

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

TRH
HOTELES
★★★★

Medidas para la
reducción de riesgo
higiénico sanitario
frente a COVID19



TRH Hoteles y Preverisk con el objetivo de proteger la salud y la seguridad de los viajeros, turistas, miembros de equipos operativos el personal, y otros visitantes, han colaborado para desarrollar en conjunto, estos protocolos en respuesta a la enfermedad de Covid-19

Estos protocolos tienen como objetivo evitar la propagación de enfermedades, tanto de persona a persona como a través del medio ambiente (por ejemplo, tocar superficies).

Por lo tanto, las prácticas de distanciamiento social e higiene (personal y ambiental) como la limpieza y la desinfección, se han aplicado en todas las etapas, de acuerdo con el nivel de riesgo.

Estas pautas se basan en el conocimiento disponible actual y se actualizarán a medida que haya más información disponible. La retroalimentación operativa también será clave para cualquier ajuste futuro. También hemos tenido en cuenta información de varias fuentes, entre ellas: OMS, PHE, CDC, ABTA, entre otras. Estas pautas forman la base para el programa de formación e implementación posterior.

Junio 2020



Grupo de trabajo

Marta Cebrian- TRH Hoteles

Antonio Valenzuela- Preverisk group

Diego Lorenzo - Preverisk group

INDICE

IN01 EVALUACIÓN DE RIESGOS	1
PR02 PROGRAMA DE FORMACIÓN	5
PR03 REGISTRO DE ENFERMOS	8
PR04 POLÍTICAS DE PERSONAL.....	12
PR05 PROVEEDORES Y VISITANTES.....	18
PR06 MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN ÁREAS PÚBLICAS.....	22
PR07 PISCINAS, SPA & GIMNASIO	26
PR08 PROTOCOLO DE CONFINAMIENTO DE CLIENTES Y PERSONAL.....	32
PR09 PROTOCOLO DE CONFINAMIENTO DEL HOTEL	36
PR010 PLANES DE COMUNICACIÓN	40
PR011 ASISTENCIA MÉDICA	43
PR012 REGISTRO DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	47
PR013.1 TRANSPORTE DE PERSONAL	50
PR013.2 RECEPCION.....	59
PR013.3 RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS.....	68
PR013.4 RESTAURANTE	73
PR013.5 BAR	84
PR013.6 COCINA.....	94
PR013.7 LAVANDERÍA	105
PR013.8 PISOS	114
PR013.9 MANTENIMIENTO	128
PR013.10 SPA Y GIMNASIOS	142
PR013.11 ANIMACIÓN	150
PR013.12 TIENDAS.....	169
PR013.13 ÁREAS DE PERSONAL	174
PR13.14 DEPARTAMENTO DE EVENTOS	182
A1 ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	201
REFERENCIAS.....	204

0

IN01 EVALUACIÓN DE RIESGOS





Introducción y metodología aplicada

Introducción

Una evaluación de riesgos es un proceso para identificar los posibles peligros y analizar lo que podría suceder si se produce un peligro.

Es un proceso sistemático para identificar los peligros en el lugar de trabajo y evaluar los riesgos que entrañan esos peligros. Es un paso crucial para proteger a las personas en el lugar de trabajo y a los afectados por sus actividades.

Las personas realizan evaluaciones informales de riesgos todo el tiempo. La gestión de riesgos es fundamental para que todas las empresas de cualquier industria identifiquen los peligros, decidan los riesgos y desarrollen medidas de control adecuadas.

El propósito de la evaluación de riesgos es reducir al mínimo el nivel de riesgo en general hasta el nivel más bajo razonablemente práctico, siguiendo un orden lógico de prioridades. Se trata de seguir el siguiente orden de actas cuando se trata de reducir o incluso eliminar un riesgo que se ha identificado como parte de la evaluación del riesgo.

Las siguientes medidas de control se aplican en el mismo orden de escucha:

Eliminar	Deshacerse de un peligro. ¿Lo necesitamos? ¿Cuándo lo hemos usado por última vez? ¿Cuál es la acción necesaria para eliminar el peligro?
Sustituir	¿Podemos reemplazarlo? ¿Hay algún producto o método más seguro para hacerlo?
Aislar / ingeniería	¿Se puede mejorar? ¿Es necesario modificarlo? ¿Necesitamos una barrera física? ¿Podemos simplemente aislar el peligro?
Sistemas de trabajo seguros	¿Podemos cambiar el procedimiento o las personas involucradas? Planes, entrenamiento, instrucciones, política, etc.
EPI	¿Tenemos el equipo adecuado? ¿Se mantienen correctamente? ¿Hay mejores alternativas?

Metodología aplicada

Una vez identificados y evaluados los peligros, éstos se cuantificarán y clasificarán según el riesgo, siguiendo una matriz de riesgo que identifica la probabilidad de daño y su posible gravedad. El nivel de riesgo determina entonces qué riesgos deben abordarse en primer lugar.

El nivel de gravedad del daño se clasificará como sigue:

- **Ligeramente dañino:** daños triviales como resbalones y lesiones menores,
- **Nocivo:** daño grave que puede causar problemas médicos o un dolor más prolongado,
- **Extremadamente perjudicial:** gravemente perjudicial que puede llevar a la hospitalización o incluso a la muerte.



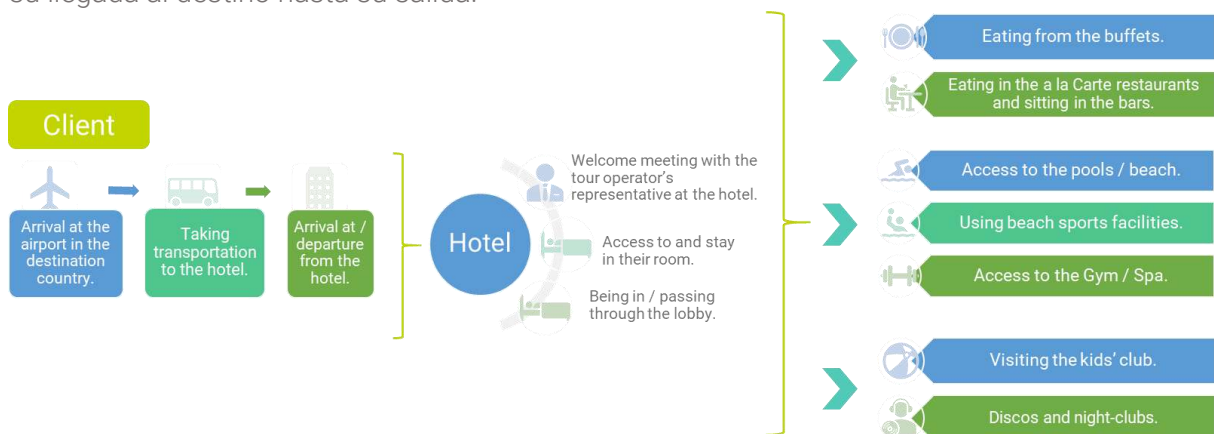
Se han aplicado los siguientes criterios y definiciones:

La evaluación de riesgos se examinará y validará en cualquiera de las siguientes situaciones hipotéticas:

- Si hay 2-3 personas que muestran síntomas de COVID19 durante el mismo período de estancia,
- Si hay al menos 1 caso confirmado de COVID-19 (personal o cliente) en el hotel.
- Como algo habitual se realizará una validación y actualización cada 3 meses.

Diagrama de flujo para el cliente

Para aplicar una metodología basada en el riesgo, hemos analizado el itinerario de los clientes desde su llegada al destino hasta su salida.



Sobre la base de este análisis hemos identificado los principales puntos de control en los que se deben aplicar las medidas:



Llegada al aeropuerto del país de destino.



Tomar el transporte al hotel.



Llegada y salida del hotel.



Reunión de bienvenida con el representante del operador turístico en el hotel.



Acceso y estancia en su habitación.



Estar en / pasando por el vestíbulo.



Comer en los buffets.



Comer en los restaurantes a la carta y sentarse en los bares.



Acceso a las piscinas / playa.



Usar las instalaciones deportivas de la playa.



Acceso al Gimnasio / Spa.



Visitar el club de niños.

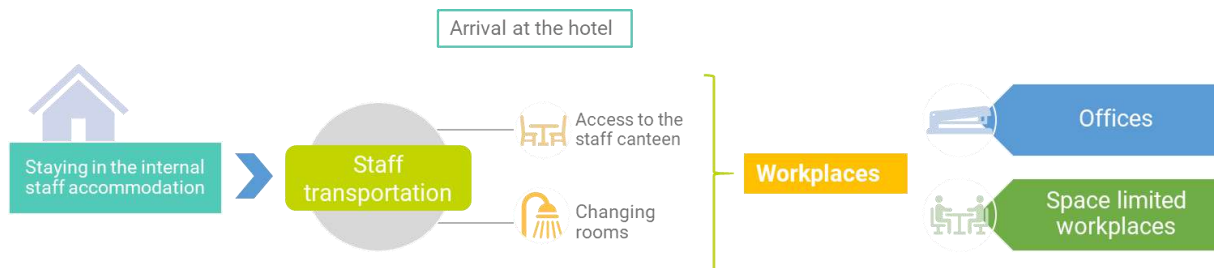


Discotecas y clubes nocturnos



Diagrama de flujo para el personal

Con el fin de aplicar una metodología basada en el riesgo, hemos analizado los horarios de trabajo de los funcionarios



Basándonos en este análisis hemos identificado los principales puntos de control en los que se deben aplicar las medidas:



Permanecer en el alojamiento interno del personal



El transporte del personal



Llegada al hotel



Vestuario



Acceso al comedor del personal



Lugares de trabajo con espacio limitado (es decir, oficinas, área trasera de la cocina y bares, etc.)

2

PR02 PROGRAMA DE FORMACIÓN



1.Objetivo

Asegurar que todo el personal del hotel esté correctamente formado y preparado respecto a las medidas de control para prevenir la propagación del Covid-19.

2.Documentos de soporte

- Registros de formación
- Material formativo con el siguiente contenido:
 - Introducción a brotes
 - Resumen de la enfermedad y como se propaga
 - Recomendaciones para el personal:
 - Medidas preventivas: higiene personal, distanciamiento social, uso de mascarillas y guantes de forma adecuada.
 - Como usar los productos químicos
 - Instrucciones de verificación que los clientes tienen en cuenta las medidas preventivas adoptadas por el hotel.
 - Recomendaciones para clientes
 - Recomendaciones para el hotel: qué hacer ante un caso sospechoso o real.
 - Procedimientos específicos para cada departamento y ejercicios prácticos

3.Responsabilidades

Quien	Responsabilidades
Responsable de formación / RRHH	- Disponer de planes de formación que incluyan tanto formación para el personal recién contratado como actualización del personal experimentado.
Jefes de departamento	- Hacer seguimiento de la participación del personal de su departamento en las formaciones y evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos en ellas
Responsable de Calidad o Supervisor de H&S	- Evaluar las necesidades formativas del personal - Prestar apoyo a Preverisk para las necesidades formativas. - Recibir formación de Preverisk con el enfoque de "Formador de formadores"
Preverisk	- Proporcionar formación al personal de acuerdo a los nuevos procedimientos.
Director	- Asegurarse que se proporcionan las instalaciones adecuadas para realizar las formaciones necesarias. - Seguimiento de la retroalimentación del personal y comunicar qué tipo de capacitación se requiere en función de las observaciones operacionales.



4. Metodología de trabajo

El establecimiento deberá asegurar que todo el personal de hotel ha recibido la formación en medidas de prevención ante COVID19 para desarrollar sus funciones y responsabilidades de forma segura.

Todo el personal del hotel debe tener los siguientes conocimientos básicos:

- Nociones sobre la enfermedad y como se propaga
- Medidas preventivas para protegerse a sí mismos y al resto de personas
- Como actuar si se detecta un caso sospechoso o real en el hotel.
- Procedimientos específicos según el puesto de trabajo o su función.

Procedimiento de ejecución

La formación será obligatoria para todo el personal.

Deberán registrar las formaciones realizadas y llevar un control de los participantes.

El programa formativo contemplará las siguientes etapas:

1. Formación inicial.

Esta formación será obligatoria para todo el personal de todos los departamentos (recepción, pisos, administración, animación, seguridad, etc.)

El personal deberá ser formado al inicio de su contrato.

El contenido de la formación incluirá los ítems detallados en el apartado Documentos de soporte

2. Formación continua.

El objetivo de esta formación es:

- Ayudar a superar cualquier dificultad que experimente el personal respecto a los nuevos procedimientos y relaciones con los clientes.
- Refrescar, actualizar y reconducir malas prácticas en el puesto de trabajo

Se recomienda que la formación se lleve a cabo regularmente (la frecuencia se establece según el tipo de hotel, etc.) y según las necesidades detectadas.

La formación será impartida en grupos reducidos y por departamentos.

Las sesiones formativas serán de corta duración (podrán usarse vídeos con instrucciones claras y concisas, ejercicios prácticos en el puesto de trabajo, etc.)

3

PR03 REGISTRO DE ENFERMOS



1.Objetivo

El objetivo del registro de enfermos es la detección temprana de enfermedades, de ese modo en las primeras etapas puedan activarse procedimientos de control. El sistema incluye tanto a los clientes como al personal y el objetivo general es prevenir la propagación de la infección y cualquier posible brote.

2.Documentos de soporte

- Registro de enfermos
- PR.- Protocolos de confinamiento

3.Responsabilidades

Quien	Responsabilidades
Equipo de Gestión de Crisis	- Activar los procedimientos de comunicación con los clientes una vez que se detecte un caso sospechoso de COVID19. - Informar al servicio médico para que puedan confirmar la enfermedad. - Activar los procedimientos de confinamiento.
Jefes de departamento	- Una vez recibida la información sobre un cliente o empleado con síntomas compatibles con COVID19, se comunica al equipo de gestión de crisis.
Responsable de RRHH	- El personal que muestre signos o síntomas de enfermedad debe informar inmediatamente a su supervisor y luego al servicio médico para obtener la confirmación del virus. - El personal que viva en los alojamientos de personal que se enferme debe ser aislado del personal sano y debe permanecer confinado en su habitación. No deben compartir la habitación con otros miembros del personal que aún estén trabajando. - Informar de cualquier caso sospechoso de COVID19 al Equipo de Gestión de Crisis.



4. Metodología de trabajo

Sistema de registro de enfermos

Cada hotel debe mantener un registro de enfermos en el cual todos los reportes de enfermedad o accidentes de clientes o empleados deben ser anotados.

La información básica que debe incluir el registro de enfermos es: nombre, datos de la reserva, si se trata de un niño o un adulto, el número de habitación, la fecha de llegada, la fecha de inicio de la enfermedad, los síntomas y si se ha visitado a un médico.

En el caso de los empleados, sólo se requiere su nombre, departamento, fecha de inicio de la enfermedad, síntomas y si se ha visitado al médico.

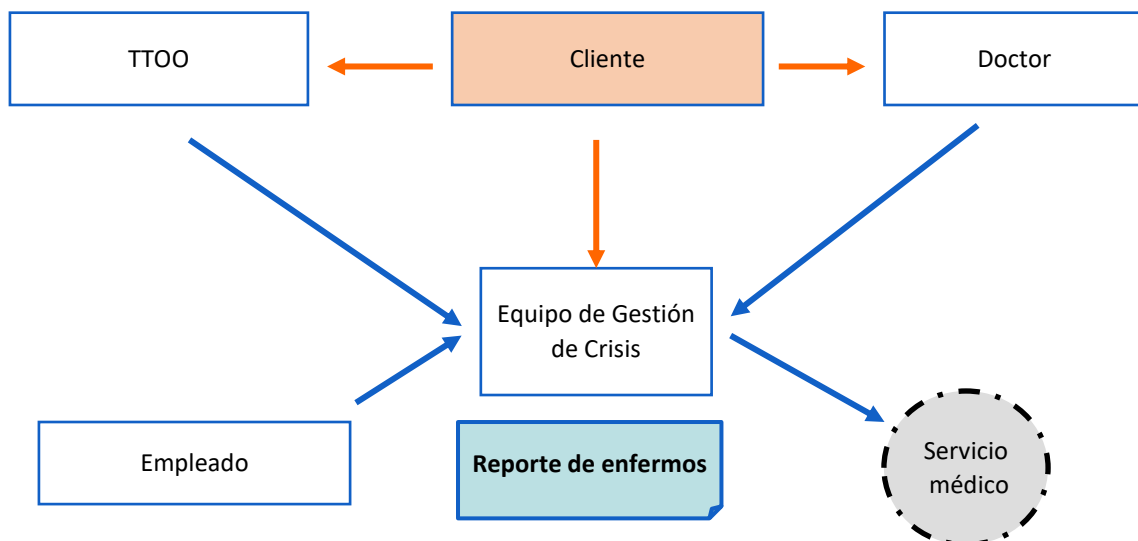
La comunicación y registro de enfermos de clientes y/o empleados es vital y nos ayudará a identificar cuando una enfermedad puede ser dispersada de persona a persona.

