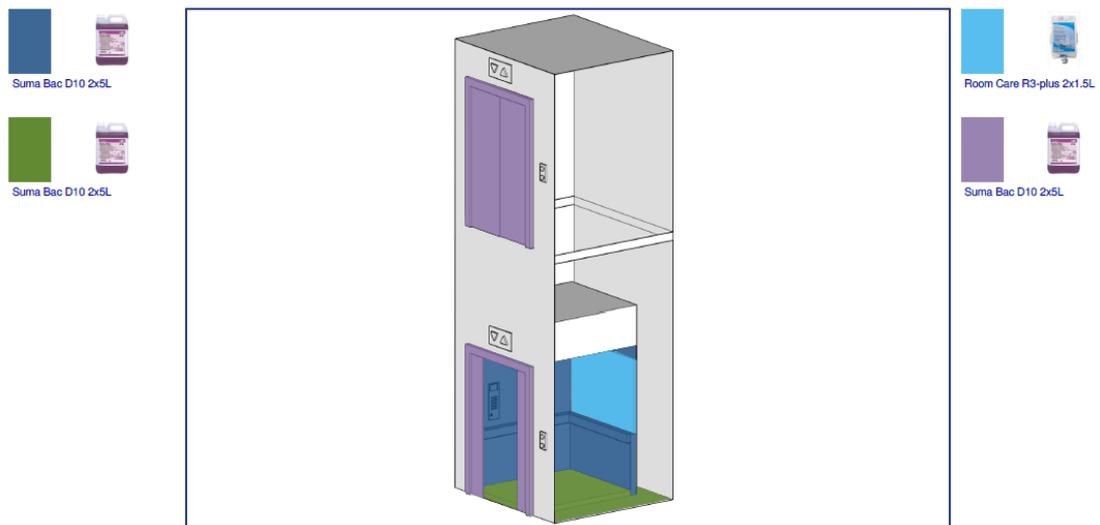


Hotel Ascensores: Planes Covid-19 Apertura

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo			Frecuencia	
Superficies	 Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.00 %			 Dejar actuar 5 min.	 Frotar	 Dejar secar al aire	Cada cuatro horas
Cristales	 Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50.00 g/l			 Frotar	 Dejar secar al aire	Cada Turno	
Suelo	 Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %			 Dejar actuar	 Fregar suelos	 Dejar secar al aire	Cada cuatro horas
Puerta	 Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %			 Frotar	 Dejar secar al aire	Cada cuatro horas	



Hotel Ascensores: Planes Covid-19 Apertura





Hotel Child Area: Planes Covid-19 Apertura

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo			Frecuencia	
Suelos	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	Taski Duo Mop	Aplicar producto suelos	Dejar actuar	Frotar suelos	Dejar secar al aire	Cada cuatro horas
Sanitarios	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	Taski Bayeta Roja	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Aclarar y dejar secar al aire	Cada cuatro horas
Wc	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	Taski Bayeta Roja	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Aclarar y dejar secar al aire	Cada cuatro horas
superficies	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	Taski Bayeta Azul	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Aclarar y dejar secar al aire	Cada cuatro horas
Cristales	Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50.00 g/l	Taski Bayeta Azul	Aplicar producto sobre bayeta	Frotar	Dejar secar al aire		Cada cuatro horas



Hotel Child Area: Planes Covid-19 Apertura

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L

Room Care R3-plus 2x1.5L

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L



Hotel

Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Apertura

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo			Frecuencia	
Suelos habitación	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Duo Mop	Aplicar producto suelos	Dejar actuar 5 min.	Fregar suelos	Dejar secar al aire	Salida Cliente
Suelos Baño	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Duo Mop	Aplicar producto suelos	Dejar actuar 5 min.	Fregar suelos	Dejar secar al aire	Salida Cliente
Sanitarios	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Bayeta Roja	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Acabar y dejar secar al aire	Diaria
Wc	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Bayeta Roja	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Acabar y dejar secar al aire	Salida Cliente
superficies	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Bayeta Verde	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Acabar y dejar secar al aire	Salida Cliente



Hotel

Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Apertura

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo			Frecuencia
Cristales	Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50,00 g/l	Taski Bayeta Azul	Aplicar producto sobre bayeta	Frotar	Dejar secar al aire	Diaria
Ambiente	Room Care R5.1-plus 2x1.5L Ambientador, desodorizador Concentrado				Dirigir la pulverización a zonas altas			Diaria



Hotel

Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Apertura

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L

Room Care R5.1-plus 2x1.5L

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L

Room Care R3-plus 2x1.5L

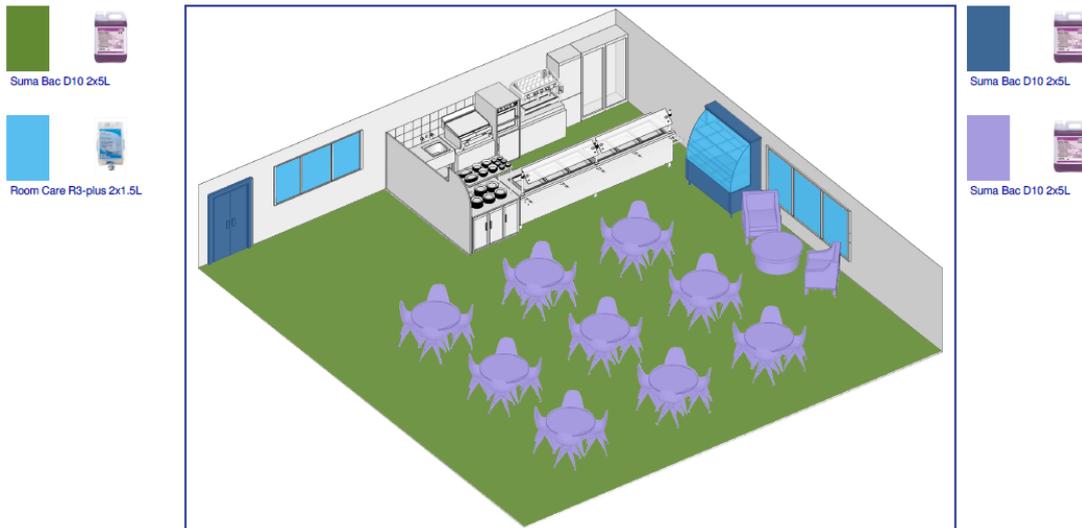


Hotel Cafetería: Planes Covid-19 Apertura

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo			Frecuencia	
Suelo	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	Taski Duo Mop					Cada cuatro horas
Superficies	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	Taski Bayeta Verde					Después de cada uso
Cristales	Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50.00 g/l	Taski Bayeta Azul					Cada Turno
Mesas y sillas	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1.50 %	Taski Bayeta Verde					Cada cuatro horas