Canales de comunicación

La información debe ser centralizada por un miembro designado por el equipo de gestión de crisis.

Las fuentes de información pueden ser:

1. Médico
2. Representante Turoperador
3. Cliente afectado o acompañante
4. Empleados
5. Otras vías dependiendo del sistema de vigilancia de la salud (o sistema de registro de enfermos) de su establecimiento





Síntomas compatibles

Los síntomas del COVID19 pueden ser:

MÁS FRECUENTES:

- ✓ Fiebre (38°C o superior)
- ✓ Tos (preferentemente tos seca)
- ✓ Fatiga
- ✓ Malestar general
- ✓ Dificultad de respiración (cuando la enfermedad progresa más)

OCASIONALMENTE:

- ✓ Lesiones cutáneas
- ✓ Pérdida de gusto y olfato
- ✓ Diarrea
- ✓ Congestión nasal
- ✓ Abundante secreción nasal
- ✓ Dolor de garganta

¿Cuándo deben activarse los procedimientos específicos?

Como este virus se transmite de persona a persona muy rápidamente, la activación del procedimiento se considerará desde el momento en que se detecte el primer caso entre los clientes o empleados.

¿Cómo actuar?

Clientes:

La información sobre cualquier huésped con síntomas compatibles debe ser comunicada al **Equipo de gestión de crisis** que debe activar los procedimientos de comunicación con el huésped.

El responsable debe informar al servicio médico, para que este, confirme la enfermedad.

Activar el procedimiento de confinamiento

Se debe confirmar que los procedimientos han sido implementados y si ha sido necesario se han mejorado.

Empleados:

El personal que muestre signos o síntomas del virus debe informar inmediatamente a su supervisor y acudir al servicio médico para confirmar la enfermedad.

El personal enfermo que resida en el alojamiento para empleados debe ser aislado del personal sano y debe permanecer confinado en su habitación. No deben compartir la habitación con otros miembros del personal que aún estén trabajando.

Activar el procedimiento de confinamiento

Se debe confirmar que los procedimientos han sido implementados y si ha sido necesario se han mejorado.

PR04 POLÍTICAS DE PERSONAL



1.Objetivo

Crear directrices consolidadas para la aplicación de las medidas de prevención de COVID19 en todos los departamentos.

2.Documentos de soporte

- Evaluación de riesgos
- Programa de formación

3.Responsabilidades

Quien	Responsabilidades
Jefes de departamento	- Dar seguimiento a la implementación de las medidas de control relacionadas con COVID19 e informar al Responsable de Calidad o Supervisor de H&S si se detectan o surgen deficiencias o dificultades.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Formar al personal en relación con las nuevas medidas frente al COVID19 - Informar al director sobre la implementación de las nuevas medidas. - Establecer un enlace con Preverisk en lo que respecta a la implementación de las nuevas medidas y manifestar cualquier dificultad.
General Manager	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.

4.Metodología de trabajo

Medidas generales

1. **Trabajador con síntomas:** Cualquier trabajador que presente síntomas compatibles con COVID19 (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) NO debe acudir al centro de trabajo hasta que el servicio médico pueda confirmar que está sano y no puede transmitir la enfermedad.
2. **Trabajador que aparentemente padece los síntomas:** Cualquier trabajador que, en el control aleatorio en los accesos de personal, presente una temperatura superior a 37,8°C se recomendará que no acceda al centro de trabajo. Deberá acudir al servicio médico para que pueda confirmar si padece y/o puede transmitir la enfermedad. Deberá mantener una cuarentena de hasta 14 días en su domicilio hasta que se pueda hacer el reconocimiento médico.
3. **Trabajador que ha estado en contacto con enfermos:** NO podrá acudir a su centro de trabajo y deberá mantener una cuarentena de 14 días en su domicilio si se cumplen alguno de los siguientes criterios:
 - Cualquier miembro de su unidad familiar padece o ha padecido la enfermedad en los últimos 14 días.
 - Ha estado en contacto con personas afectada sin disponer de medidas de prevención adecuadas en los últimos 14 días.



Transcurrido el periodo de cuarentena, deberá someterse a reconocimiento médico que incluya un test para verificar si ha superado la enfermedad o puede ser portador:

Si ha superado la enfermedad: podrá incorporarse a su centro de trabajo. Deberá comunicarlo al responsable de recursos Humanos previo a su incorporación.

Si es portador: debe seguir las indicaciones médicas y debe mantener la cuarentena hasta que los resultados médicos confirmen que no puede transmitir la enfermedad.

Comunicación

Los trabajadores que padezcan la enfermedad o hayan estado en contacto con personas enfermas deberán ausentarse de su puesto de trabajo y comunicarlo a su Jefe de Departamento.

Toda comunicación de ausencia del puesto de trabajo debe ser transmitida al responsable de Recursos Humanos quien debe dar seguimiento al caso.

Deberán registrarse todos los detalles de los empleados enfermos según el PR Registro de enfermos y notificar al Comité de Gestión de Crisis.

El responsable de Recursos Humanos necesitará confirmar el estado de salud del trabajador que se hay ausentado antes de su incorporación a su centro de trabajo, mediante certificado médico que incluya test o pruebas realizadas.

Higiene personal

Todas las personas que se encuentran en el entorno del hotel deben seguir las siguientes recomendaciones:

1. Realizar higiene de manos con frecuencia mediante lavado con agua y jabón durante 40-60 segundos o usar soluciones hidroalcohólicas (70% de alcohol) si no se tiene acceso a agua y jabón. Secar con toalla desechable.
2. Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar. Si no se dispone de pañuelo cubrirse con la parte interna del codo.
3. Lavarse las manos después de toser, estornudar o tener contacto directo con personas enfermas o su entorno.
4. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
5. Evitar el contacto físico con otros empleados o clientes (saludos, abrazos, etc.).
6. Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de 2 metros con otras personas, especialmente con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril...).
7. No compartir objetos personales como bolígrafos, vasos, toallas, alimentos, bebidas, otros...
8. Usar los equipos de protección personal designados para la protección de su salud, como indica la evaluación de riesgos y los procedimientos mejorados.
9. Desechar material que pueda estar contaminado (pañuelos usados o equipos de protección personal) directamente en contenedores cerrados.



Materiales y equipos

Para facilitar la higiene y protección personal, se debe disponer de los siguientes equipos/materiales:

- Habilitar en la medida de lo posible lavamanos completamente equipados (agua fría y caliente, jabón, toallas desechables) en los accesos de personal.
- Instalar dispensadores de gel hidroalcohólico en las áreas de trabajo en puntos distribuidos acorde con las infraestructuras del establecimiento para SSTisfacer el volumen de personal.
- Disponer stock suficiente de EPI's necesarios en las áreas de trabajo.

Formación

Todos los empleados deben estar familiarizados con los procedimientos específicos y las medidas de higiene definidas para la operación. La formación incluirá las medidas destacadas en la evaluación de riesgos. Para ello, la formación se impartirá de acuerdo con la EVALUACIÓN DE RIESGOS y el PROGRAMA DE FORMACIÓN.

Acceso de personal

1. Se establecerán medidas de distanciamiento entre empleados de al menos 2 metros en las zonas de acceso al centro de trabajo. Para ello, se establecerá un circuito de entrada y/o diferentes horas de acceso para evitar aglomeraciones.
2. Se podrá tomar la temperatura de cualquier empleado en la entrada de forma aleatoria, antes de que pueda acceder al Hotel (entrada de empleados y entrada principal).

Si la temperatura supera 37,8°C se recomendará al trabajador que NO acceda al Hotel y se le ofrecerá que visite al médico.

3. El trabajador se deberá lavar las manos antes del acceso al centro de trabajo:
 - Si es posible, lavado de manos con agua y jabón.
Se deberán lavar con agua y jabón (por un mínimo de 40 segundos) de acuerdo con los procedimientos de lavado de manos.
NOTE: Se deberán secar muy bien las manos con una toalla desechable si se quisiese usar después gel hidroalcohólico.
 - Si no disponen de lavamanos en la zona de entrada, deben usar gel hidroalcohólico.
4. Registro de jornada: deberán disponer de gel hidroalcohólico junto al equipo.
Sea el registro mediante huella dactilar, código de acceso o tarjeta personal, deberá usarse gel hidroalcohólico después de realizar el registro.
5. Se limpiará y desinfectará la zona de acceso y entorno frecuentemente.



Uniforme de trabajo y vestuarios de personal

Los empleados no podrán acceder o salir del centro de trabajo con el uniforme (incluido el calzado). Deberán cambiarse en los vestuarios de personal.

Los uniformes de trabajo deben lavarse diariamente (como mínimo a 60°C) o bien usar secadores o planchado (manual o calandra) antes de usarse.

Durante el cambio de ropa, para evitar contaminaciones, no debe haber contacto entre la ropa propia y el uniforme de trabajo.

Se deberán habilitar los vestuarios para que cada trabajador disponga, en su turno de trabajo, de una taquilla para dejar sus objetos personales. Además, entre los turnos de limpieza y conforme las taquillas se vayan quedando vacíos entre turnos, se desinfectarán las taquillas vacías ya que podrían estar contaminadas con la ropa y/o zapatos del exterior del trabajador que termina su jornada.

Deberán evitarse aglomeraciones en las zonas de vestuarios y procurar mantener la distancia de 2 metros entre los usuarios.

Se recomienda organizar los turnos de trabajo con cierto tiempo de diferencia para que coincida el menor número de empleados posible.

Los vestuarios y aseos de personal deberán contar con todo el material necesario para el lavado de manos (jabón, toallas desechables) y deberá asegurarse la reposición a lo largo del día.

Antes de salir del vestuario se deberán desinfectar los objetos de uso personal (por ejemplo, gafas, etc.) y el teléfono móvil de trabajo.

Es obligatorio que antes de salir del vestuario todo trabajador se lave correctamente las manos con agua y jabón durante, al menos 40 segundos.

Los vestuarios de personal deberán ser desinfectados regularmente. Se empleará virucida autorizado, varias veces al día, para la desinfección de las superficies de contacto que pueden estar más contaminadas, como son, pomos y manetas de todas las puertas, puertas de taquillas, grifería, etc.

El área deberá ser ventilada.

Todas las medidas indicadas en la EVALUACIÓN DE RIESGOS deben implementarse y verificar periódicamente para detectar posibles cambios y mejoras.

Aseos de personal

Como debe mantenerse la distancia mínima de seguridad dentro de los aseos y en la cola hacia ellos, lo más probable es que esto implique reducir el aforo de los baños.

Se deberán lavar las manos con agua y jabón durante, al menos, 40 segundos y secarse muy bien las manos antes de salir.

Junto a los lavabos se recomienda colocar carteles informativos con las instrucciones de cómo lavarse las manos



Los aseos deberán ser desinfectados regularmente. Se empleará virucida autorizado, varias veces al día, para la desinfección de las superficies de contacto que pueden estar más contaminadas, como son, pomos y manetas de todas las puertas, grifería, etc.

Comedor de personal

Las medidas de distanciamiento son aplicables en todo momento en el comedor de personal. Durante el servicio de alimentos y bebidas se deberá respetar una distancia de los 2 metros entre empleados.

Si el comedor de personal es usado por mucha gente, considerar limitar el tiempo para comer. Una opción, podría ser organizar turnos de comedor (esto podría significar aumentar la disponibilidad de horarios de los comedores).

Deben lavarse o desinfectarse las manos y ponerse una mascarilla antes de servirse la comida. Todas las cantinas tendrán un dispensador de gel hidroalcohólico en el punto de entrada.

El comedor deberá ser desinfectados regularmente. Se empleará virucida autorizado, varias veces al día, para la desinfección de las superficies de contacto que pueden estar más contaminadas, como son, pomos y manetas de todas las puertas, mesas, sillas, botones de dispensadores de bebida, buffet, etc.

5

PR05 PROVEEDORES Y VISITANTES



1.Objetivo

El objetivo de este documento es describir las medidas que se deben adoptar para evitar contagios durante la prestación de servicios por proveedores y visitantes externos a la organización.

2.Documentos de soporte

- Medidas del proveedor implementadas para prevenir el COVID19
- Evaluación de riesgos
- Normas de acceso al hotel

3.Responsabilidades

Quien	Responsabilidades
Jefe de compras	- Informar a los proveedores sobre las medidas y requerimientos implementadas en el hotel.
Seguridad	- Aplicar las medidas de control de acceso al hotel y asegurar que los visitantes entienden las medidas preventivas implementadas en el hotel.
Jefes de departamento	- Controlar la higiene y el distanciamiento social durante la entrega. - Controlar a los proveedores mientras están en las instalaciones.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Formación del personal sobre este procedimiento. - Dar seguimiento a la implementación de este procedimiento.
General Manager	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.

4.Metodología de trabajo

Consideraciones generales

El libre acceso a las zonas de recepción de mercancías u oficinas estará prohibido a personas externas.

Los proveedores y visitantes deberán organizar citas antes de acudir al hotel, para evitar aglomeraciones.

Respetaran la distancia de seguridad de al menos 2 m con otras personas.

Los proveedores y visitantes externos deberán lavarse las manos y después aplicarse el gel hidroalcohólico. No obstante, si no hay lavamanos disponibles, como mínimo deberán aplicarse gel hidroalcohólico (concentración de alcohol del 70%).



La zona de acceso y entrega de mercancías debe desinfectarse frecuentemente.

Por regla general, se aplicará lo siguiente en relación con el acceso al hotel:

- Se podrá tomar de forma aleatoria la temperatura de la persona y si es superior a 37,8°C se le recomendará no entrar en las instalaciones.
- El visitante o proveedor debe ser informado sobre las medidas implementadas para prevenir el contagio de COVID19. Su ruta dentro de las instalaciones debe ser controlada por su persona de contacto

Proveedores

Deben asegurar que los proveedores mantienen un plan de actuación para evitar el contagio de COVID19. Siempre que sea posible, los proveedores deberán proporcionar un certificado de inspección, que confirme que disponen de sistemas de control de COVID19 (por ejemplo, el certificado de Preverisk COVID19 HYGIENE RESPONSE). Además, el hotel puede realizar controles periódicos a los proveedores para evaluar los sistemas que tienen en funcionamiento respecto a COVID19.

Cualquier proveedor que acceda a las instalaciones debe usar los equipos de protección necesarios y seguir las normas descritas para el staff.

No compartir material o equipos; por ejemplo, bolígrafos para validar recibos.

Solo permita el acceso al personal necesario, evitando que 2 o más personas realicen la misma tarea.

Durante la **RECEPCIÓN DE MERCANCIAS** deben tener en consideración:

1. Se tomarán todas las medidas para eliminar las aglomeraciones de proveedores. Se ampliará el horario de la recepción de mercancías, con entregas más controladas y pausadas durante la semana.
2. En todo momento, tanto en el proceso de entrega y pesaje de mercancías como en el proceso de sellado e intercambio de documentación, se mantendrá la distancia mínima de seguridad.
3. No se deberán compartir objetos tales como bolígrafos, termómetros, etc...De hacerlo deberá desinfectarse antes y después de su uso.
4. En la zona no debe haber ningún tipo de envase ni mercancía ajena al proveedor que está entregando.
5. Las mercancías deben entregarse embaladas y si es posible disponer de un doble embalaje externo.
6. Se deberá habilitar una zona de espera para que los productos no alimentarios y los productos secos permanezcan allí hasta que se haga el trasvase de mercancía, desembalaje o desinfección del embalaje externo. Esta zona no debe ser la misma que se use para el almacenamiento definitivo, ni estará dentro de zonas de trabajo (cocina, bar, lencería, etc.).



7. Para los productos alimenticios frescos que lleguen empaquetados en cajas (carne, pescado, fruta y verdura...), se sacarán de las cajas en una zona apropiada y se traspasarán a envases propios desinfectados antes de ser almacenados. El personal que lleve a cabo esta labor deberá desinfectarse las manos posteriormente.
8. Frutas y verduras serán desinfectados antes de su almacenamiento. En aquellos casos que la zona de desinfección de fruta y verdura esté en el área de recepción (fuera del área de Cocina), realizarán dicha tarea en el área mencionada. En caso de estar dentro de la Cocina, el producto deberá pasarse primero a cajas propias desinfectadas y posteriormente se procederá a su desinfección.
9. Se deberá desinfectar la báscula, la zona de manipulación y las superficies de los carros/carretillas de transporte cada vez que se cambie de proveedor.
10. Se evitará el acceso de carros/carretillas del proveedor. Se transportará la mercancía con carros/carretillas de transporte propias. En el caso que carros de proveedores externos deban acceder al interior del hotel, se emplearán sistemas de desinfección con producto virucida autorizado antes de que estos accedan.
11. Se debe aumentar la frecuencia de la limpieza y desinfección del área de recepción de mercancías a diario con productos virucidas autorizados. Varias veces al día, se deben desinfectar las superficies de contacto.
12. Deben respetar que los horarios de entrada de mercancía y salida de basuras no coincida si se usa el mismo circuito para ambas tareas.

Visitantes externos

Los visitantes externos que necesiten realizar trabajos en áreas públicas, habitaciones o áreas de empleados, deben respetar las medidas de higiene establecidas para estas áreas y seguir las medidas aplicadas para el personal.

En el caso que los visitantes detecten circunstancias que puedan comprometer su seguridad, la de clientes o de otros empleados deberán comunicarlo a su contacto en el hotel.

Cualquier medida adicional o que no esté contemplada deberá ser aprobada por el equipo de gestión de crisis.

PR06 MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN ÁREAS PÚBLICAS



1. Objetivo

El propósito de este documento es describir las medidas preventivas de distanciamiento social que deben aplicarse en las zonas públicas, a fin de evitar el contagio.

2. Documentos de soporte

- Evaluación de riesgos
- Procedimientos mejorados frente a COVID19 para cada área

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Jefes de Departamento	- Asegurar que el personal aplica el distanciamiento social, entre ellos y con respecto a los huéspedes. - Asegurar que los pictogramas estén colocados en las áreas de los huéspedes o del personal.
Departamento de Recepcion	- Comunicar la importancia del distanciamiento social a los huéspedes a su llegada.
Gerente de calidad o supervisor de H&S	- Seguimiento de las medidas de control implementadas contra COVID19. - Supervisar todos los procedimientos. - Informar al Director General sobre la implementación
Director General	- Es el responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas. - Verificar la aplicación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos de la COVID19.

4. Metodología de trabajo

Consideraciones generales

La capacidad del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento. Esto siempre puede revisarse una vez que se haya estudiado la evaluación del riesgo y se haya dado luz verde para aumentarlo. Sin embargo, para las actuales etapas iniciales, recomendamos facilitar en todo momento todas las medidas de distanciamiento social.

Acceso al Hotel

Los botones, maleteros y el personal de seguridad evitarán todo contacto físico con los huéspedes. Los apretones de manos, abrazos, etc. están prohibidos hasta nuevo aviso. El hotel necesita colocar pictogramas sobre estas nuevas reglas junto a la puerta del hotel. El hotel también puede considerar proveer áreas de espera externas, con 2m de distancia para evitar que muchas personas se registren al mismo tiempo.



La recogida o entrega de equipaje se realizará con una máscara y manteniendo la distancia mínima de seguridad de 2 metros de los huéspedes. El desinfectante de manos debe aplicarse con frecuencia. Si se requieren guantes, deben cambiarse con frecuencia.

Se informará al personal externo de guardacoches sobre las medidas preventivas que deben tomarse, además del uso obligatorio de equipo de protección personal.

Capacidad de recepción y/o vestíbulo

Se debe designar personal suficiente para supervisar la llegada y salida de los huéspedes, la desinfección de sus manos, la provisión de máscaras y asegurar que mantengan distancias seguras.

Incluso si las personas que entran en el hotel llevan una máscara, la distancia mínima de 2 metros debe ser respetada. Por lo tanto, la capacidad debe ser controlada para cumplir con esto.

Las personas que comparten una habitación son consideradas como una sola unidad y, por lo tanto, se les permite permanecer juntas sin mantener la distancia mínima de seguridad.

Debe establecerse un circuito de acceso a la zona de recepción mediante barreras físicas o con marcas adhesivas en el suelo, para mantener una separación de 2 m.

Los dispensadores de gel hidroalcohólico deben estar disponibles en el vestíbulo.

Recepción

Deberían instalarse pantallas (vidrio flexible) en la recepción.

Las pantallas deben ser:

- Un mínimo de 2m desde el suelo.
- Con pequeñas aberturas en la parte inferior para permitir el intercambio de objetos.
- Firmes y bien sujetas

Las bebidas de bienvenida se servirán con una máquina dispensadora y se seguirá el mismo principio de limpieza que las bebidas en el restaurante.

Debería haber dispensadores de gel hidroalcohólico en la recepción.

Ascensores

- Debe haber gel hidroalcohólico en la zona de acceso a los ascensores en cada rellano.
- Se debe limitar el aforo para mantener una separación mínima de 2 m entre los usuarios. Esto puede significar que sólo una persona, o una unidad familiar puede estar dentro del ascensor. Se deben colocar marcas en el suelo para dejar claro cuántas personas pueden entrar en el ascensor y dónde deben pararse.
- Los usuarios deben usar mascarillas.
- Las personas que compartan una habitación pueden usar el ascensor juntas, incluso si exceden la capacidad permitida de distanciamiento social.
- Evite que la gente se reúna en el vestíbulo para esperar el ascensor.



- Instale información que muestre las medidas establecidas.
- Se debe dar prioridad para el uso de los ascensores a las personas con movilidad reducida, las mujeres embarazadas o los ancianos.
- Recomiende el uso de las escaleras.
- Se debe aumentar la frecuencia de la limpieza

Distribución de ocupación de habitaciones

Las habitaciones podrían ser ocupadas de manera que se pueda distanciar a los clientes o el número de clientes por pisos, por ejemplo: Habitación vacía - habitación ocupada - habitación vacía - habitación ocupada y así sucesivamente.

Ocupar progresivamente las habitaciones desde las más cercanas a los ascensores (o escaleras) hasta las más alejadas.

Considere la posibilidad de reservar algunas de las habitaciones más alejadas, o en zonas aisladas, en caso de que se active el procedimiento de confinamiento.

Bar y restaurante

Se supervisará el aforo en todo momento para asegurar que se respeten las distancias de seguridad.

Se aplicarán medidas de distanciamiento en todo momento en los bares y restaurantes. Durante el servicio de comidas y bebidas, respete la distancia de 2 metros.

Los clientes que compartan la misma habitación o los miembros de la misma unidad familiar podrán sentarse en la misma mesa.

Piscinas y Spa

Se supervisará en todo momento el aforo para asegurar que se respeten las distancias de seguridad.

El distanciamiento social significa que la capacidad de la zona de la piscina debe reducirse. Las camas solares deben mantenerse a una distancia mínima de 2 metros.

Los huéspedes que compartan la misma habitación, o los miembros de la misma unidad familiar, pueden poner las camas solares juntas.

7

PR07 PISCINAS, SPA & GIMNASIO



1. Objetivo

El objetivo de este documento es establecer los procedimientos que deben seguir los hoteles con respecto a las zonas de piscina y spa, a fin de prevenir los casos de COVID19, y las medidas que deben adoptarse en caso de que haya un caso sospechoso o real en las instalaciones

2. Documentos de soporte

- Evaluación de riesgos
- Procedimientos mejorados para COVID19: Limpieza, lavandería
- Guidance for managing Legionella in buildings' water systems during the COVID19 pandemic (ESGLI)
- Guidance on temporary pool closure (Pool Water Treatment Advisory Group)
- Informe técnico sobre medidas preventivas y correctivas contra COVID19 en piscinas e hidromasajes de uso colectivo y privado (VADEAGUAS)
- Operational considerations for the management of COVID19 in the accommodation sector: Interim guidance (WHO)

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Jefe de Servicio de Ingeniería	- Asegurar la aplicación de nuevas medidas contra COVID19. - Informar al Gerente de Calidad o al supervisor de H&S si hay alguna deficiencia o dificultad en la implementación.
Gobernanta	- Asegurar la aplicación de nuevas medidas contra COVID19.
Gerente de SPA	- Asegurar la aplicación de todas las medidas de control tanto en la evaluación de riesgos como en este procedimiento.
Los socorristas o la persona responsable de la piscina	- Asegurar que ningún cliente con síntomas de COVID19 o que se confirme que tiene la enfermedad, tenga acceso a las piscinas. - Asegurar la aplicación de nuevas medidas contra COVID19
Gerente de calidad o supervisor de H&S	- Seguimiento de la aplicación de las medidas de control necesarias contra la COVID19. - Supervisar todos los procedimientos. - Informar al Director General con las actualizaciones de la implementación.
Director General	- Es el responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas. - Verificar la aplicación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos.



4. Metodología de trabajo

Uso general de las instalaciones

USUARIOS

Se prohibirá el uso de las instalaciones de la piscina a toda persona con síntomas compatibles con el virus. El socorrista será responsable de informar a la persona enferma que no puede usar las instalaciones. Si no hay socorrista, la persona encargada del distanciamiento social será responsable de informarles, como se explica en las secciones: " AREAS ADYACENTES A LAS PISCINAS " y " PISCINAS Y TRATAMIENTO DE AGUA ".

El aforo será controlado en todo momento que se respeten las distancias de seguridad.

Cerca de la piscina, el nuevo aforo temporal, en caso de haberlo, se mostrará claramente, como se ha indicado anteriormente.

Areas adyacentes a las piscinas

DISTANCIAMIENTO SOCIAL

- El distanciamiento social significa que la capacidad de las piscinas y las playas debe reducirse. Las hamacas deben mantenerse a una distancia mínima de 2 metros.
- Si hay un socorrista, éste se encargará de asegurar que las hamacas no se muevan o se coloquen juntas, y que permanezcan en la posición en la que se colocaron originalmente. Si no hay socorrista, la dirección asignará a una persona para que revise la zona, cada hora, para controlarlo.
- Las hamacas no deben utilizarse sin que se coloque una toalla entre el huésped y la hamaca.
- Flujo de clientes. En la medida de lo posible, se establecerá un flujo unidireccional de clientes hacia y desde las zonas de piscina y playa. Esto debe ser muy visible y claro para evitar que los clientes bloqueen el camino o choquen entre sí.
- Para cualquier elemento de agua que produzca un rocío, el hotel debe asegurarse de que el programa de prevención de la legionela se aplique correctamente. Se deben guardar los registros.

EQUIPOS DE DESINFECCIÓN

- El hotel proporcionará varias estaciones alrededor del área de la piscina equipadas con una solución desinfectante, papel y cubos, para que los clientes puedan desinfectar sus camas solares, sillas, etc. mientras se usan.
- Diariamente, al final del día, todas las hamacas serán desinfectadas, prestando especial atención a los puntos de contacto (por ejemplo, las patas de las camas solares no requieren una desinfección tan profunda). Para desinfectar, se aplica una solución de hipoclorito de sodio a 1.000 ppm, u otro producto desinfectante aprobado, usando un paño, Karcher o nebulizador.
- Durante el día, regularmente y cuando sea posible, el operario de la piscina limpiará y desinfectará las superficies de contacto (reposabrazos de las camas solares, duchas, pulsadores, etc.) cuando vea que las hamacas están desocupadas (por ejemplo, a la hora del almuerzo...).



- La limpieza y desinfección del suelo y de la zona de la playa se llevará a cabo según los procedimientos normales y con la misma frecuencia de siempre (normalmente diaria).
- Los baños en el área de la piscina deben ser limpiados y desinfectados frecuentemente. Se limpiará y desinfectará de acuerdo con los procedimientos y la frecuencia especificados en "Procedimientos mejorados para COVID19: Limpieza". Se utilizará un viricida autorizado, varias veces al día, para desinfectar las superficies de contacto con mayor probabilidad de estar contaminadas: mangos y pomos de las puertas, grifos, etc.

BAR

Además de los procedimientos normales, se aplicarán las mismas medidas que se exponen en "Procedimientos mejorados para COVID19: Bares". De cualquier modo, la parte superior de la barra se desinfectará con más frecuencia de lo habitual.

TOALLAS

- Si se entregan toallas en la zona de la piscina (alquiler de toallas o incluidas en la reserva), éstas serán de uso exclusivo. El personal encargado de gestionar el punto de entrega de las toallas deberá llevar guantes (que deberán cambiarse con frecuencia) y mantener buenas prácticas de higiene (lavarse las manos con frecuencia y no tocarse la cara).
- En los puntos de entrega de toallas, se guardarán toallas limpias dentro de las bolsas de la ropa.
- Las toallas sucias/usadas se depositarán en un cubo cerrado o en una bolsa correctamente etiquetada (con código de colores). El personal se asegurará de no tener que tocar las toallas y los propios clientes las depositarán dentro del cubo, cuando salgan de la zona de la piscina y vuelvan a sus habitaciones.
- Las toallas deben ser lavadas a una temperatura superior a 60°C

Piscinas y tratamiento de agua

PARAMETROS FISICO-QUIMICOS

- Vigilar el nivel de cloro libre para procurar que se mantenga siempre dentro de los límites legales (o, en su caso, de los que se ajusten a las directrices internacionales). No obstante, la recomendación es mantenerlo más cerca del límite superior permitido.
- Vigilar el nivel de pH para garantizar que siempre se mantenga dentro de los límites legales (o, en su caso, de los establecidos en las directrices internacionales).
- La filtración será supervisada para asegurar que funciona correctamente de acuerdo con las directrices internacionales. El lavado a contracorriente de los filtros se llevará a cabo de forma normal, de acuerdo con estas directrices.

CONTAMINACION POR INCIDENTE FECAL O VOMITO

Se aplica el procedimiento normal para esto. Tengan en cuenta que los síntomas de COVID19 a veces pueden incluir la diarrea. Por lo tanto, el personal de la piscina debe estar correctamente entrenado en estos procedimientos. En la sala de filtración de la piscina debe estar disponible una copia impresa de estos procedimientos.



USUARIOS

- Si hay un socorrista, será responsable de asegurar que, durante el baño, los protocolos de "distanciamiento social" se cumplan. Si no hay socorrista, la dirección asignará a una persona para que realice una inspección visual de la zona, cada hora.
- Si hay un socorrista, será responsable de asegurar que se mantengan las prácticas de higiene correctas durante el baño. Si no hay socorrista, la dirección asignará a una persona para que realice una inspección visual de la zona, cada hora.