Hotel Cafetería: Planes Covid-19 Apertura





Proceso de limpieza de habitación de cliente

1. Colóquese los EPI's (doble guante y mascarilla) y sitúe la señalización de suelo mojado a la entrada de la habitación. Entre en la habitación y ventile.
2. Retire la basura de la papelera y cualquier objeto voluminoso de desecho presente en la habitación. Colóquela en una bolsa y ciérrela.
3. Retire la lencería usada. Póngala en la bolsa de lavandería.
4. Pase a la habitación la ropa de cama limpia y haga las camas.
5. Entre al baño y descargue la cisterna. Aplique SANI Drastic alrededor del borde interior, debajo de la caída del agua. Frote con la escobilla y déjela dentro del inodoro.

Limpieza de la terraza

6. En la terraza, pulverice mesa, silla, puerta, etc con Room Care R2 plus y frote con una bayeta de microfibra amarilla hasta que seque. Ponga especial atención a las zonas susceptibles de estar en contacto con las manos (tirador, barandilla, silla).
7. Aspire el suelo y friéguelo con una mopa de microfibra prehumectada con Room Care R2 plus. Al terminar, deseche la bayeta y la mopa en la bolsa de lavandería.

Limpieza de la habitación

8. Desde la entrada y en sentido circular, limpie el mobiliario, objetos de decoración, lámparas, etc., pulverizando Room Care R2 plus y frotando hasta secar con una bayeta de microfibra verde, comenzando por la parte alta y trabajando hacia abajo. Utilice de igual forma Room Care R3 plus para espejos y cristales con la bayeta azul de cristales. Al terminar deseche las dos bayetas en la bolsa de lavandería.
9. Asegúrese de limpiar las zonas susceptibles de estar en contacto con las manos indicados en la check list.
10. Aspire el suelo y las alfombras o pase una mopa de barrido seco.
11. Cierre las ventanas.

Limpieza del cuarto de baño

1. Limpie la zona de la bañera, empezando por arriba y hacia abajo. Utilice una bayeta de microfibra roja, pulverice Room Care R2 plus y frote hasta secar. Ponga especial atención a la grifería y el mango de la ducha.
2. Pulverice Room Care R3 plus sobre el espejo, frote hasta secarlo con la bayeta azul.
3. Pulverice Room Care R2 plus sobre la puerta, ventana rejilla, etc. con especial atención a las zonas susceptibles de tocarse con las manos (picaporte, colgadores, secador, dispensadores, etc.), frote hasta secar con la bayeta de microfibra roja
4. Con el mismo procedimiento continúe por la encimera y el lavabo y el resto de los sanitarios. Ponga especial atención a la grifería. Deseche las bayetas azul y roja
5. Pulverice la cisterna y el exterior del inodoro con Room Care R2 plus, frote con un estropajo y seque con papel desechable. Cepille el interior del inodoro con la escobilla y descargue la cisterna.
6. Reponga las amenities y la lencería
7. Friegue el suelo y siga por la habitación con una mopa de microfibra prehumectada con Room Care R2 plus. Deséchela en la bolsa de lavandería. Antes de salir, pulverice Room Care R5 plus hacia arriba. Salga y cierre la puerta
8. Retire la señalización de seguridad. Quitese y deseche los EPI's, en el siguiente orden: primer guante, mascarilla, segundo guante. Lávese las manos o desinfectelas con gel hidroalcohólico.
9. Compruebe que se han realizado todas las tareas indicadas en la Check list

Frecuencia:

Diaria

EPI's

Guantes

Mascarilla

Señal de suelo mojado

Productos

SANI Drastic

Room Care R2 plus

Room Care R3 plus

Room Care R5 plus

Útiles

Bayeta Verde

Bayeta Roja

Bayeta Amarilla

Bayeta azul de cristales

Estropajo y Papel

Mopa barrido seco

Mopa fregado



Proceso de limpieza de habitación de salida

1. Colóquese los EPI's (doble guante y mascarilla) y sitúe la señalización de suelo mojado a la entrada de la habitación. Entre y ventile. Compruebe que no hay objetos personales.
2. Retire la basura de la papelera y cualquier objeto voluminoso de desecho presente en la habitación. Colóquela en una bolsa y ciérrela.
3. Retire la lencería usada. Póngala en la bolsa de lavandería. Pase a la habitación la ropa de cama limpia y haga las camas.
4. Entre al baño y descargue la cisterna. Aplique SANI Drastic alrededor del borde interior, debajo de la caída del agua. Frote con la escobilla y déjela dentro del inodoro.

Limpieza de la terraza

5. En la terraza pulverice mesa, silla, puerta, etc. con Suma Bac D10 y frote hasta secar con una bayeta de microfibra amarilla. Las zonas susceptibles de tocarse con las manos (tirador, barandilla, silla), deje el producto actuar 5 minutos.
6. Aspire el suelo y friéguelo con una mopa de microfibra prehumectada con Suma Bac D10. Al terminar, deseche la bayeta y la mopa en la bolsa de lavandería.