Spa, gimnasio, sauna y área de masajes

SPA

- El personal a cargo del Spa debe asegurar el cumplimiento de las mismas reglas detalladas en las secciones anteriores. Esto aplica al distanciamiento social, la política de toallas, la limpieza y desinfección de las instalaciones y la admisión de usuarios.
- El aforo debe ser vigilado en todo momento, para asegurar que nunca sea superior a la mitad de la capacidad normal/establecida, y que se respete una distancia segura.
- En los jacuzzis u otras piscinas de menos de 2 metros de diámetro, sólo se permite un usuario a la vez. En las piscinas de diámetro igual o superior a 2 metros, se permite el uso simultáneo por más usuarios, manteniendo una distancia segura.
- Para reducir y controlar el número de usuarios de estas instalaciones, el acceso al balneario debe hacerse mediante reserva (la reserva se hará a través de la recepción o del propio balneario).
- El hotel pondrá a disposición de los clientes varias estaciones equipadas con una solución desinfectante, papel y cubos, para que puedan desinfectar sus camas solares, sillas, etc. mientras las utilizan.
- La limpieza y desinfección de los suelos y áreas alrededor de los jacuzzis o piscinas se llevará a cabo de acuerdo con los procedimientos normales y con la frecuencia normal (normalmente diaria).
- Los baños deben ser limpiados y desinfectados frecuentemente. Se limpiarán y desinfectarán de acuerdo con los procedimientos y la frecuencia especificados en "Procedimientos mejorados para COVID19: Pisos". Se utilizará un viricida autorizado, varias veces al día, para desinfectar las superficies de contacto con mayor probabilidad de estar contaminadas: mangos y pomos de las puertas, grifos, etc.
- El café, el té, el agua y otras bebidas necesarias para el baño, estarán disponibles a petición en la recepción del SPA. No habrá autoservicio.

SAUNAS, BAÑO TURCO E INSTALACIONES SIMILARES

- El personal a cargo del Spa debe garantizar el cumplimiento de las mismas normas detalladas en los párrafos anteriores. Esto se aplica al distanciamiento social, la política de toallas, la limpieza y desinfección de las instalaciones y la admisión de usuarios.
- El aforo debe ser vigilado en todo momento, para asegurar que nunca sea superior a la mitad de la capacidad normal/establecida, y que se respete una distancia segura.



GIMNASIO Y AREAS COMPLEMENTARIAS

- El personal del gimnasio debe garantizar el cumplimiento de las normas de higiene establecidas en todos los capítulos de este manual que afectan a estas instalaciones. Esto se aplica al distanciamiento social, a la higiene personal, a la limpieza y desinfección de las instalaciones y a la admisión de usuarios.
- El aforo debe ser supervisado en todo momento, para asegurar que se respete una distancia segura.
- El personal del gimnasio explicará las instrucciones de uso de las instalaciones a los usuarios antes de que se les permita la entrada.
- A fin de reducir y controlar el número de usuarios de las instalaciones, se considerará la posibilidad de acceder al gimnasio mediante reserva previa.
- Los usuarios deben ir a los baños para lavarse bien las manos y luego aplicarse un gel hidroalcohólico antes de comenzar el ejercicio o de tocar cualquier máquina o equipo.
- Además, se les proporcionará una botella de spray que contiene una solución desinfectante de cloro a 1.000 ppm / alcohol etílico para que los usuarios, cada vez que cambien de máquina o equipo, puedan primero desinfectarla.
- El personal del gimnasio será responsable de rellenar las botellas de spray desinfectante cada día, o cuando sea necesario a medida que se vayan agotando. Los propios recipientes (las botellas de spray) serán desinfectados por el personal, utilizando una solución de alcohol, cuando cada usuario los devuelva.
- Si las toallas se entregan en el gimnasio, serán para uso unipersonal. El personal encargado de gestionar el punto de entrega de las toallas deberá llevar guantes (que deberán cambiarse con frecuencia) y mantener buenas prácticas de higiene (lavarse las manos con frecuencia y no tocarse la cara). Las toallas serán depositadas por el usuario en una bolsa correctamente etiquetada o en un cubo cerrado después de su uso.
- Las toallas deben lavarse a una temperatura superior a 60°C

MASAJES, SALÓN DE ESTÉTICA Y PELUQUERÍA

- Las actividades del salón de belleza, la peluquería y los masajes se llevarán a cabo en todo momento por personal con máscaras y, cuando sea posible, el cliente también llevará una mascarilla (para la peluquería y los masajes).
- Si las actividades de peluquería se llevan a cabo para más de dos empleados en la misma sala, se debe respetar una distancia segura (2 metros como mínimo) entre los clientes. Si hay más de dos clientes en la misma habitación, se respetará una distancia segura (2 metros mínimo) entre los clientes y se colocará una pantalla entre ellos.
- Una vez finalizada la sesión para cada cliente, el personal del salón de belleza, peluquería o masaje desinfectará los utensilios empleados, así como todo el equipo (silla, mesa, cama) utilizando una solución de cloro a 1.000 ppm u otro producto virucida autorizado.
- En la evaluación de riesgos se hace referencia a todas las medidas de control enumeradas, que se revisarán periódicamente para su posible actualización en función de la situación.

PR08 PROTOCOLO DE CONFINAMIENTO DE CLIENTES Y PERSONAL



1.Objetivo

El objetivo de este documento es establecer una guía de como deben gestionarse clientes o empleados con síntomas confirmados o índicos de COVID19

2.Documentos de soporte

- Evaluación de riesgos
- Sistema de control de enfermedades
- Procedimientos mejorados para COVID19:
- COVID19: infografía y carteles
- PR Protocolo de confinamiento del hotel

3.Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Equipo de Gestión de Crisis (CMT)	- Es el responsable en última instancia de la activación de este procedimiento.
Relaciones públicas	- Comunicar instrucciones específicas al cliente y a sus acompañantes
Gerente de calidad o supervisor de H&S	- Garantizar la implementación de las medidas de control recomendadas para las habitaciones de los huéspedes enfermos o potencialmente enfermos.

4. Metodología de trabajo

Nota inicial: Es IMPORTANTE declarar que el escenario ideal es no tener a nadie en cuarentena / confinado en el hotel. La Dirección del Hotel y el Equipo de Gestión de Crisis deben buscar la mejor solución, para que la persona afectada esté cómoda, pero también para garantizar la seguridad de los demás huéspedes y del personal.

¿Qué recomendaciones se aplican a la operación del hotel? (NOTAS GENERALES)

- Contactar con el servicio médico y seguir las instrucciones
- Siga las recomendaciones posteriores que, en consecuencia, le dé su autoridad local de salud pública
- Debido a las reglas de distanciamiento social, asigne habitaciones alternas o deje dos habitaciones libres entre ellas, dependiendo de los niveles de ocupación.
- En caso de que haya varios casos, puede ser necesario asignar un edificio o piso específico para los huéspedes infectados
- Activar los procedimientos mejorados para COVID 19. Éstos deben seguirse de manera eficiente; por lo tanto, la capacitación y la preparación del personal son fundamentales.
- Se deben colocar carteles que muestren las normas de desinfección en los siguientes puntos: baños públicos, restaurantes, bares, recepción, ascensores, sala de televisión, piscina, spa y cualquier otra área normalmente utilizada por los huéspedes.



¿Qué hacer en caso de casos reales o sospechosos? (INSTRUCCIONES)

Awise al personal del hotel que la persona afectada debe utilizar el teléfono para solicitar cualquier cosa que necesite (marque la recepción, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, etc.)

Los clientes potencialmente infectados y sus acompañantes deben permanecer en su habitación

Un miembro designado por el Comité de Gestión de Crisis es responsable de comunicar estas instrucciones al huésped y a sus acompañantes.

Un miembro designado por el Comité de Gestión de Crisis recordará a los huéspedes potencialmente infectados la importancia de una buena higiene personal, para evitar una mayor contaminación de las superficies, etc.

El departamento de limpieza debe asegurarse de que haya dispensadores de gel hidroalcohólico en las habitaciones afectadas.

Las instrucciones dadas a los huéspedes en la recepción deben incluir detalles sobre cómo se desinfectan las habitaciones a intervalos regulares.

El departamento de recepción gestionará la asignación de diferentes habitaciones para los huéspedes acompañantes / familia (excepto en el caso de los niños - si un niño está enfermo entonces uno de los padres se quedará en la misma habitación)

El médico visitará al huésped afectado en su habitación (para evitar que los huéspedes infectados/potencialmente infectados salgan de su habitación)

¿Cómo se prestarán los servicios a los huéspedes infectados o potencialmente infectados?

EMPELADOS:

Sólo el personal formado en los procedimientos correctos debe limpiar y desinfectar las habitaciones de los clientes afectados.

Sólo el personal formado en los procedimientos correctos debe proporcionar alimentos y bebidas a las habitaciones de los clientes afectados.

Sólo el personal formado en los procedimientos correctos debería proporcionar el mantenimiento de las habitaciones de los clientes afectados. Sólo se proporcionará mantenimiento urgente durante el período de cuarentena.

Póngase el equipo de protección personal (guantes, máscara, etc.) antes de entrar en la habitación y quíteselo dentro de la habitación.

CLIENTES:

Los clientes infectados o potencialmente infectados deben permanecer en su habitación y no se debe permitir que el personal entre en esas habitaciones hasta la salida.



ALIMENTOS Y BEBIDAS:

La comida y las bebidas serán sólo a través del servicio de habitaciones. Deben dejarse fuera de la habitación, el huésped debe ser notificado, y luego el huésped puede llevarlo a su habitación. El personal de entrega debe estar a un mínimo de 2 metros de distancia cuando se abra la puerta.

Los alimentos y las bebidas deben suministrarse a las habitaciones afectadas utilizando bandejas y carritos específicos (utilizados únicamente para suministrar alimentos a estas habitaciones). Los cubiertos, vasos y otros artículos utilizados para proporcionar comida y bebida a las habitaciones afectadas deberían ser de "un solo uso".

El miembro del personal que recoja las bandejas, o el carro después del servicio, debe usar guantes y respetar las buenas prácticas de higiene (no tocarse la cara,...). Llevará una botella de desinfectante (cloro a 1.000 ppm), que utilizará para desinfectar la bandeja o el carro inmediatamente, antes de llevarlo a la cocina. Después de recoger estos materiales, se deben tirar los guantes a la basura, y lavarse las manos correctamente.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA HABITACIÓN:

Cualquier desecho/residuo de una habitación afectada debe ser guardado en una bolsa identificada y cerrada (con código de color)

La ropa de cama (las toallas, etc.) para la lavandería deben guardarse en una bolsa identificada y cerrada (con código de colores). La ropa de cama puede cambiarse bajo petición.

La ropa de cama debe lavarse a más de 60°C (65°C por un mínimo de 10 min. o 71°C por un mínimo de 3 min.).

Para la limpieza y desinfección:

- La puerta de la habitación debe estar cerrada y las ventanas abiertas para permitir la renovación del aire.
- Primero debe ser retirado el material sucio (toallas, ropa de cama, basura, etc.).
- Deben utilizarse paños nuevos para cada habitación afectada. Utilice paños específicos, estropajos, esponjas y bolsas (identificadas/codificadas por color para evitar la contaminación cruzada). Al finalizar, deben ser eliminados en una bolsa cerrada de basura.
- Limpiar la habitación siguiendo el plan de limpieza normal y teniendo en cuenta los siguientes pasos: terraza, dormitorio, baño y por último el retrete.
- Una vez terminada la limpieza, utilice una solución fresca de cloro a 1.000 ppm u otro producto químico autorizado para desinfectar los puntos de contacto (pomos de las puertas, armario, interruptores, teléfono, mandos a distancia, mesas, sillas, grifos, inodoro de botón, etc.).

PR09 PROTOCOLO DE CONFINAMIENTO DEL HOTEL



1.Objetivo

El objetivo es proporcionar directrices claras sobre qué hacer si todo el hotel está confinado debido a un alto número de casos de COVID19 confirmados o sospechosos.

2. Documentos de soporte

- Evaluación de riesgos
- Sistema de control de enfermedades
- Procedimientos mejorados para COVID19: todas las áreas
- Infografías y carteles de COVID19
- Control de brotes y respuesta de gestión
- COVID19; recomendaciones emitidas a los proveedores del establecimiento
- COVID19; notas adicionales para los hoteles bajo confinamiento

3.Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Equipo de Gestión de Crisis (CMT)	- Es el responsable en última instancia de la activación de este procedimiento.
Médico del hotel	- Asegurar el seguimiento de los clientes enfermos
Gerente de calidad o supervisor de H&S	- Asegurar la aplicación de las medidas de control recomendadas.

4. Metodología de trabajo

Durante el confinamiento total del hotel, el Equipo de Gestión de Crisis (CMT) será responsable de la gestión del hotel, siguiendo las instrucciones de las autoridades de salud pública.

Personal

Al principio del confinamiento, la Dirección del Hotel y el departamento de Recursos Humanos planificarán los horarios, el personal que trabajará, etc. El resto del personal no trabajará durante el período de confinamiento.

El personal seguirá estrictas medidas de higiene al entrar en el lugar de trabajo y al salir al final de la jornada laboral. Es obligatorio ducharse al llegar al hotel y al salir de las instalaciones. Se deben seguir en todo momento las buenas prácticas de higiene y todas las recomendaciones relativas a COVID19 (distanciamiento social, lavado de manos, no tocarse la cara, etc.).

Está estrictamente prohibido llevar uniforme fuera de las instalaciones del hotel.

Los uniformes de trabajo se lavarán diariamente, a más de 60°C, en la lavandería del hotel.



Proveedores

1. La Dirección del Hotel enviará una carta a todos los proveedores de hoteles informándoles de las recomendaciones a seguir.
2. Asegurar que el sistema de gestión del hotel contiene los datos de todos los proveedores. Los hoteles seguirán intentando trabajar con los proveedores habituales durante el confinamiento. Sin embargo, si esto no es posible, la Dirección del Hotel buscará proveedores alternativos.
3. Si los proveedores habituales deben mantenerse, deben seguir como regla obligatoria: Seguir todas las recomendaciones y requisitos que los expertos envíen al Hotel (ver punto 1).
4. Si es necesario, de acuerdo con las instrucciones de las autoridades de salud pública, los hoteles pueden aprovechar la cooperación entre los establecimientos (hoteles, restaurantes, supermercados, etc.) situados en la vecindad del hotel. La Dirección del Hotel puede "solicitar" alimentos, bebidas u otros artículos de estos establecimientos, según un acuerdo previo de ayuda mutua entre ambas partes.
5. Cualquier artículo, alimento, etc. proporcionado por los negocios del vecindario, debe cumplir con todos los requisitos establecidos en los puntos 1 y 3.
6. Para las decisiones relativas a los proveedores o a los suministros de emergencia, el Comité de Gestión de Crisis puede requerir el asesoramiento de expertos (por ejemplo, los consultores del Preverisk Group).

¿Qué recomendaciones se aplican a la operación del hotel? (NOTAS GENERALES)

1. El asesoramiento médico debe estar disponible continuamente. Siga sus instrucciones.
2. Siga cualquier recomendación específica posterior dada por sus autoridades locales de salud pública.
3. Debido a las reglas de distanciamiento social, asigne habitaciones alternativas o deje dos habitaciones libres entre ellas, dependiendo de los niveles de ocupación. A los casos sospechosos o reales se les debe asignar un área específica del hotel.
4. Haga un seguimiento de los procedimientos mejorados en el caso de COVID 19. Realice mejoras si se detecta algún problema. Éstas deben seguirse de manera eficiente; por lo tanto, la formación y preparación del personal es clave.
5. Se deben colocar carteles con las normas de higiene en los siguientes puntos: baños públicos, restaurantes, bares, recepción, ascensores, sala de televisión, piscina, spa y cualquier otra área normalmente utilizada por los clientes.
6. Las instrucciones para los clientes dadas en la recepción, deben incluir cómo se higienizarán las habitaciones a intervalos regulares.
7. El departamento de limpieza debe asegurarse de que haya dispensadores de gel hidroalcohólico en las zonas más concurridas y especialmente en el restaurante y los bares. Se debe prestar especial atención a las áreas de alto riesgo (baños públicos, etc.)
8. El médico visitará las habitaciones de los huéspedes infectados o potencialmente infectados, para evitar que salgan de sus habitaciones.



¿Qué hacer si hay un caso confirmado? (INSTRUCCIONES)

Avisa al personal del hotel que la persona afectada debe utilizar el teléfono para solicitar cualquier cosa que necesite (marque la recepción, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, etc.)

Los clientes potencialmente infectados y sus acompañantes deben permanecer en su habitación

Un miembro designado por el Comité de Gestión de Crisis es responsable de comunicar estas instrucciones al huésped y a sus acompañantes.