Limpieza de la habitación

7. En la habitación limpie el armario por dentro y por fuera. Desde la entrada y en sentido circular, limpie el mobiliario, objetos de decoración, lámparas, etc. Pulverice Suma Bac D10 y después de 5 minutos, frote con una bayeta verde hasta que seque. Trabaje de arriba hacia abajo. Utilice de igual forma Room Care R3 plus para espejos, ventanas y cristales, con la bayeta azul de cristales. Al terminar deseche las dos bayetas en la bolsa de lavandería
8. Asegúrese de limpiar las zonas más susceptibles de tocarse con las manos indicados en la check list.
9. Aspire el suelo y las alfombras o pase una mopa de barrido seco. Cierre las ventanas

Limpieza del cuarto de baño

1. Limpie la zona de la bañera, de arriba hacia abajo. Utilice una bayeta de microfibra roja, pulverice Suma Bac D10, deje actuar 5 minutos y frote hasta que seque. Ponga especial atención a la grifería y el mango de la ducha.
2. Pulverice Room Care R3 plus sobre el espejo, frote hasta secar con la bayeta azul
3. Pulverice Suma Bac D10 sobre la puerta, ventana rejilla, etc. con especial atención a las zonas susceptibles de tocarse con las manos (pikaporte, colgadores, secador, dispensadores, etc.), después de 5 minutos frote hasta secar con la bayeta de microfibra roja
4. Con el mismo procedimiento continúe por la encimera y el lavabo y el resto de los sanitarios. Ponga especial atención a la grifería. Deseche las bayetas azul y roja
5. Pulverice la cisterna y el exterior del inodoro con Room Care R2 plus, frote con un estropajo, deje actuar 5 minutos y seque con papel desechable. Cepille el interior del inodoro con la escobilla y descargue la cisterna. Reponga las amenities y la lencería
6. Friegue el suelo y siga por la habitación con una mopa de microfibra prehumectada con Suma Bac D10. Deséchela en la bolsa de lavandería. Antes de salir, pulverice Room Care R5 plus hacia arriba. Salga y cierre.
7. Asegúrese de haber realizado las tareas indicadas en la Check list.
8. Retire la señalización de seguridad. Quítese y deseche los EPI's, en el siguiente orden: primer guante, mascarilla, segundo guante. Lávese las manos o desinfectelas con gel hidroalcohólico.

Frecuencia:

Cada nuevo Cliente

EPI's

Guantes

Mascarilla

Señal de suelo mojado

Productos

SANI Drastic

Room Care R3 plus

Room Care R5 plus

Suma Bac D10 (1.5%)

Útiles

Bayeta Verde

Bayeta Roja

Bayeta Amarilla

Bayeta azul de cristales

Estropajo y papel

Mopa barrido seco

Mopa fregado



Hotel Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Diario

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo				Frecuencia
Suelos habitacion	Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50,00 g/l	Taski Duo Mop	Aplicar producto suelos	Fregar suelos	Dejar secar al aire		Diaria
Suelos Baño	Room Care R2-plus 2x1.5L E Detergente desinfectante multiusos Concentrado		10,00 g/l	Taski Duo Mop	Aplicar producto suelos	Dejar actuar	Frotar suelos	Dejar secar al aire	Diaria
Sanitarios	Room Care R2-plus 2x1.5L E Detergente desinfectante multiusos Concentrado		10,00 g/l	Taski Bayeta Verde	Aplicar el producto	Dejar actuar	Frotar	Aclarar y dejar secar al aire	Diaria
Wc	Room Care R1-plus 2x1.5L Detergente para sanitarios Concentrado		50,00 g/l	Uso directo WC	Aplicar producto WC	Extender con la escobilla/ dejar actuar	Tirar de la cadena		Diaria
superficies	Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50,00 g/l	Taski Bayeta Verde	Aplicar producto sobre bayeta	Frotar	Dejar secar al aire		Diaria



Hotel Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Diario

Room Care R3-plus 2x1.5L

Room Care R2-plus 2x1.5L E

Room Care R3-plus 2x1.5L

Room Care R5,1-plus 2x1.5L

Room Care R2-plus 2x1.5L E

Room Care R1-plus 2x1.5L

Room Care R3-plus 2x1.5L



Hotel Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Salida

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo			Frecuencia	
Suelos habitación	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Duo Mop	Aplicar producto suelos	Dejar actuar 5 min.	Fregar suelos	Dejar secar al aire	Salida Cliente
Suelos Baño	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Duo Mop	Aplicar producto suelos	Dejar actuar 5 min.	Fregar suelos	Dejar secar al aire	Salida Cliente
Sanitarios	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Bayeta Roja	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Aclarar y dejar secar al aire	Diaria
Wc	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Bayeta Roja	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Aclarar y dejar secar al aire	Salida Cliente
superficies	Suma Bac D10 2x5L Detergente desinfectante		1,50 %	Taski Bayeta Verde	Aplicar el producto	Dejar actuar 5 min.	Frotar	Aclarar y dejar secar al aire	Salida Cliente



Hotel Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Salida

Zona	Producto	Equipo	Dilución	Utensilio	Modo de empleo			Frecuencia
Cristales	Room Care R3-plus 2x1.5L Detergente limpiacristales y otras superficies Concentrado		50,00 g/l	Taski Bayeta Azul	Aplicar producto sobre bayeta	Frotar	Dejar secar al aire	Diaria
Ambiente	Room Care R5.1-plus 2x1.5L Ambientador, desodorizador Concentrado				Dirigir la pulverización a zonas altas			Diaria



Hotel Habitación Con Baño: Planes Covid-19 Habitación Salida

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L

Room Care R5.1-plus 2x1.5L

Suma Bac D10 2x5L

Suma Bac D10 2x5L

Room Care R3-plus 2x1.5L

4. Lavandería

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

-Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.

Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.

Los textiles “sucios” debe lavarse a >60°. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

La ropa es un medio de transmisión de infección.

Las bacterias y virus las puede traer el propio cliente o nosotros mismo en la ropa

Manipular la ropa sucia con guantes y utilizar mascarillas

Utilizar carros de transporte específicos para ropa sucia

Cerrar los sacos de la ropa sucia no sobrecargarlos

No utilizar sábanas como sacos de transporte y no arrastrar los sacos por el suelo.

No almacenar los sacos en los pasillos

Se definirá un recorrido para el transporte de la ropa sucia desde su punto de producción hasta la lavandería, estableciendo específicamente el circuito (pasillos, ascensores, etc.) para evitar en lo posible el cruce de líneas sucias y limpias.

Se asegurará que no se cruce ropa limpia y sucia en el vehículo de transporte. Se recomienda utilizar un vehículo para ropa sucia y otro para la limpia. Si no es posible, se deberá limpiar y desinfectar el vehículo tras cada transporte de la ropa sucia.