Un miembro designado por el Comité de Gestión de Crisis recordará a los huéspedes potencialmente infectados la importancia de una buena higiene personal, para evitar una mayor contaminación de las superficies, etc.

El departamento de limpieza debe asegurarse de que haya dispensadores de gel hidroalcohólico en las habitaciones afectadas.

Las instrucciones dadas a los huéspedes en la recepción deben incluir detalles sobre cómo se desinfectan las habitaciones a intervalos regulares.

El departamento de recepción gestionará la asignación de diferentes habitaciones para los huéspedes acompañantes / familia (excepto en el caso de los niños - si un niño está enfermo entonces uno de los padres se quedará en la misma habitación)

El médico visitará al huésped afectado en su habitación (para evitar que los huéspedes infectados/potencialmente infectados salgan de su habitación)

¿Qué deben hacer los clientes? (INSTRUCCIONES)

Los clientes recibirán una comunicación (por medio de una carta o de otra manera en sus habitaciones) dando instrucciones a seguir. Esta carta recordará a los infectados, o potencialmente infectados, la importancia de una buena higiene personal para evitar una mayor contaminación de las superficies, etc.

El miembro designado por el Equipo de Gestión de Crisis será responsable de comunicar estas instrucciones a los huéspedes.

Los huéspedes no afectados pueden seguir utilizando las instalaciones del hotel como de costumbre. Sin embargo, deben seguir estrictamente todas las recomendaciones e instrucciones de seguridad dadas por el médico, las autoridades y la Dirección del Hotel / el Equipo de Gestión de Crisis.

Los clientes recibirán instrucciones o información del Equipo de Gestión de Crisis varias veces al día.

10

PR010 PLANES DE COMUNICACIÓN



1.Objetivo

Cuando se produce un brote, el hotel debe estar preparado, no sólo para hacer frente al problema, sino también para comunicarse correctamente con todas las partes, entidades/grupos externos, clientes, proveedores, etc.

Teniendo en cuenta la psicosis social resultante de la pandemia mundial del virus de COVID19, la comunicación externa es fundamental para evitar la difusión de noticias falsas, información falsa y suposiciones. Éstas pueden ser fatales no sólo para el hotel, sino también para todo el destino.

Toda comunicación con los representantes de las agencias/touroperadores, la administración de salud pública, los médicos/hospitales (donde se atiende a los clientes enfermos), los proveedores y los medios de comunicación (prensa, televisión, etc.), debe estar estructurada y bien planificada.

Una persona dedicada del hotel o de la cadena -y definida en el programa de comunicación- debe ser responsable de la comunicación con los clientes. Los comentarios/opiniones de los clientes en las redes sociales (TripAdvisor, Facebook, Instagram, Twitter, etc.) deben ser revisados, para asegurar que no se difundan noticias falsas.

Además, la comunicación interna con el personal debe ser fluida. También debería incluir a aquellos que no están directamente involucrados en el manejo de la crisis. Mantener al personal debidamente informado les ayuda a hacer frente al problema y a mantener la unidad del equipo, y a descartar declaraciones perjudiciales.

Este documento no explica cómo debe desarrollarse la comunicación. Pero establece los aspectos básicos que deben cubrirse en caso de un brote (aunque implique el cierre o el confinamiento).

2.Documentos de soporte

- Carta a los proveedores
- Cualquier póster, infografía, folleto, etc. hecho por el departamento de marketing u otros departamentos
- Cualquier video u otro medio de comunicación, utilizado para informar sobre la crisis
- Las páginas web de la empresa
- Comunicados de prensa (es una buena práctica tener una lista con los contactos - número de teléfono, dirección de correo electrónico...)

3.Responsabilidades

Who	Responsibilities
Equipo de Gestión de Crisis (CMT)	- Cooperar con la comunicación interna y externa, según la estrategia diseñada por el Equipo de Comunicación - Responsable de las negociaciones con terceros (proveedores, administración de salud pública, organismos, etc.), con la asistencia de otros departamentos cuando sea necesario.
Equipo de comunicación	- Diseñar la estrategia de comunicación, para estar preparados para una crisis. - Desarrollar e implementar esta estrategia. - Validar esta estrategia. - Proporcionar los materiales necesarios para mejorar la comunicación (carteles, señales, comunicados de prensa, etc.) - [cooperación con otros departamentos]



4. Metodología de trabajo

Estrategia de comunicación

El Programa de Comunicación debe ser desarrollado con antelación, antes de la apertura, y debe incluir todos aquellos puntos necesarios para actuar adecuadamente durante una crisis: qué se debe comunicar, cuándo, quién debe comunicar en cada paso / departamento / receptor, cómo, a quién...

Puede valorar el apoyo de una empresa de consultoría externa, especializada en marketing y comunicación.

Materiales y medios

Los posibles medios de comunicación pueden incluir:

CLIENTES

- Presentaciones
- Información verbal...
- Carteles y letreros (áreas públicas)
- Cartas
- Folletos (en habitaciones, recepción, etc.)
- Videos (pantallas en áreas públicas)
- TV (habitaciones)
- Correo electrónico (verifique previamente)
- Mensaje de texto (WhatsApp, etc.)

EMPLEADOS

- Presentaciones
- Información verbal...
- Carteles y letreros (áreas de personal)
- Cartas
- Videos (pantallas en las áreas de personal)
- Correo electrónico
- Mensaje de texto (WhatsApp, etc.)

PROVEEDORES

- Llamada telefónica
- Carta
- Correo electrónico (verifique previamente)
- Mensaje de texto (WhatsApp, etc.)

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Carteles y letreros
- Cartas / Comunicados de prensa
- Volantes
- Videos (entrevistas, procedimientos, etc.)
- Fotos
- Correo electrónico

REDES SOCIALES

- Videos (entrevistas, procedimientos, etc.)
- Fotos
- Opinión, posts

AUTORIDADES DE SALUD PUBLICA

- Llamada telefónica
- Cartas / Fax / Burofax
- Correo electrónico
- Mensaje de texto (WhatsApp, etc.)

11

PR011 ASISTENCIA MÉDICA

1.Objetivo

El objetivo de este documento es establecer qué hacer, en caso de que un huésped tenga que ser llevado al hospital; cómo obtener apoyo médico y cómo obtener asistencia farmacéutica.

Si no se dispone de transporte médico o de una ambulancia, el hecho de llevar a un huésped enfermo al hospital, o a un centro médico, pone al funcionario que lo lleva en un alto riesgo.

2.Documentos de soporte

- Registros de vigilancia de enfermedades.
- PR Protocolos de confinamiento.
- Programas de limpieza y desinfección del vehículo utilizado.
- Lista del personal asignado para llevar a los enfermos al hospital.
- Lista de números de teléfono (servicio médico, farmacia, compañía de seguros...).

3.Responsabilidades

Quien	Responsabilidades
Equipo de Gestión de Crisis	- Activar los procedimientos de comunicación con los clientes una vez que se detecte un caso sospechoso de COVID-19. - Informar al servicio médico para que puedan confirmar la enfermedad. - Activar los procedimientos de confinamiento o transporte al hospital.
Doctor o Medico de Servicio	- Proporcionar un diagnóstico médico y decidir qué medidas deben adoptarse

4.Metodología de trabajo

Nota inicial: Es IMPORTANTE señalar que el escenario ideal es no tener a nadie en cuarentena/confinado en el hotel. Si un huésped tiene que ser confinado en el hotel, la Dirección del Hotel y el Equipo de Gestión de Crisis deben buscar la mejor solución, con el fin de que la persona afectada esté cómoda, mientras que se garantiza la seguridad de los demás huéspedes y el personal. En primer lugar, buscarán otras soluciones, como llevar al cliente al servicio médico.

Esta orientación es factible a menos que sea reemplazada por los requisitos de salud pública específicos de cada lugar. En la medida de lo posible, acuerde con las autoridades locales de salud pública.

1.Preparación

El mostrador de recepción debe tener, fácilmente disponibles, los números de teléfono de las autoridades sanitarias locales, centros médicos, hospitales públicos y privados y centros de asistencia, para su uso cuando un cliente pueda estar enfermo y necesite ser transportado al hospital.

El personal debe estar correctamente entrenado para detectar cualquier caso sospechoso, y actuar rápidamente para evitar posibles infecciones posteriores. [Ver el PR REGISTRO DE ENFERMOS]

Si el enfermo no requiere ser trasladado a un establecimiento médico, la Dirección debe tomar las medidas pertinentes para asegurar que el enfermo sea atendido adecuadamente [Véase el PR PROTOCOLOS DE CONFINAMIENTO DE CLIENTES Y PERSONAL].

2.Servicio médico si es necesario

El primer paso es separar al enfermo de los demás por un mínimo de 2m. Se recomienda que esperen en una zona bien alejada de los demás clientes, preferiblemente en una habitación bien ventilada, sobre todo si el servicio médico es externo y no hay ningún médico en el hotel, o no hay ninguno disponible en ese momento. Se debe pedir al enfermo que lleve una mascarilla médica y que mantenga buenas prácticas de higiene respiratoria al toser y estornudar.

El recepcionista debe comunicarse con el servicio médico. Es mejor que el médico visite al cliente enfermo, para evitar que las partículas de virus se propaguen por todo el hotel o dondequiera que vayan. El médico decidirá si el paciente debe ser trasladado al consultorio médico (si está en el hotel) o a la clínica (fuera del hotel).

La información sobre cualquier huésped con síntomas compatibles debe ser comunicada al Equipo de Gestión de Crisis (CMT) que debe activar los procedimientos de comunicación con el huésped.

El doctor y el Equipo de Gestión de Crisis coordinarán todas las acciones futuras.

3.Personal

Cuando atienda a un cliente o miembro del personal enfermo que presente síntomas (fiebre, tos persistente o dificultad para respirar), utilice siempre equipo de protección personal (EPI), incluida una mascarilla, protección ocular, guantes y una bata. Las manos deben lavarse antes de ponerse el EPI y después de quitárselo.

El área donde el cliente enfermo ha estado esperando debe ser desinfectada correctamente por personal debidamente capacitado.

4.Transporte a la clínica

Esto siempre debe ser supervisado por un directivo experimentado, que pueda tomar decisiones en caso de que surjan dificultades.

Los recepcionistas llamarán a una ambulancia tan pronto como el médico lo solicite. Si no se dispone de una ambulancia, el hotel debería de facilitar la búsqueda de alternativas al cliente para que pueda ser atendido.

Los acompañantes del enfermo deben viajar en un vehículo diferente.



Para reducir al mínimo el riesgo de infectar a otros huéspedes o miembros del personal, los clientes sintomáticos deben abandonar el hotel según las instrucciones de la autoridad sanitaria local y del hotel.

5.Limpieza y desinfección después del transporte

Los operarios de las ambulancias deben tener un protocolo de desinfección. De no ser así, la ambulancia o el vehículo de transporte debe limpiarse y desinfectarse, prestando especial atención a todas las zonas que toca la persona potencialmente infectada. Se debe utilizar una solución de desinfectante para uso doméstico normal, que contenga hipoclorito de sodio, o alternativamente lejía. Las ambulancias pueden utilizar productos desinfectantes de grado hospitalario de acuerdo con las directrices del fabricante. Después de la limpieza, deben dejar las puertas y ventanas abiertas durante unas horas, a menos que la ambulancia se necesite urgentemente en otro lugar.

6.Farmacia

Los hoteles deben facilitar que la adquisición de medicamentos al cliente, ya sean recetados o recomendados, pueda ser llevada a cabo.

La recepción debe poder acceder inmediatamente a los números de teléfono de las farmacias más cercanas al hotel y a sus direcciones (a menos que haya una farmacia en el interior del complejo/hotel).

7.Atención médica en la habitación

El cliente enfermo siempre será visitado en la habitación donde esté confinado.

El doctor decidirá y luego manejará cuántas veces a la semana (diariamente, cada tres días, etc.) visitarán al paciente.

Siempre se deben seguir las instrucciones de las autoridades de salud pública.

Las únicas personas permitidas en la habitación deben ser las que ya la ocupan. No se deben permitir otras visitas (amigos, etc.) en la habitación.

PR012 REGISTRO DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS



1.Objetivo

El propósito de este documento es proporcionar control y apoyo al hotel para el mantenimiento, gestión y desarrollo de registros. Este documento incluye información importante sobre el mantenimiento de registros. Sin embargo, por favor contacte con su contacto de soporte de Preverisk para cualquier ayuda adicional, según sea necesario. Un sistema fiable de mantenimiento de registros debe reflejar un sentido del deber de cuidado. Además, los datos obtenidos pueden ayudar a analizar y mejorar el actual sistema de gestión de COVID19.

Tenga en cuenta que los registros y documentos especificados en este procedimiento se suman a los anteriores registros de supervisión (sistema HACCP, agua, piscinas, etc.) y no los sustituyen.

2.Documentos de soporte

- Evaluación de riesgos
- Registros para demostrar la frecuencia con la que se desinfectan los puntos de contacto comunales en las áreas de invitados y personal.
- Especificaciones del carro de limpieza y desinfección
- Registros de la formación llevada a cabo / asistentes
- Evaluación de los alumnos por parte de los instructores/formación
- Procedimientos mejorados para COVID19 para cada departamento

3.Responsabilidades

Quien	Responsabilidades
Jefes de departamento	- Verificar que todas las medidas tomadas contra COVID19 se registran en la documentación/sistema correspondiente - Mantener todos los registros
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Proporcionar formación a todos los departamentos pertinentes en relación con los sistemas de mantenimiento de registros
Preverisk	- Verificar la fiabilidad del sistema de registro
General Manager	- Responsable en última instancia de la fiabilidad de los registros y de llevar un registro de las medidas adoptadas contra COVID19



4. Metodología de trabajo

Fiabilidad de los registros

Es de suma importancia que todos los registros que se mantengan para las acciones relacionadas con COVID19, sean fiables. Los Jefes de Departamento deben explicar la importancia de esto al personal a cargo del registro. La verificación por parte de cada jefe de departamento también es importante.

Siempre que se detecte una desviación, todas las acciones correctivas también deben ser registradas, hasta que la desviación detectada sea resuelta/cerrada.

El Departamento de Calidad o el Supervisor de Salud y Seguridad, debe llevar a cabo una verificación interna de esto, mientras que Preverisk se encargará de la verificación externa normal, asegurándose de que los registros sean fiables.

Mantenimiento de los registros

Se deben mantener registros fiables para que puedan ser utilizados en respuesta a cualquier reclamación futura. Los registros pueden ser escaneados, lo que facilita su almacenamiento. Sin embargo, también deben hacerse copias de seguridad.

Flujo del proceso

Siempre que se observe una desviación, también se deben registrar todas las medidas correctivas, hasta que se resuelva/concluya la desviación detectada. Las medidas correctivas también pueden reflejarse en los planes de acción. Sin embargo, esto podría llevar algún tiempo para resolverse, especialmente si las desviaciones se repiten. En el caso de las desviaciones que se repiten con frecuencia (medidas correctivas indicadas en el plan de acción del hotel), se requiere un análisis de las causas fundamentales de cada desviación. Los resultados del análisis de la causa fundamental deberían identificar por qué se repite una desviación determinada y luego abordarla. El Departamento de Calidad o el Supervisor de H&S deben hacer un seguimiento de éstas con los jefes de departamento, a fin de encontrar la causa fundamental de las desviaciones que se repiten con mayor frecuencia.

Los registros también son importantes para evaluar las necesidades de capacitación del personal. Analizando las desviaciones se puede identificar al personal que carece de ciertos conocimientos.

Una vez identificadas, el personal puede ser entrenado en consecuencia, ya sea por Preverisk o por el Supervisor del Departamento de Calidad/H&S. Todos los registros a lo largo de todo el proceso deben ser guardados para reflejar un deber de cuidado por parte del hotel.

13.1

PR013.1 TRANSPORTÉ DE PERSONAL



1.Objetivo

El presente Documento contiene las medidas de prevención, relativas al Transporte, elaboradas por organismos de reconocido prestigio en la materia (OMS, Ministerios de Sanidad, etc.). Asimismo, el presente documento ha sido elaborado con las evidencias científicas actualmente probadas y disponibles relativas a la transmisión del COVID-19.

Como toda información científica es susceptible de cambio, se ruega que revise periódicamente la Intranet para ver la última versión disponible.

Con la finalidad de dificultar el posible contagio entre los Trabajadores del establecimiento que usen un servicio de TRANSPORTE de PERSONAL, se deberán cumplir las siguientes NORMAS (que serán OBLIGATORIAS)

2.Documentos de soporte

- Evaluación de riesgos
- Programa de formación

3.Responsabilidades

Who	Responsibilities
Jefes de departamento	- Seguir de cerca la implantación de las medidas de control relevantes para el COVID19 e informar al Gerente de Calidad/Higiene y seguridad si hay deficiencias o incluso dificultades en la implantación.
Gerente de Calidad/Higiene y seguridad	- Proporcionar formación a todo el personal sobre las nuevas medidas contra COVID19 - Informe al Director General sobre el estado de aplicación - Comuníquese con Preverisk sobre el estado de aplicación de las nuevas medidas y las dificultades que puedan surgir.
Director General	- El responsable final de la aplicación de las nuevas medidas - Para verificar la aplicación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19



4. Metodología de trabajo

1. Medidas generales

Es FUNDAMENTAL que toda persona que haga uso de Transporte de Personal lea, entienda y sepa lo que está contenido en este Documento.

1. Cualquier trabajador que presente cualquier sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el COVID-19 NO debe acudir al trabajo.

Nota IMPORTANTE!!! Los Trabajadores anteriormente descritos, deberán ponerse en contacto con su Jefe de Departamento (el cual deberá, a su vez, ponerse en contacto con RRHH).

2. Asimismo, **NO podrán acudir a su centro de trabajo todas aquellas personas que cumplan alguno de los siguientes criterios:**

- a) Cualquier persona que haya estado en "CONTACTO ESTRECHO" (es decir, convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso mientras el caso presentaba síntomas a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos) o;
- b) Cualquier persona que haya compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por el COVID-19 durante un tiempo de, al menos, 15 minutos.

3. **Buenas Prácticas de HIGIENE RESPIRATORIA:**

- a) En caso de estornudo o tos, se deberá usar pañuelos desechables (véase figura 1) o, en su defecto, cubrir la boca y la nariz con la parte interna del codo (figura 2).
- b) Evitar tocarse boca, nariz y ojos con las manos



4. **Uniforme de Trabajo.**

Los Trabajadores en NINGÚN caso podrán llevar puestos los Uniformes durante los desplazamientos hacia (o desde) su Puesto de Trabajo.

Nota: En especial, los trabajadores que hagan uso de servicio de Transporte Público (lo que incluye el Transporte proporcionado por los hoteles para desplazarse hacia (o desde) su Puesto de Trabajo) deberán ir vestidos y calzados con indumentaria propia en los autobuses que presten dicho servicio. Naturalmente, podrán llevar en el Transporte Colectivo su uniforme en una bolsa o mochila pero, tanto a la ida como a la vuelta, nunca podrán ir vestidos con su uniforme de trabajo.

5. **Medios de TRANSPORTE para llegar a los Hoteles o Instalaciones del hotel**

A continuación, se describirá cuáles son las medidas preventivas a adoptar en función del medio de desplazamiento del Trabajador:

- a) **Desplazamiento Andando, en Patín Eléctrico, en Bicicleta o en Moto**

Si se desplace de alguna de esas formas no es necesario que lleve mascarilla (pero mantenga siempre 2 metros respecto a las otras personas).

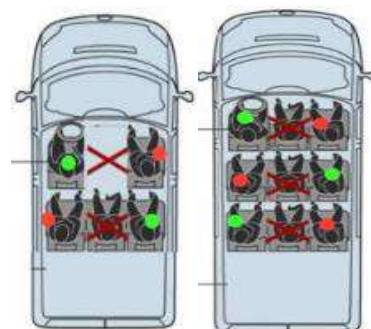


b) Desplazamiento en Coche, Taxi o VTC

Si se desplaza usted en el coche solo, no hay restricción alguna.

Si se desplaza usted en el coche con algún(os) acompañante(s), deberán:

1. Usar mascarillas todos los ocupantes obligatoriamente.
2. Además, extermine las medidas de limpieza tanto de sus manos como del vehículo.
3. Siempre que sea posible, evite que viaje más de una persona por cada fila de asientos (para mantener así la mayor distancia posible entre los ocupantes).



En las figuras se muestran qué asientos se podrían usar y cuáles no en coches de 5 y 9 plazas.

Nota: Por coche se entiende tanto un coche propio como de la empresa.

Nota IMPORTANTE: El motivo de que sea obligatorio el uso de mascarilla en un vehículo compartido es porque la distancia entre los ocupantes es inferior a 2 metros (y porque, en realidad, no sabemos el estado de salud de la otra persona).

c) Desplazamiento en Autobús, en Transporte Público, Metro o Tren

Nota: Por transporte público se entiende también el autobús de la empresa.

En el desplazamiento en cualquiera de esos medios, guarde la distancia de seguridad con sus compañeros de viaje (o con el resto de las personas). Se explicará esto a continuación con más detalle:

2. NORMAS para el USO del Transporte Público (o el Autobús de Empresa)

1. Distanciamiento Social

a) En la Parada del Transporte (o Bus) Colectivo

En la parada de autobús de personal, los trabajadores deberán estar alejados 2 metros entre sí manteniendo una fila ordenada.

En caso de lluvia o condiciones climáticas adversas, el autobús se mantendrá en el acceso al hotel por el lapso de tiempo necesario para el ingreso de los colaboradores al vehículo cumpliendo esta condición (no más de 10 minutos).

b) "En "Ascenso y Descenso" del Transporte (o Bus) Colectivo

De nuevo, se deberá mantener una distancia de 2 metros entre Trabajadores.

En caso de que todo el personal que esté en el autobús descienda en el mismo hotel se deberá dar prioridad a que desalojen el autobús los trabajadores que ocupen las filas delanteras, quedando desalojado progresivamente hasta que salgan los trabajadores que ocupen las filas traseras del autobús. Durante el tiempo de espera en el autobús, los trabajadores deberán permanecer sentados en sus asientos hasta que llegue su turno de descenso del autobús.



Igualmente se deberá proceder en caso de que el autobús siga una ruta “de hotel en hotel”, permaneciendo sentados los trabajadores en sus respectivos lugares hasta llegar a su centro de trabajo.

c) Durante su permanencia en el Transporte Colectivo (o Bus de empresa)

Se deberá mantener el distanciamiento en los asientos de autobuses de personal usando únicamente los asientos que están junto a las ventanillas. Los asientos junto al pasillo tendrán que ir vacíos. De igual manera en la última fila se deberá mantener un espacio vacío entre trabajadores por lo cual solo podrán ocuparse tres de ellos.



NOTA: Queda estrictamente prohibido que cualquier trabajador vaya de pie en el pasillo central. En el caso de los Transportes Colectivos Públicos, el conductor deberá velar porque se controle el aforo y se respete la distancia interpersonal.

2. Uso de Mascarillas:

El uso de Mascarillas o Cubrebocas (de eficacia quirúrgica o similar) homologadas por las autoridades sanitarias de cada país es obligatorio dentro de cualquier autobús de transporte de personal desde o hacia los respectivos puestos de trabajo.

3. Uso del Dispensador de Gel Alcohólico:

Se deberá disponer de dispensador de gel alcohólico (con una concentración mínima de etanol del 62 - 71%) en el interior de los autobuses de transporte de personal siendo obligatorio su uso a la subida del autobús.

Dicho dispensador deberá estar rotulado e identificado según la legislación aplicable a cada país que se trate (por ejemplo, en el caso de México, la rotulación deberá realizarse conforme a la NOM-018-STPS-2015).



4. Ingesta de Alimentos en el Transporte de Personal:

Eating food and drinking beverages inside staff transport buses is strictly prohibited.

5. Ventilación en el Transporte de Personal:

- En el caso de los autobuses con aire acondicionado, deberá utilizarse con acceso al aire externo de la unidad evitando recirculación de aire dentro de la unidad.
- Para los autobuses que no cuenten con aire acondicionado, se deberá usar la ventilación natural en las unidades.

6. Limpieza y Desinfección del Transporte de Personal:

La limpieza y desinfección del Autobús de Empresa se realizará con un desinfectante adecuado (más adelante se dirán los Virucidas y la concentración a la que deben usarse para ser efectivos).



A continuación, se enumeran las superficies que, como mínimo, deben limpiarse después de cada servicio:

- a) Barandilla de los Escalones de Acceso / Salida del Bus.
- b) Reposabrazos de los Asientos.
- c) Asideros de los asientos de enfrente de cada asiento.
- d) Otros asideros o superficies que se toquen.

Al acabar la jornada, se deberá proceder a una limpieza más profunda de todo el bus.

3. NORMAS de HIGIENE al LLEGAR a las Instalaciones del hotel:

1. Medidas de Higiene al llegar a las Instalaciones del hotel

TODOS los trabajadores, cuando lleguen a las Instalaciones (con independencia del medio de Transporte utilizado), deberán llevar a cabo las siguientes medidas preventivas:

- a) Se podrá controlar la temperatura a la entrada del hotel de forma aleatoria o si fuera necesario a todo el personal. (antes de que pueda acceder al Hotel).

Nota 1: Se recomendará al Trabajador NO acceder al Hotel si la Temperatura supera 37,8 °C.

Nota 2: Para lograr lo descrito en este Apartado, se establecerán 2 zonas de control de la Temperatura (la Entrada de Trabajadores y la Entrada Principal).

- b) Lavado de Manos: El Trabajador deberá lavar las manos antes de entrar al Hotel. Para ello:

1. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos) según lo indicado al final de este documento o bien,
2. Se deberán desinfectar con gel alcohólico (con una concentración de etanol del 62 - 71% como mínimo).

Nota: Se debe tener en cuenta cuándo se aconseja usar una u otra alternativa:

- ✓ Siempre que sea posible, se procederá primero al correcto lavado de las manos usando agua y jabón (el modo correcto figura al final de este documento) y, posteriormente, se procederá a la desinfección con el Gel hidroalcohólico.

Es IMPORTANTE tener en cuenta que, tras usar agua y jabón, se deberán secar muy bien las manos con una toalla desechable si se quisiese usar luego gel hidroalcohólico.

- ✓ Si no se pudiesen adoptar ambas medidas y si las manos NO están visiblemente sucias, se podrá usar el Gel hidroalcohólico.
- ✓ Si las manos están visiblemente sucias, se deberá usar jabón y agua.



4. NORMAS para la LIMPIEZA y DESINFECCIÓN del Autobús de empresa:

¿Qué productos se podrán usar para la Limpieza y Desinfección del Autobús de empresa?

Los virus se inactivan mediante alguna de estas posibilidades (ya que son Virucidas efectivos):

1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México)):

Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- a) Esa lejía debe tener una concentración de 40-50 gr/litro.

Nota: En la foto puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.



- b) Para asegurar que la concentración de lejía sea de, al menos, 1000 ppm, se deben poner 5 cucharadas soperas de lejía con esa concentración en un recipiente y añadir agua hasta llegar a 1 litro.

- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).

2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.





3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.
- Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

Nota: En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.

- b) Como puede ser que las condiciones ambientales hayan degradado el contenido, **se preparará la mezcla en un recipiente poniendo 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.**

- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).



¿Qué Equipos de Protección Individual se podrán usar para la Limpieza y Desinfección del Autobús de empresa?

Nota IMPORTANTE: El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación.

Se deberán usar guantes de vinilo o nitrilo (mejor los de nitrilo por ser más resistentes) para el personal que realice limpieza y desinfección del autobús. Al acabar de hacerlo, se limpiarán las manos con Gel Hidroalcohólico con un 62% de etanol mínimo.



ANEXO: LIMPIEZA de MANOS

Lavado de manos

Mójate las manos

Deposita la cantidad suficiente de jabón en las palmas

Frótate las palmas de las manos

Frótate las palmas con los dedos entrelazados

Frótate los dedos de una mano con la palma de la opuesta

Enjuágate las manos con agua

Sécate las manos con una toalla desechable

Tira la toalla a la basura

En el caso de que alguna persona del centro de trabajo presente síntomas, comunicarlo a su responsable inmediato, aislar a la persona posiblemente afectada y seguir los protocolos establecidos por el Ministerio de Sanidad.
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/>

FUERA DE CASA Y EN EL TRABAJO

Procura **no tocar superficies** y cuando lo hagas lávate las manos con agua y jabón.

La **limpieza frecuente** de manos es más efectiva que los guantes.

Evitar tocar ojos, boca o nariz.

Si usas coche, límpialo frecuentemente, sobre todo las superficies que más se tocan.

AL LLEGAR A CASA

Quítate los zapatos y déjalos cerca de la puerta.

Lávate las manos con agua y jabón.

Separa los objetos que no necesites en casa (llaves o cartera) y déjalos en una caja cerca de la puerta.

Desinfecta otros objetos que hayas usado fuera (móvil, gafas).

Si has estado en un ambiente cerrado con más personas de forma continuada, **separa en una bolsa la ropa** que hayas usado sin sacudir.

13.2

PR013.2 RECEPCION

1.Objetivo

Este documento identificará todas las acciones que pertenecen y afectan a la rutina normal de los departamentos de recepción.

2.Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgos
- PR Políticas de personal
- PR Reporte de enfermos
- PR Proveedores y visitantes externos
- PR Medidas de distanciamiento social en áreas públicas
- PR Recepción de mercancías
- PR Protocolo de confinamiento de clientes y empleados
- PR Protocolo de confinamiento del hotel
- Registro de supervisión de la desinfección de los puntos de contacto

3.Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Jefe de Seguridad	- Dar seguimiento a la implementación de las medidas de control relacionadas con COVID19 - Informar al Responsable de Calidad o Supervisor de H&S si se detectan o surgen deficiencias o dificultades.
Jefe de Recepcion	- Dar seguimiento a la implementación de las medidas de control relacionadas con COVID19 - Informar al Responsable de Calidad o Supervisor de H&S si se detectan o surgen deficiencias o dificultades.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Seguimiento de la aplicación de las medidas de control necesarias contra la COVID19. - Supervisión del proceso. - Informar al Director General sobre el estado de la ejecución
Preverisk Group	- Proporcionar formación al personal en los procedimientos de recepción. - Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director general	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.

4. Metodología de trabajo

1. Medidas generales

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria del departamento de recepción del establecimiento.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los trabajadores del hotel afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado **"11. Formación sobre COVID -19 al personal"**.

2. Medidas preventivas a la entrada del Hotel

Botones, porteros de la entrada y personal de seguridad con carácter inmediato, se deberá suprimir todo contacto físico con los clientes. Para ello, acciones tales como saludos, abrazos, estarán prohibidos hasta nuevo aviso. La recogida o entrega de maletas se hará con guantes y mascarilla y manteniendo con el cliente la distancia mínima de seguridad de 1,5-2 metros (manteniendo especial atención con los clientes repetitivos), así mismo se deberán desinfectar los guantes con gel hidroalcohólico con una frecuencia elevada y sustituirlos por unos nuevos en caso de deterioro.

En cuanto a los valet parking externos se les comunicará las medidas preventivas que deberán llevar a cabo, así como el uso de los equipos de protección individual que serán obligatorios.

Toda persona que desee acceder a las instalaciones:

1. Se le podrá tomar la temperatura de forma aleatoria y se recomendará que no entre cualquier persona que tenga más de 37,8°C de temperatura.
2. Deberá desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico que tendrá disponible a la entrada.
3. Tendrá la obligación de mantener la distancia de seguridad de 2 metros, si no es posible, deberá llevar puesto mascarilla. Si el cliente no dispone de ésta, se le proporcionará una a la entrada del hotel por parte del personal de seguridad.

Para asegurar que todo el que accede cumple con las medidas anteriormente citadas:

1. En hoteles que dispongan de puertas de entrada muy amplias deberán adecuar, con el material que sea necesario, la anchura de las mismas para garantizar que todas las personas pasen por el control de temperatura.