No deberán trasladarse bolsas de ropa sucia que no estén perfectamente cerradas.

No se arrastrarán por el suelo los sacos de ropa sucia.

Se utilizarán carros o jaulas para una mayor higiene en el manejo de la ropa. Se recomienda asignar carros para ambos circuitos (sucio y limpio). Si no fuera posible, se deberán desinfectar entre ambos usos.

En los servicios de recogida y entrega se mantendrá la distancia de seguridad.

Se proporcionará al personal que realiza la recogida y el transporte, un kit de higiene personal (gel hidroalcohólico, pañuelos desechables, etc.)

El transporte lo harán tres personas como máximo, chófer y dos acompañantes, si es necesario se harán varios viajes.

Manipular la ropa sucia con guantes y utilizar mascarillas

No airear la ropa sucia

No depositar la ropa sucia en el suelo

Lavar periódicamente los sacos de recogida y separación. (semanalmente)

Lavar en primer lugar ropa que pudiera estar infectada, no airear la ropa sucia

Respetar el método de carga de las lavadoras, cantidad de kg y tiempos de lavado

Cargar directamente de los sacos a la lavadora

No almacenar ropa sucia esta zona

No colocar ropa sucia en delante de la lavadora antes de descargarla

Respetar la duración de los ciclos

Automatizar la dosificación de los productos

Pasar los carros con ropa limpia a la zona limpia antes de cargar de nuevo las lavadoras

Al finalizar el ciclo descargar la ropa limpia en un carro exclusivo para ello.

Secar cargas homogéneas

Respetar los tiempos de secado

Secar siempre la primera carga que llega

Manos y uniformes limpios, usar guantes nuevos

No depositar ropa limpia cerca de la ropa sucia

Usar carros específicos para ropa limpia

Respetar los ciclos de enfriado

Limitar el tiempo de espera de la ropa húmeda para ser planchada

Planchar en primer lugar la ropa que lleva más tiempo en espera

No dejar ropa húmeda para ser planchada de al día siguiente

En ningún caso depositar ropa en el suelo.

No utilizar el suelo como apoyo para planchar

Llevar siempre cubiertas heridas

Respetar pautas de higiene personal. Manos y uniformes limpios

No utilizar el mismo carro para ropa limpia y sucia

Establecer métodos de limpieza periódicos (semanalmente)

No depositar la ropa sucia en el suelo

Los sistemas de embolsado deben ser microperforados

Minimizar el tiempo de transporte de la ropa limpia

Armarios de ropa limpia libre de humedades

No transporta ropa directamente de pisos a los camiones

Limpieza de suelos a diario

Limpieza de uniformes a alta temperatura (más de 60 grados)

Vaciar los sacos de restos de fibras, celulosa, eliminar toda la suciedad y evitar que acumulen en los sacos

Lavar periódicamente los sacos (semanalmente)

Lavar regularmente los carros y mantenerlos en buen estado

Diariamente recoger con una mopa los restos gruesos

Fregar el suelo con un desinfectante y dejar secar después de cada carga de la lavadora antes de que finalice el ciclo desinfectar el exterior de las lavadoras

Periódicamente limpiar puertas y paredes, prestando especial atención a los ángulos muertos

Periódicamente desinfectar el exterior de la maquinaria

Pasar una solución desinfectante por donde pase la ropa

Revisar los filtros a diario

Revisar el tambor y eliminar posibles restos

Diariamente limpiar las mesas de doblado con solución desinfectante

Pasar una sábana parafinada por la calandra antes del inicio de la jornada

Procesar la ropa a diario

Establecer procesos higiénicos de lavado con condiciones de lavandería hospitalaria

Asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas de desinfección toma de temperaturas de aguas, dosificación de productos, etc.

Demostrar al cliente que su ropa ha sido correctamente desinfectada realizando análisis microbiológicos

Se limpiarán y desinfectarán todas las superficies del vehículo que se utiliza en el transporte para la ropa (fundamentalmente zona de almacenamiento de ropa, volante, palanca de cambios, mandos, tiradores de las puertas, llaves, etc.). Si un vehículo es utilizado por diferentes trabajadores se extremará esta limpieza y se realizará cada vez que lo utilice otro trabajador.

Para la desinfección de las instalaciones, vehículos etc. se utilizarán diluciones de lejía comercial (30 ml aprox. en 1 litro de agua), de alcohol (al menos del 70%, preferible del 95%) u otros virucidas autorizados. Deberá tenerse en cuenta la naturaleza de los materiales y/o de la mercancía para seleccionar los más adecuados en cada caso.

5. ALIMENTOS Y BEBIDAS

5.1 Recepción mercancías.

- Se debe informar con anterioridad a los proveedores sobre las exigencias que vamos a solicitar para el recibo de la mercancía.
- El personal de reparto, que debe cumplir su propio protocolo de prevención e higiene, no debe superar esta área de recepción, y se supervisará el cumplimiento de la normativa de protección que le aplique.

En este espacio:

Se deben eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.

Se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.

Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambiarán del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción.

Deberán cumplirse las normas establecidas para las áreas de recepción.

Como norma general, en estas zonas de debe minimizar el contacto con el personal externo, para ello, se seguirán las siguientes normas:

Se debe limpiar y desinfectar en cada uso las balanzas o superficies que pueden tener contactos con los productos.

Mantener la distancia de seguridad.

- Se habilitará gel hidroalcohólico a disposición de los proveedores.
- Para poder minimizar el número de entregas en el hotel, y así no hacer exposiciones innecesarias, se establecerán unos máximos y mínimos de stock de mercancía, con el objetivo de que se hagan cuantas menos entregas semanales mejor.
- Se debe desinfectar las mercancías. (Asegurar la eficacia de los desinfectantes que se usen y se utilizarán de acuerdo con las fichas de datos de seguridad de los productos).
- Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

Medidas internas en economato.

- Proporcionar a todas las personas del economato (EPI'S), guantes, mascarillas, pantallas...etc.
- Se limitará el acceso a economato de todo el personal, salvo excepciones. Para ello se facilitará a economato los pedidos internos a través de solicitudes de pedido por sistema

(Navision) o vía email, en los casos que no existan medios electrónicos se dejará el pedido la noche anterior en el buzón colocado para tal efecto.

Almacenamiento.

- Se debe garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el sistema de APPCC actualizado al contexto COVID- 19.

Transporte interno de mercancías.

- Si se dispone de transporte propio con furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, éstos se deben incluir en el plan de limpieza y desinfección.
- Este plan debe contemplar el exterior e interior del vehículo. De igual forma se deben limpiar y desinfectar correctamente todos los elementos de transporte (cajas, bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.)
- Durante la entrega se debe mantener la distancia de seguridad en caso de no contar con equipos de protección individual (mascarillas).
- Una vez entregado el pedido en la zona habilitada para ello, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.

5.2 Servicio de buffet para cocinas.

El departamento de cocina debe garantizar la limpieza e higiene siguiendo protocolos y transmitiendo al cliente interno y externos seguridad.

Procedimientos en producción interna.

- Se debe tener implementado un sistema de APPCC actualizado al contexto COVID-19.
- Estricto cumplimiento de las normas APPCC (Análisis de puntos críticos). Medidas de higiene adicionales:

Obligatorio el uso de mascarilla y lavado de manos con un mínimo de 20 a 30 segundos.

- Antes de cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo. Existirán dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos. Para secarse se utilizará papel, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual. En aquellos lugares que no se disponga de lava manos se utilizarán geles hidro-alcohólicos.
- Evitar el intercambio de material de uso común o proceder a su desinfección antes del uso.
- Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.
- No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos a ninguna persona ajena al servicio, o que, perteneciendo al servicio, no se encuentre en su horario de trabajo.

Presentaciones de buffet.

- En función de cada hotel trabajaremos en la reducción de ofertas gastronómicas.
- Reducir los productos a granel y aumentar más las porciones.
- Deben eliminarse de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.
- Se potenciará el show cooking o elaboraciones en directo.

Tipos de servicios.

Detallamos las diferentes opciones según las necesidades o instalaciones de cada hotel:

Servicio emplatado.

- Se realizará en función de la ocupación o solicitudes del huésped

En buffet asistido 100% por los empleados.

- El Buffet será asistido íntegramente por nuestro personal, eliminando los accesos al cliente de:

☒ Máquinas dispensadoras, tostadoras, microondas, etc.

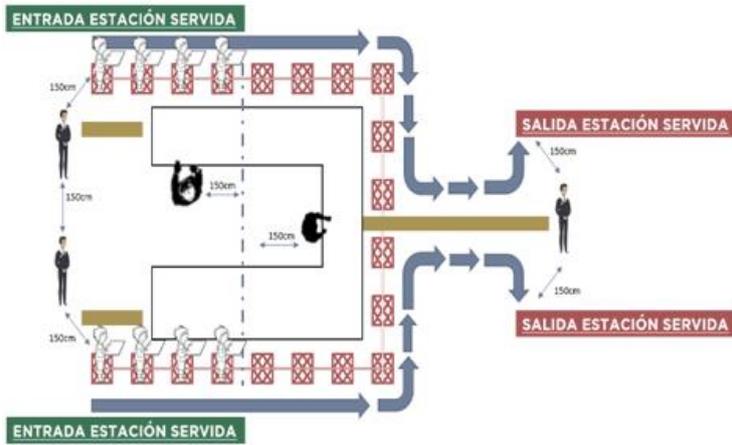
☒ Pan al corte.

☒ Zona de aderezos.

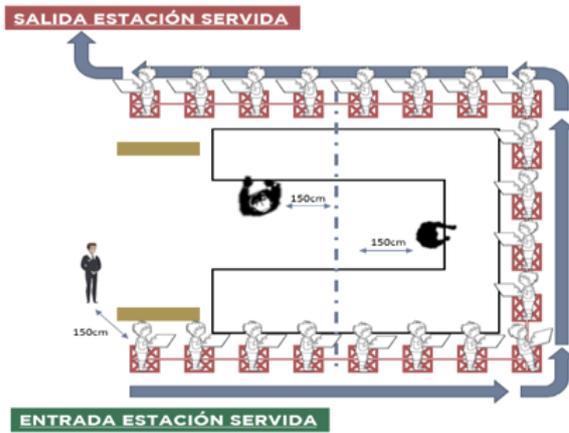
- Se montará en presencia del cliente en cada estación los platos a su elección.
- En las diferentes estaciones debe haber algún elemento de seguridad que proteja los productos expuestos.
- Se mantendrán las distancias de seguridad del cliente y empleados con separadores autorizados, en el caso que no se pueda garantizar se usarán mascarillas o pantallas faciales.
- Habrá productos individualizados que también serán entregados por nuestro personal directamente al cliente.

El flujo del buffet se puede hacer de diferentes formas (ver ejemplos anexos):

Buffet asistido en doble sentido

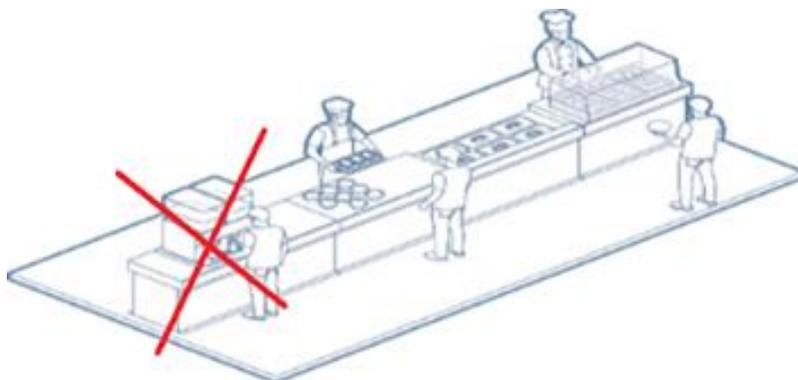


Buffet asistido en un solo sentido



En buffet semi-asistido por los empleados.

- Todos los productos estarán individualizados e higienizados.
- En las estaciones que no se pueda asistir por empleados se debe tener pantalla de protección.