2. Cada hotel deberá designar a un trabajador para la supervisión y control de la desinfección de manos y entrega de mascarilla si fuese necesario.

2. 1. Aforo en el hall y/o recepción

Aunque aquellas personas que accedan al hotel lleven mascarilla, se deben seguir respetando las medidas mínimas de distanciamiento social de entre 1,5-2 metros, por lo que se deberá controlar el aforo para que se cumpla con esta condición.

Cada hotel deberá designar los recursos necesarios para el cumplimiento de esta medida.

Se recuerda que las persona que comparten habitación son consideradas como una única unidad por lo que se les permite permanecer juntos sin guardar la distancia mínima de seguridad.

3. Disposición en recepción y hall

Las recepciones al ser espacios con un alto contacto entre personas deberán disponer de:

1. Mamparas en la Barra de Recepción con las siguientes características:

- a) La parte más alta de la mampara debe ser igual o superior a 2 metros de altura respecto al suelo para asegurar que tanto el trabajador como el cliente están protegidos.
- b) La mampara debe disponer, en cada punto donde haya recepcionista, de una pequeña apertura inferior que permita el intercambio de objetos.
- c) Las mamparas deben ser firmes y estar bien sujetas ya que existen hoteles donde la recepción está en un espacio abierto con corrientes de aire.

2. Se señalizará, ya sea con barreras físicas o con marcas adhesivas en el suelo, la distancia mínima de 2 metros a la que los clientes deben esperar para ser atendidos hasta el momento en el que llegue su turno y puedan dirigirse a la barra de recepción.

3. Repartidos por la barra de recepción, en el lado del cliente, se dispondrán dispensadores móviles y manuales de gel hidroalcohólico para que el cliente pueda volver a desinfectarse las manos si lo desea.

4. A la salida de la línea de recepción se deberá instalar un dispensador de gel hidroalcohólico para que los clientes puedan desinfectarse las manos después del check-in.

En el hall:

1. Al eliminarse la bebida de bienvenida, cada hotel deberá determinar el método más eficiente para este servicio siempre y cuando se cumplan con todas las medidas de seguridad.
2. El display de información tendrá un cartel donde se señale que, por razones de seguridad la pantalla no es táctil y mostrará, de forma automática, las medidas tomadas por el hotel para asegurar la seguridad y salud de los clientes, así como información sobre el COVID-19.

4. Medidas preventivas entre recepcionistas

Entre los propios compañeros de recepción se deben respetar ciertas medidas preventivas durante el ejercicio de sus tareas:

1. En los hoteles en los que la distancia entre compañeros sea inferior a 2 metros, deberán llevar mascarilla.
2. Cuando la distancia entre recepcionistas sea superior a 2 metros, no hará falta el uso de mascarilla siempre y cuando se mantengan las distancias de seguridad.
3. Deberán evitar el intercambio de objetos entre ellos.

4. Deberán disponer de dispensadores de gel hidroalcohólico para ser utilizados siempre que sea necesario y con una frecuencia elevada.
5. Deberán desinfectar las superficies más manipuladas al acabar el turno como, por ejemplo: teclado, ratón del ordenador, grapadora, etc.

5. Procedimiento de actuación en el CHECK-IN

Los recepcionistas con carácter inmediato, también deberán suprimir todo contacto físico con los clientes. Para ello, acciones tales como saludos, abrazos, estarán prohibidos hasta nuevo aviso (manteniendo especial atención con los clientes repetitivos).

Consideraciones previas importantes:

1. En aquellos hoteles donde sea posible llevarlo a cabo, se implantará el web check-in que podrá realizarse antes de la llegada del cliente o directamente en la llegada.
2. En la entrada se deberá colocar un panel informativo donde se invite al cliente al uso de la aplicación móvil para poder realizar parte del check-in y agilizar el proceso, la descarga y uso de la aplicación podrá realizarse sin necesidad de obtener las claves de acceso Wifi que se proporcionan en Recepción.
3. En la medida de lo posible, se deberá eliminar la firma del cliente para evitar el intercambio de objetos.
4. Se aconsejará el pago con tarjetas de crédito y se deberá evitar el pago en efectivo.

Consideraciones para el check-in:

1. El check-in debe realizarse a partir de las 15.00 horas para dar un margen de tiempo suficiente y asegurar que las habitaciones estén bien desinfectadas. En el caso de que se dispongan de habitaciones desinfectadas y listas para ocupar se podrán entregar antes.
2. En el caso de no disponer de web check-in, el procedimiento de check-in se hará siguiendo el procedimiento habitual.
3. Los elementos de uso común por más de un cliente, deberán ser desinfectados después de cada uso con un virucida autorizado por parte del personal de recepción (como, por ejemplo, datáfono, llaves, bolígrafos, etc.).
4. A la hora de proporcionar toda la información al cliente sobre la habitación y las instalaciones del hotel, se le aconsejará el uso de la aplicación móvil para evitar el intercambio de objetos y como herramienta de información en todas las zonas comunes del hotel. Si el cliente no desea el uso de la App se le dará un sobre con la siguiente información:
 - a) Directorio de servicio
 - b) Folleto check-in
 - c) Display publicidad restaurantes temáticos
 - d) Flyer precios minibar
 - e) Caballete reposición de minibar
 - f) Flyer de cambio de sábanas
 - g) Medidas higiénicas y de seguridad llevadas a cabo en la habitación..
5. Se debe tener especial cuidado a la hora de anillar las pulseras ya que es el momento de máximo contacto entre recepcionista y cliente. Antes y después de realizar este acto, el recepcionista deberá desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico.

6. Procedimiento de actuación en el CHECK-OUT

Al igual que en el check-in, los recepcionistas con carácter inmediato, también deberán suprimir todo contacto físico con los clientes. Para ello, acciones tales como saludos, abrazos, estarán prohibidos hasta nuevo aviso (manteniendo especial atención con los clientes repetitivos).

Consideraciones para el check-out:

1. El check-out debe realizarse como máximo a las 11.00 horas para dar un margen de tiempo suficiente y asegurar que las habitaciones estén bien desinfectadas para los futuros clientes que ocupen la habitación.
2. Los elementos de uso común por más de un cliente, deberán ser desinfectados después de cada uso con un virucida autorizado por parte del personal de recepción (como, por ejemplo, datáfono, llaves, boígrafos, etc.).
3. En el momento que el cliente entregue las llaves de la habitación, éstas directamente se almacenarán en una caja para ser desinfectadas posteriormente con virucida autorizado.
4. Se debe tener especial cuidado a la hora de desanillar las pulseras ya que es el momento de máximo contacto entre recepcionista y cliente. Antes y después de realizar este acto, el recepcionista deberá desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico.
5. A la hora de emitir la factura se le enviará al cliente vía e-mail para evitar el intercambio de objetos.

7. Otras consideraciones en actividades propias de recepción

7. 1. Entrega de mercancía/paquetería

Existen ciertas mercancías y/o paqueterías que entran por la entrada principal y son entregadas en Recepción, por lo que se deben seguir una serie de medidas preventivas:

- a) El proveedor, si fuera necesario, deberá pasar control de temperatura aleatorio. Siempre deberá desinfectarse las manos y llevar puesta la mascarilla.
- b) El material a entregar que venga embalado en cajas, no podrá depositarse en la barra de recepción, sino que deberá dejarse en el suelo y será el personal propio del hotel quién deba entrarlo en el almacén previsto al efecto cumpliendo las medidas de seguridad COVID-19 oportunas (para más información de cómo se deben tratar las mercancías ver "Protocolo de recepción de mercancías").
- c) Si para la entrega se necesita firma o sello, el proveedor deberá mantener las distancias mínimas de seguridad y evitar el intercambio de objetos, tales como bolígrafos.

7. 2. Manipulación de dinero en efectivo

Durante el proceso se recomienda el uso de guantes por parte del recepcionista y es estrictamente necesario que después de la manipulación del dinero los recepcionistas se laven y desinfecten correctamente las manos.

7. 3. Objetos perdidos

Para los objetos perdidos:

- a) Todos los objetos perdidos deberán colocarse en bolsas individuales, cerradas y transparentes.
- b) Se almacenarán en un espacio habilitado para ello en el cuarto de maletas.
- c) Se seguirá con el registro de objetos perdidos como en el procedimiento habitual.

8. Ascensores

1. En el Hall de Ascensores se dispondrá de:

- a) Dispensador de Gel Hidroalcohólico.
- b) Cartel Informativo con:
 - ✓ Limitación de Aforo en el interior de la cabina.
 - ✓ Uso obligatorio de mascarilla en el interior del Ascensor.
 - ✓ Priorizar el uso de ascensores para personas con movilidad reducida, embarazadas o de edad avanzada.
 - ✓ Aconsejar el uso de las escaleras.

2. Se recuerda que todas aquellas personas que compartan habitación pueden usar conjuntamente el ascensor, aunque se incumpla el aforo permitido.

9. Comunicación con el enfermo o sospecha de COVID-19

Siempre que exista sospecha o en el caso de tener evidencia de enfermo en las instalaciones, se confinará al cliente en su habitación hasta que reciba la visita del servicio médico externo. En caso de confirmarse el diagnóstico de COVID-19 (o de tener una clara evidencia de padecerlo), se trasladará al cliente a un centro Hospitalario. De no ser posible ese traslado, se confinará al cliente en una habitación en la “zona habilitada” al efecto para enfermos o sospechosos.

¿Cómo se debe actuar con la pareja o personas que estén en la misma habitación que el enfermo?

Las personas que estuviesen en la misma habitación que el posible enfermo, al compartir espacio y materiales, son susceptibles de haber contraído igualmente el virus, por lo que se dará el mismo trato y seguimiento que a una persona enferma. Así pues, los acompañantes recibirán también la visita del servicio médico externo. En dicha visita se les realizará a todos (enfermo y acompañantes) una encuesta de salud que quedará registrada (modelo simple de encuesta: Inicio de síntomas, contactos previos (última semana), procedencia, observaciones médicas tras

valoración, etc.). Si tras esa visita médica hubiese sospechas fundadas de que puedan estar contagiados se le trasladará también a otra habitación en esa misma “zona habilitada” para enfermos o sospechosos donde permanecerán confinados.

En el caso de tener un enfermo o sospechoso confinado en las instalaciones, será el personal de recepción quién tenga un contacto más directo y continuo con el cliente. Varias veces al día, vía telefónica se llamará al cliente para verificar su estado de salud y para solucionar cualquier petición que tenga.

El cliente estará confinado tres días consecutivos en una misma habitación, pasado este período de tiempo, se le realojará a la habitación libre contigua a la actual para que se proceda a la limpieza y desinfección por lo que se bloqueará la habitación “contaminada” durante al menos 72 horas. El día del realojamiento, será recepción quién dará el aviso al cliente enfermo o sospechoso de recoger todas sus pertenencias y estar preparado antes de las 11:00 am (hora de check-out) para el momento en que llegue la camarera de pisos y le dé el aviso del cambio de habitación.

Es imprescindible que en el momento en el que el recepcionista avise al cliente del realojamiento de Habitación le recuerde la necesidad de dejar abiertas las cortinas y foscúrits y cerradas las ventanas y balconeras para que entre toda la radiación solar posible.

Más detalles en PR DE CLIENTES Y PROTOCOLOS DE CONFINAMIENTO DEL PERSONAL

10. Distribución de habitaciones con posible cliente enfermo (o sospechoso) COVID-19

La dirección del Hotel decidirá qué habitaciones acogerán a los posibles afectados atendiendo a las pautas siguientes:

1. Se debe reservar la zona de habitaciones más alejada y que tenga menos tránsito de clientes.
 - a) En los hoteles con bloques de habitaciones se propone dedicar uno de estos bloques.
 - b) En los hoteles verticales (si la ocupación lo permite) se debe reservar la planta más baja en la que haya habitaciones.
2. Las habitaciones deben ser ocupadas siguiendo la siguiente configuración: Hab. libre – hab. ocupada – hab. libre – hab. ocupada y así sucesivamente.
3. La forma de ir ocupando progresivamente las habitaciones debe ser desde aquellas que estén más alejadas de los ascensores (o la escalera) con las que se accede a dicha planta hasta las más cercanas.
4. En aquellos hoteles que dispongan de puertas RF que sectoricen los pasillos se irán cerrando dichas puertas a medida que esos sectores se vayan ocupando

11. Formación sobre COVID -19 al personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores del hotel la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador del establecimiento. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan

impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

Más detalles en el PR PROGRAMA DE FORMACIÓN.

La formación realizada al departamento de recepción de cualquier hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de contagio.
3. Medidas de higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de salud “mínimas” para acudir al centro de trabajo.
5. Uso de productos químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
6. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.
7. Puesta y retirada de los equipos de protección individual (EPIs).

12. Equipos de protección individual (EPI's)

1. Los recepcionistas que por las dimensiones de la recepción de su hotel puedan guardar la distancia de seguridad de 2 metros, durante la realización de sus tareas en su puesto de trabajo, no será necesario que lleven equipos de protección individual ya que les protege la protección colectiva (mamparas) frente a los clientes.

En el caso que deban salir de la zona interior de recepción deberán llevar puesta la mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).

2. Para aquellos recepcionistas que durante el ejercicio de sus tareas no pueden guardar las distancias mínimas de distanciamiento entre compañeros deberán llevar puesta la mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).

3. Durante la realización de tareas que conlleven el intercambio de objetos susceptibles de ser contaminados como, por ejemplo, la manipulación de efectivo o la entrega de mercancía, los recepcionistas deberán llevar guantes (preferiblemente de nitrilo, en caso no disponer serán de vinilo o cualquier otro material autorizado) y desecharlos a la finalización de la actividad.

13.3

PR013.3 RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS



1. Objetivo

El riesgo de contaminación cruzada a los alimentos, materiales en contacto con alimentos y trabajadores infectados (antes de mostrar síntomas y asintomáticos) o proveedores, debe ser muy bajo si se siguen los procesos de higiene de alimentos y APPCC. Sin embargo, el virus entrará en las instalaciones del establecimiento solo cuando entre una persona infectada o cuando lleguen productos o artículos contaminados a las instalaciones. Entonces, suponiendo que se sigan las buenas prácticas de higiene de los alimentos, APPCC y políticas de autoaislamiento, se deben implementar medidas adicionales para evitar la propagación del coronavirus y seguirlas adecuadamente durante la entrega de los alimentos.

Este documento identificará todas las acciones que pertenecen y afectan la rutina de recepción de mercancía en las instalaciones del establecimiento.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- Acuerdo firmado con las recomendaciones del hotel a los proveedores (carta enviada por el hotel a los proveedores).
- Registro de seguimiento de las condiciones de entrega de alimentos y bebidas.
- Seguimiento del registro de incidencias durante la entrega.

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Departamento de compras	Enviar la carta sobre recomendaciones a los proveedores y recibir una confirmación.
Jefe de operaciones	Coordinación general del procedimiento Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas Asegurar que el equipo sigue las buenas prácticas de higiene, Informar al Responsable de H&S o al responsable de calidad si hay dificultades en la implementación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	Implementación de seguimiento de las medidas de control requeridas contra COVID19. Supervisión del proceso. Informar al gerente general sobre el estado de implementación
Preverisk Group	Proporcionar formación al personal en los procedimientos de recepción de mercancías. Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas en el departamento calidad.
Director General	Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.