5.3 Servicio de comedores, bares, terrazas.

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

- Contar con solución desinfectante en sitios accesibles para uso de clientes y, al menos, a la entrada de la zona de servicio (p.e entrada del restaurante, zona buffet). El personal debe instar a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.
- Controlar el aforo resultante de aplicar las distintas medidas y distancias de seguridad (entre clientes, mesas...)
- Los camareros que realicen el servicio deben garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.) En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas...)
- Se deben eliminar productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.) priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.
- Se deben ventilar los espacios con la frecuencia adecuada.
- Almacenar los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos...) en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores.
- Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.
- Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas utilizadas por los clientes.
- Hacer esperar al cliente en cada punto de servicio su turno y distanciamiento.

5.3.1 Servicio Comedores / Restaurantes.

- El establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes

Se deberá aplicar en función de cada hotel y capacidad:

- ☐ Ampliación de horarios
- ☐ Adjudicar mesas a los clientes
- ☐ Dobles Turnos
- ☐ Etc.

- Se debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode, sería aconsejable dentro de lo posible asignar la misma mesa al cliente para toda su estancia.
- Se debe tener las normas de acceso a vista del cliente.

- Se exigirá el uso de gel hidroalcohólico a los clientes
- Se puede disponer de un cartel con afluencia horaria del restaurante, así como el aforo permitido por servicio en: ascensores, paneles de información, infochannel, etc....
- Respetar las capacidades previstas de cada sala, así como los aforos permitidos por las autoridades. El procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m.
- Se colocarán mamparas de protección en comedores que no se pudiera guardar la distancia de seguridad



- Valorar la opción en el buffet del uso de bandejas como ayuda a quien lo desee, para transportar sus productos y reducir el tránsito. De aplicar esta opción se debe disponer de soportes o apoyos como ayuda en la espera y el peso de las bandejas.
- También se podría disponer de flechas en el suelo indicando la dirección a seguir. Existen diversas opciones en el mercado, incluso luces que reflejan las flechas en el suelo.
- Las ofertas de las cartas y menús se reducirán para agilizar el servicio, mejorar rotación de productos y hacer más corta la estancia del cliente en los diferentes puntos de servicios.
- Valorar la opción en el buffet del uso de bandejas como ayuda a quien lo desee, para transportar sus productos y reducir el tránsito. De aplicar esta opción se debe disponer de soportes o apoyos como ayuda en la espera y el peso de las bandejas.
- También se podría disponer de flechas en el suelo indicando la dirección a seguir. Existen diversas opciones en el mercado, incluso luces que reflejan las flechas en el suelo.
- Las ofertas de las cartas y menús se reducirán para agilizar el servicio, mejorar rotación de productos y hacer más corta la estancia del cliente en los diferentes puntos de servicios.

Montaje mesas.

- Priorizar la utilización de mantelería de un solo uso. En el caso de que no fuera factible debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios. Debe asegurarse la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las

mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.

Según estilo de mesa usaremos diferente mantelería:

- ☒ Mesa sin muletón = Manteleta individual desechable.
- ☒ Mesa con muletón = Pondremos cubre y eliminaremos el mantel.
- Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.

Para cristalería, vajillas y otros utensilios lo diferenciaremos en los siguientes montajes de mesas:

- ☒ Montaje del Desayuno: Se pondrá cubiertos, servilletas y tazas sobre platillo limpio y desinfectado al igual que el porta-azucarillos.
- ☒ Montaje de mesa en Almuerzo / Cena: Se pondrá cubiertos, servilletas, vasos o copas limpias y desinfectadas. La cristalería debe estar con la posición bocabajo evitando el contacto directo con la mesa (e.j. con un posavasos o directo en manteleta individual de un solo uso...etc.).
- Los elementos de uso común se servirán individualizados bajo petición como vinagreras, saleros, aceiteras, etc.)
- Se eliminará cualquier elemento decorativo.

Servicio de bebidas.

- Para el servicio de bebidas calientes tendremos 3 opciones según hotel:
- ☒ Servicio de jarra en mesa: Se ofrecerán termos con café y leche (o agua para té e infusiones) en cada mesa, cuando se retiren los termos de la mesa deberán ser desinfectados antes de un nuevo uso y en ningún caso deberán ser rellenados de nuevo y ofrecerlo a otro cliente antes de su desinfección.
- ☒ Estación de bebidas calientes atendido por el personal: zona donde se debe tener personal de servicio para asistir al cliente y evitar el auto servicio.
- ☒ Servicio en mesa atendido por el personal: El personal de sala servirá directamente al cliente la bebida solicitada.
- Para el servicio de bebidas frías tendremos 2 opciones según hotel:
- ☒ Servicio en mesa: el camarero trae las bebidas a la mesa
- ☒ Servicio asistido: se elimina el acceso común de maquinarias en los autoservicios y de querer mantenerlo deberá ser asistido por un camarero y nunca por un cliente.

5.3.2 Servicio en barras.

- No se dispondrá encima de la barra ningún elemento al alcance de los clientes (pajitas, removedores, servilletas, posavasos, cartas, etc.) así como ningún elemento decorativo.

- La limpieza frecuente de la barra y zonas de apoyo será fundamental, así como los utensilios de uso (pinzas de hielo, cubiteras, cocteleras, etc.) y la vajilla, cristalería y cubertería se desinfectará en el lavavajillas, nunca de forma manual.
- Deberán establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.
- No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

5.4 Toma de comanda y cobros.

- Evitar el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, por ejemplo, optando por “cantarla”, utilizando tecnología (cartas digitalizadas, QR), u otros sistemas como pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso, etc. Si no puede optarse por alguna de las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento plastificado que se desinfecte tras cada uso

Desinfectar frecuentemente los equipos de trabajo (TPVs, PDAs, bandejas, etc.) y en cada uso si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.

- Fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless (tarjetas, móviles...) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones.
- Para firmar en la PDAs deberemos desinfectar la pantalla entre cliente y cliente o proporcionar un lápiz de firma digital debidamente desinfectado entre clientes

5.5 Limpieza y desinfección

- Durante el servicio.
- Durante el desbarrase y remonte se deberá extremar las medidas higiénicas sanitarias.
- Las superficies (mesas, sillas, zonas de barras) se desinfectarán entre un cliente y otro).
- Se desinfectarán las asas de los equipos de trabajo de manera periódica y en momentos de menos afluencias como, (cubos de basura, carros, etc....).
- Hay que asegurar que la temperatura de lavado y el suministro de detergente (productos químicos) funcionan correctamente durante el servicio. (verificar la temperatura siempre recomendada por las autoridades).
- Se dispondrán de guantes desechables en la zona de trabajo para usarlo en labores de limpieza, así como gel hidroalcohólico a disposición del personal de sala para usarlo frecuentemente.
- Es aconsejable realizar la recogida de los platos en ausencia de los clientes en mesa, siempre que sea posible, evitaremos que se acumule platos sucios. De este modo reduciremos el contacto con el cliente. Para aplicar este procedimiento se usará el sentido común del servicio.

- Después del servicio.
- Se fregarán los suelos con productos desinfectantes.
- Se realizará limpieza y desinfección de superficies, (pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto), además limpiezas de herramientas y equipos de trabajo (cubos de basura, bandejas, carros, etc.).
- Hay que ventilar los salones y comedores abriendo las ventanas y puertas.

5.6 Servicio en terraza.

- La empresa debe establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.
- Se mostrará cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete. Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.
- Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.

5.7 Comedor de empleados.

Se regulará el uso de las salas de comedor, salas de descanso, cantinas, etc. estableciendo el aforo de forma que permitan guardar la distancia mínima de seguridad, así como un estado óptimo de higiene.

-Se aumentarán los turnos de comida, el número de pausas, etc., para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar el ajuste temporal de su duración o su distribución. Que la entrada sea escalonada.

-Retirar las sillas en nº suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.

- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.
- Colocar dispensador de gel a la entrada para limpieza de manos obligatorio.
- Aumentar limpieza de utensilios del buffet
- Realizar desinfección completa antes y después de cada servicio de todas las zonas del comedor. (Suelos, sillas, mesas, bufets, maquinas vending, pomos, etc.)
- Colocar pantallas delante del buffet si hay posibilidad

5.8 Grab & go / Take away.

- En el servicio Take Away, la zona de recogida debe de estar identificada de modo que se eviten aglomeraciones y generemos un espacio de protección. Avisar al cliente cuando su pedido esté preparado para evitar esperas innecesarias

6 Mantenimiento

Protocolo en avería habitación, Entrada a la habitación

Las intervenciones que deba realizar el personal de mantenimiento en el interior del elemento habitación y/o apartamento, debe realizarse preferentemente cuando el cliente no se encuentre en el mismo. En caso contrario, debe guardarse la distancia de seguridad y, de no ser posible, se debe instar al cliente a ponerse una mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en dicha área.

- Utilizar antes de entrar en la habitación funda o mono desechable.
- Guantes
- Calzos para los zapatos.
- Bolsa de basura..

Todas las herramientas utilizadas serán desinfectadas previamente a la reparación y después de su uso con el producto desinfectante que la empresa determine.

Salida de habitación.

Desinfectar todos los objetos que se han manipulado en la zona a reparar

Las terrazas, escaleras y otras superficies que se baldeen se hará con máquina de sulfatar (x litros de producto x m²) para que se mezcle con el agua y sea efectiva la limpieza.

Utilizando una solución de 5/1 partes de agua y producto x para aquellos objetos que pueden tocar los huéspedes.

En las terrazas piscina se redefinirá el aforo de hamacas para que la distancia mínima entre unidad familiar y otra sea de 2 metros.

Los baños en zonas comunes se limpiarán y desinfectarán 6 veces al día. Se llevará registro de estas limpiezas.

Se prestará especial atención a:

Barandillas, pasamanos.

Farolas

Cubos de basura.

Cuerdas.

Papeleras. Etc.

La limpieza y desinfección de terrazas piscina y hamacas se llevará a cabo dos veces en jornada, a primera hora de la mañana y a la última de la tarde cuando se recoloca la piscina.

Cuando los clientes abandonen la hamaca el socorrista avisará para proceder a su desinfección para los nuevos clientes.

Se utilizará por parte del personal, guantes y mascarilla.

Se limpiará en profundidad la rejilla, tela y todo el esqueleto de la misma.

Se limitará el aforo en zonas de baño.

En zonas de apartamentos con jardín se habilitará para colocar las hamacas, las unidades correspondientes a dicho apartamento.

Zonas verdes se adecuarán para instalar hamacas con distancia correspondiente (2 metros entre una unidad familiar y otra como mínimo).

Se hará comprobación diaria para asegurar el adecuado funcionamiento de dispensadores de jabón y soluciones desinfectantes, secadores de manos, dispensadores de toallitas desechables o dispensadores de papel secamanos y otros dispositivos similares. Se llevará registro al día de los mismos.

Supervisión continua de funcionamiento y temperaturas (>80º), con la dosificación correcta de productos químicos elegidos en los equipo de lavandería y lavavajillas.

Se hace especial mención al punto de mantenimiento de aires acondicionados porque la transmisión del virus es por aire. Al encenderse el AC para bajar la temperatura se pueden producir dos problemas que pueden provocar la dispersión de micropartículas y que precisamente queremos evitar: la renovación de aire y la baja temperatura facilitan la transmisión. Por ello, si habitualmente es aconsejable realizar la limpieza de filtros de los equipos de aire acondicionado cada dos semanas, en este periodo de aislamiento o cuarentena en el que nos encontramos debemos anticiparnos y mantener en condiciones óptimas de limpieza los equipos de climatización realizando las labores de mantenimiento necesarias para evitar incrementar el riesgo de propagación de virus y bacterias.

Hay que tener en cuenta que, los filtros, elementos esenciales en los sistemas de ventilación y climatización, son los encargados de retener la suciedad del aire que pasa a través de las bocas de insuflación y de extracción. Su finalidad es, por un lado, impedir que los distintos dispositivos y aparatos que forman parte del sistema se ensucien y, por otro, que penetre la contaminación del exterior a los recintos ocupados.

Para garantizar un aire interior de calidad en nuestros edificios, es de vital importancia incorporar filtros eficaces de alta calidad que retengan las partículas contaminantes del aire exterior.

Se limpiarán los filtros del AC en cada habitación después de cada salida.

Filtros HEPA

Los filtros HEPA están compuestos por una malla de fibras de vidrio con un diámetro de 0,5 a 2,0 micras. Su acrónimo en inglés HEPA es «High Efficiency Particulate Air». Tiene la función de atrapar desde partículas contaminantes grandes hasta las más pequeñas.

Mantener como punto de consigna una temperatura de 25º en zonas climatizadas, ídem en habitaciones, es decir no bajar de dicha temperatura. Controlar la renovación de aire y reducirla al máximo.

Recolocar mesas en comedores y bar salón con el fin de evitar la exposición directa a las corrientes por renovación de aire o A.C.

8. Áreas generales

8.1 Uso de ascensores

Se valorará modificar la maniobra universal para evitar que el ascensor pare cuando vaya con clientes dentro, también se programará para que las puertas queden abiertas cuando el ascensor esté parado para que haya ventilación en la cabina.

Los huéspedes serán informados de las normas de uso de los ascensores en el check-in. En los ascensores será obligatorio el uso de mascarilla.

En un mismo ascensor sólo podrán entrar las personas que vayan juntas, amigos, familia o que compartan habitación, de no ser así, los clientes accederán de uno en uno. Aforo limitado.

En la medida de lo posible se recomendará uso de escaleras en plantas cercanas a zonas nobles, hall, restaurantes, etc.

La capacidad máxima de ascensores se limita a los miembros de la unidad familiar.

Se instalará un dispensador dentro de cada ascensor para su uso antes de usar la botonera

8.2 Piscinas

Se debe establecer una distribución espacial para garantizar la distancia de seguridad de al menos 2 metros entre los usuarios mediante señales en el suelo limitando los espacios. Todos los objetos personales como toalla, botes de crema, calzado de uso exclusivo para las piscinas, mochilas, etc. Permanecerán dentro del perímetro de seguridad establecido, evitando contacto con el resto de usuarios.

Se procederá:

Limpieza y desinfección de las zonas de estancia y de tránsito de los bañistas, al menos 2 veces al día, haciendo hincapié en las zonas más frecuentadas, vestuarios, aseos, taquillas, duchas y lavabos., utilizando para ello detergentes para eliminar las suciedades incrustadas y presentes en la superficie, seguido de una adecuada desinfección, utilizando para ello desinfectantes virucidas.

Limpieza y desinfección del mobiliario utilizado por los usuarios después de cada uso. Para la limpieza y desinfección de hamacas o sillas se utilizarán desinfectantes como lejía a una dilución 1:50, o desinfectantes con actividad virucida que se encuentran comercializados.

Se valorará instalación por instalación, la posibilidad de prohibir el uso de tumbonas o hamacas para evitar posibles contagios o separarlas 2 metros siempre y cuando se garantice que su uso no es compartido y que se garantice su adecuada desinfección. También podrán utilizarse fundas desechables.

En aquellas superficies en contacto con las manos de los usuarios se deberá llevar a cabo una limpieza y desinfección más frecuente (pomos de las puertas de vestuarios, baños o duchas, barandillas, etc.).

Se intensificará, adecuadamente en función de su uso, la limpieza de los aseos y se deberá verificar que, en todo momento, estén dotados de jabón y/ o soluciones hidro-alcohólicas, papel desechable y que disponen de papeleras con tapadera y pedal, las cuales se vaciaron frecuentemente. Además, es recomendable que se coloque en lugar visible (por ejemplo, en espejos, pared frontal del lavabo) un cartel informativo con el correcto lavado de manos.

Vestuarios: Se reducirá el aforo de los vestuarios y se organizará su distribución de forma que se pueda mantener la distancia interpersonal mínima de 2 metros.

Se recomienda la clausura de las duchas de los vestuarios durante las fases de desescalada.

En relación con las saunas y spas, aunque la información científica disponible sobre la supervivencia del virus en distintas condiciones ambientales es escasa, si indica una supervivencia reducida a temperaturas elevadas. Sin embargo, existe una variación en su sensibilidad a la temperatura en función del tipo de superficie en la que se encuentre el virus. Por lo que también en este tipo de instalaciones citadas como son saunas y spas deben extremarse las medidas de limpieza y desinfección.

9. Procedimientos ante aparición síntomas de la enfermedad:

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.

En caso de un trabajador:

1. Si un trabajador se pone repentinamente enfermo estando en el trabajo con síntomas de infección respiratoria de vías altas (tos, estornudos, sensación de fatiga), debe apartarse del resto del personal lo antes posible (un despacho o sala con puerta y preferiblemente ventana para poder ventilar después es suficiente), debe ponerse una mascarilla tipo quirúrgico para evitar diseminar el virus (si es que lo tuviera y si no disponía ya de ella), y marcharse a casa lo antes posible, preferiblemente en transporte privado, y desde allí contactar con los servicios de sanidad pública

2. Las actuaciones en la empresa deben consistir en ventilar bien la zona (despacho o sala) en la que haya estado apartado el enfermo y limpiar las superficies de trabajo con las que haya podido entrar en contacto con una solución de hipoclorito sódico (en agua a la proporción de 1 50 (una parte de lejía más 49 de agua), debiendo desecharse la bayeta que se haya empleado El personal de limpieza utilizará para esta tarea guantes de protección y mascarilla de protección FFP 2

3. Adicionalmente, deberá ponerse en contacto con su servicio de prevención para que valore las medidas a adoptar por aquellos trabajadores que pudieran haber tenido un contacto estrecho con el trabajador mientras presentaba síntomas de la enfermedad (trabajador que haya estado en el mismo lugar que un caso que presentaba síntomas, a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos, sin usar equipos de protección)

En caso de un cliente:

Estas son las normas que habrá que seguir si un cliente tiene síntomas compatibles con la enfermedad:

- 1- Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- 2- Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- 3- Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
- 4- Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de Covid-19.
- 5- Comunicar a todos los departamentos del hotel o alojamiento turístico, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración/room services), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
- 6- Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación...
- 7- 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
- 8- 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.
- 9- 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.
- 10- Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir Covid-19) ya no está en el establecimiento si es posible se bloqueará la habitación durante al menos una semana y se aplicará el protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiada.

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.

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 desconectaran 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

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 con las EPIs adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60º C.

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.

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 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.

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