4. Método de trabajo

1. Principios generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria de la recepción de mercancías en las instalaciones del hotel.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones a todo el personal como se detallará más adelante, en este mismo documento, en el apartado

4. Formación sobre COVID -19 al personal

2. Medidas preventivas a la llegada del Proveedor

Cuando un proveedor tenga que hacer entrega de mercancía en cualquier establecimiento:

1. Se le podrá tomar la temperatura de forma aleatoria. Se recomendará que no entre en las instalaciones a cualquier persona que tenga más de 37,8°C de temperatura. Se podrá hacer en los accesos con personal de Seguridad o en los casos en los que no dispongan de esa infraestructura, se le podrá tomar la temperatura en el muelle de descarga por parte del personal que recepcione la mercancía.
2. Los conductores y ayudantes deberán permanecer dentro del camión hasta que se les avise del inicio de la operación de carga/descarga.
3. Antes de iniciar el proceso de descarga deberán usar, al menos, gel hidroalcohólico.
4. A los repartidores y conductores se les exigirá en todo momento el uso de mascarilla. Además, se recomendará el uso de redes para el cabello y batas lavables.
5. En ningún caso los proveedores accederán a las instalaciones del hotel, debiendo permanecer todo el tiempo en la zona de descarga.
6. Siempre que sea posible, se solicitará que las mercancías sean preparadas con un envase secundario garantizando todas las medidas higiénicas y de trazabilidad y evitando la contaminación del envase original.



3. Procedimiento de actuación en la Recepción de Mercancías

Las zonas de descarga de Mercancía son áreas susceptibles de ser contaminadas puesto que existe un alto cruce de material sucio, por lo que se deben extremar las precauciones a la hora de introducir el material a las instalaciones. Por lo tanto, a continuación, se definen una serie de consideraciones de carácter obligatorio:

1. Se solicitará a los proveedores externos todas las medidas de higiene y seguridad que han tomado relacionadas con el COVID-19. Se harán controles periódicos de seguimiento in situ del cumplimiento de dichas medidas.
2. Se tomarán todas las medidas para eliminar las aglomeraciones de proveedores. Se ampliará en los hoteles el horario de la recepción de mercancías, con entregas más controladas y pausadas durante la semana.
3. En todo momento, tanto en el proceso de entrega y pesaje de mercancías como en el proceso de sellado e intercambio de documentación, se mantendrá una distancia mínima de seguridad de 1-1,5 metros.
4. No se deberán compartir objetos tales como bolígrafos, termómetros, etc.
5. En la zona no debe haber ningún tipo de envase ni mercancía ajena al proveedor que está entregando.
6. Todos los productos frescos, como frutas y verduras, serán desinfectados antes de su almacenamiento. Aquellos hoteles con la zona de desinfección de fruta y verdura en el área de recepción de mercancías (fuera del área de Cocina), realizarán dicha tarea en el área mencionada. En caso de estar dentro de la Cocina, el producto deberá pasarse primero a cajas propias desinfectadas y posteriormente se procederá a su desinfección.
7. El resto de productos no ingresarán en envases del proveedor, sino que serán transferidos a envases previamente desinfectados pertenecientes al propio hotel.
8. Se deberá desinfectar la báscula y las superficies de los carros/carretillas de transporte cada vez que se cambie de proveedor.
9. En la medida de lo posible, se evitará el acceso de carros/carretillas del proveedor y se transportará la mercancía con carros/carretillas de transporte propias. Además, se colocará una alfombra desinfectante impregnada de producto virucida autorizado por donde pasen los carritos que transportan las mercancías a los almacenes y cámaras y posteriormente una alfombra secante.
10. Se debe aumentar la frecuencia de la limpieza y desinfección del área de recepción de mercancías a diario con productos virucidas autorizados. Como mínimo, se hará dos veces al día, antes y después de las recepciones.
11. En la medida de lo posible, se deberá respetar que los horarios de entrada de mercancía y salida de basuras no coincidan si se usa el mismo circuito para ambas tareas. En el caso de coincidir, al finalizar la salida de basura se deberá desinfectar la zona antes de que pueda entrar la mercancía.



4. Formación sobre COVID -19 al personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores del hotel la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de recepción de mercancías de cualquier hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de contagio.
3. Medidas de higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de salud "mínimas" para acudir al centro de trabajo.
5. Uso de productos químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
6. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.
7. Puesta y retirada de los equipos de protección individual (EPIs).

5. Equipos de protección individual (EPI's)

Cualquier persona que recepcione mercancías, ya sea personal de seguridad o personal del departamento al que va destinada la mercancía:

1. Deberán llevar puesta la mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).
2. En el momento en el que manipulen la mercancía o material del proveedor como albaranes, deberán llevar guantes. Los guantes serán preferiblemente de nitrilo, si no hay disponibilidad se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan. Estos deberán desinfectarse correctamente con Gel Hidroalcohólico después de la manipulación o desecharse en el caso de deterioro.

13.4

PR013.4 RESTAURANTE

1. Objetivo

Comer al mismo tiempo puede reunir a un gran número de personas, estando en contacto cercano. Los huéspedes con enfermedades pueden transmitir el virus en las áreas de los restaurantes (también en bares y otras unidades, pero especialmente en los restaurantes tipo buffet). Los puntos de contacto frecuentes pueden contaminarse fácilmente y propagar una infección. Además, el personal podría transmitir la infección a los invitados (debido a que la distancia física es demasiado baja, al pedir la comida, etc.) o la comida podría contaminarse antes en la cocina.

Este documento describe cómo la estructura, las prácticas y los protocolos deben adaptarse en las áreas de A&B, a fin de cumplir con los requisitos para prevenir COVID19.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- Lista de personas que han reservado una mesa
- Registros de APPCC del restaurante
- Registro de control de la desinfección de los puntos de contacto

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Chef	Control y supervisión de todas las prácticas de APPCC aplicadas en los restaurantes (expositores de buffet, show cooking) Garantizar el seguimiento de las buenas prácticas de higiene Asegurar que todas las recomendaciones son seguidas con el fin de evitar COVID19 en el show-cooking.
Responsable del restaurante/Maître	Coordinación general del proceso Lista de mesas reservadas en los restaurantes (a la carta...) o control de acceso para controlar la capacidad (en los buffets) Garantizar la aplicación de las medidas contra la COVID19. Asegurar que el personal y los clientes siguen unas buenas prácticas de higiene. Informar al responsable de Calidad o supervisor de H&S si se detectan o surge alguna deficiencia o dificultad en la aplicación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	Seguimiento de la aplicación de las medidas de control necesarias contra la COVID19 en el departamento de restaurante/comedor. Supervisión del proceso. Informar al Director sobre el estado de implementación
Preverisk Group	Proporcionar formación al personal en los procedimientos de Restaurante. Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director General	Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.

4. Metodología de trabajo

1. Principios Generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria del departamento de COMEDOR del hotel.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este Documento

Asimismo, es obligatorio que todos los Trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta Normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado:

7. Formación sobre COVID -19 al Personal

2. Nuevo enfoque en el Hotel tras el Covid-19

1. Aforo del Hotel.

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

3. Organización General de Comedores y Restaurantes

3. 1. Organización General del Comedor

1. Establecimiento de turnos en el servicio de comedor y restaurante entre otras, las actuaciones siguientes:

- a) en Desayuno se establecerá un "turno corrido" (por lo que no hay asignación de turnos).
- b) en Almuerzo y Cena

si la ocupación del hotel es media-alta, se establecerán 2 turnos en el comedor con tiempo suficiente entre ellos poder realizar (a la finalización del servicio) entre otras, las actuaciones siguientes:

- 1. Desmontaje del Buffet y de las Mesas.
- 2. Desinfección del Buffet y Cocinas en Vivo, Mesas y cualquier otra superficie.
- 3. Desinfección del Suelo.
- 4. Ventilación Natural del Comedor.

Se recomienda ventilar un mínimo de 3 veces al día cada Comedor y Restaurante Temático (como mínimo, durante 10 minutos en cada una de esas veces).

- 5. Montaje de mesas para el próximo Servicio.

Si la ocupación no es elevada se continuará con un único turno de servicio.

2. Ampliación del Horario de Desayunos, Comidas y Cenas.

En función de las Ocupaciones (y habida cuenta del necesario distanciamiento social entre Clientes), se podría tener que ampliar los Horarios del Comedor y Restaurantes Temáticos.

3. 2. Gestión de las Colas en la Entrada

1. Orientación de las Colas.

La Dirección del Hotel deberá elegir de qué forma y hacia qué zona se organizan las colas que pudiesen formarse cuando los clientes lleguen al Comedor o a los Restaurantes. La finalidad es evitar que las colas puedan entorpecer el Lobby del Hotel, las Escaleras de Evacuación, las entradas al Bar Salón, las Piscinas, etc.

2. Organización de las Colas.

En la cola, es obligatorio el uso de Mascarilla y mantener una distancia de 1,5-2 metros respecto a personas que no estén alojadas en la misma habitación o no sean miembros de la misma unidad familiar. En ausencia temporal de Mascarilla, se tendrán que seguir cumpliendo con las normas de protección frente al Covid-19 y garantizar el distanciamiento social de 2 metros.

3. 3. Acciones previas a la Entrada al Comedor

1. A la entrada, habrá una persona encargada de gestionar y permitir la entrada de los clientes, así como orientarle para la asignación de mesa.

2. Panel Informativo en el Acceso al Comedor.

En ellos se explica cómo va a estar organizado el comedor (distancias, Higiene, etc.). En la Zona de Espera, antes de la entrada al Comedor, habrá un panel informativo explicando las reglas de acceso. Los Clientes no podrán acceder al Comedor sin haberse leído estas instrucciones. En la medida de lo posible, el encargado explicará o pedirá que atiendan a dicha información.

3. Acceso de clientes al Comedor

Se le podrá tomar la temperatura de forma aleatoria o si se considera necesario. Si la Temperatura del cliente es propia de fiebre (superior a 37,8 °C), se le recomendará no acceder al Comedor. Foto de un ejemplo de cámara termográfica.

a) Igualmente, es obligatorio haberse lavado las manos con gel hidroalcohólico.

b) Mascarillas:

Se recomendará al cliente el acceso a los Restaurantes haciendo uso de mascarillas.

3. 4. Acciones previas al Acceso al Buffet

En cada ocasión que el cliente acceda al Buffet, debemos asegurar que el cliente cumpla con:

1. Recomendar al cliente el uso de mascarilla.

2. Hacer uso del Gel Hidroalcohólico. Incluso aunque lleve los guantes puestos.

3. 5. Distribución de Asientos en las Mesas

Como Norma General de Seguridad y Salud, habida cuenta de los problemas de Salud Pública creados por el Coronavirus, la distribución de las asientos ocupados se hará del siguiente modo:

Medidas Generales de DISTANCIAMIENTO:

La disposición de las mesas será tal que:

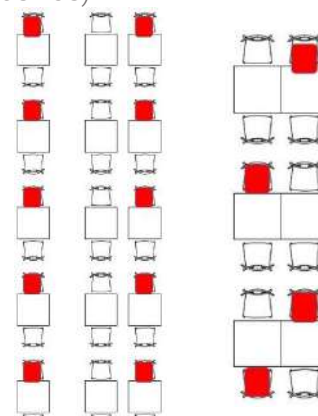
a) La distancia entre los respaldos de las sillas debe ser mayor a 1 metro.

b) La distancia entre comensales de 2 mesas que estén al lado "frente a frente" debe ser, como mínimo, de 1,5 metros.

- c) Las mesas colindantes al pasillo central de entrada y salida al comedor no deberán ser ocupadas para evitar contaminación con la gente que pasa.
- d) Se creen pasillos de circulación de clientes y camareros en la zona del comedor (se deberá considerar retirar las mesas que dificulten la creación de estos pasillos).
- e) Distribución de los Comensales en las mesas.

En las figuras se puede ver 2 ejemplos de distribuciones de mesas cumpliendo con los requerimientos de distancia entre comensales de distintas mesas.

Sólo se podrán sentar a la misma mesa clientes que pernocten en la misma habitación (o miembros de la misma unidad familiar como, por ejemplo, padres con hijos (aunque esos hijos durmiesen en habitaciones distintas de las de sus padres).



3. 6. Elementos a colocar en las Mesas

1. DESAYUNO

- a) Mantel de "Papel Desechable".
Se colocará un Mantel de "Papel Desechable" que se cambiará a cada cambio de cliente. En Hoteles que dispongan de mesas con muletón se vestirá la mesa con mantel y dicho mantel se lavará a cada cambio de cliente.
- b) Servicio de Cubiertos en Mesas.
Se optará por colocar los cubiertos con la antelación mínima indispensable antes de la llegada del cliente o en el momento de su llegada y de cualquier forma asegurando la correcta desinfección de los mismos..
- c) Tazas de Café
Para mejorar la Seguridad Alimentaria, las Tazas se colocarán en las mesas "boca abajo". El personal que sirva las mesas no podrá nunca tocar o coger las tazas por la zona a la que luego el cliente llevará los labios para beber sino que deberá hacerlo por la parte más baja posible.
- d) Azucareros
Se colocarán en una bandejita los sobres con distintos tipos de Azúcar.

2. ALMUERZO / CENA

- a) Mantel de "Papel Desechable"
Se colocará un Mantel de "Papel Desechable" que se cambiará a cada cambio de cliente. En Hoteles que dispongan de mesas con muletón se vestirá la mesa con mantel y dicho mantel se lavará a cada cambio de cliente.
- b) Servicio de Cubiertos en Mesa.
Se optará por colocar los cubiertos con la antelación mínima indispensable antes de la llegada del cliente o en el momento de su llegada y de cualquier forma asegurando la correcta desinfección de los mismos.

c) Vasos o Copas

Se colocan también “boca abajo” sobre el Mantel de Papel.

El personal que sirva las mesas no podrá nunca tocar o coger los vasos y las copas por la zona a la que luego el cliente llevará los labios para beber, sino que deberá hacerlo por la parte más baja posible.

3. 7. Elementos complementarios a colocar en el Comedor

1. A la entrada de cada punto de entrada al Buffet habrá un dispensador de Gel Hidroalcohólico.
2. Los elementos complementarios (por ejemplo, Cucharas para Sopas, Cereales, etc.) se ubicarán en el Buffet correspondiente. En concreto, se colocará cada uno de estos elementos en un sobre de papel desechable con precinto cerrado.

3. 8. Elementos que se retirarán en el Comedor debido al Covid-19

1. Saleros y Pimenteros
Se colocarán en “monodosis” en el Buffet correspondiente.
2. Aceiteros
Se colocarán en “monodosis” en el Buffet correspondiente. Para evitar desplazamientos al Buffet, habrá también aceiteros en aparadoras para que el Camarero pueda asistir y servir al cliente.
3. Fuente de Chocolate

3. 9 Elementos a colocar en Buffets

1. Utensilios de Servicio
Dependiendo de la opción de tipo de buffet, se deberán cambiar cada 30 minutos todos los utensilios de servicio (Pinzas, Cucharones, etc.) y se sustituirán por nuevos elementos desinfectados. Los “sucios” se llevarán directamente a la zona de lavado de vajilla y se deberán desinfectar. Para evitar cruces sucio/limpio, una persona recogerá los sucios y otra colocará los limpios.
2. Colocación y Cantidad de los Platos en los Buffets
Se deberá colocar un número ajustado de Platos en función de la cantidad de los mismos que se crea que se van a utilizar.

4. Cómo actuar en Comedores y Restaurantes

4. 1. Sentidos de Circulación en Restaurantes, Buffets y Cocinas en Vivo

1. El Cliente dispondrá de Indicaciones claras (en forma de Flechas, indicaciones en el Suelo o Verticales) de cómo debe moverse en el Restaurante, Buffets y Cocinas en Vivo del Comedor, en caso de necesitarse.
2. Marcas en el suelo en Buffets y Entradas / Salidas de Comedor. El acceso a los Buffets estará limitado y señalizado con esas marcas para obligar a una “marcha adelante” al cliente, en caso de necesitarse.

4. 2. Elementos que se encontrarán en los Buffets

1. DESAYUNO

- a) **Pan:** estará embolsada de forma individual y expuesta en bandejas con campanas de metacrilato.
- b) **Bollería:** Embolsada de forma individual y expuesta en bandejas con campanas de metacrilato.
- c) **Pastelería:** Los elaborados en Pastelería se ofrecen en porciones individuales y tapados. Alternativamente, se pueden ofrecer productos industriales envasados por el fabricante.
- d) **Fruta y Macedonia:** La Fruta estará entera y porcionada y las Macedonias tapadas.
- e) **Yogurts:** Envasados en porciones individuales.
- f) **Cereales:** Parte expuesta a granel y otros empaquetados.
- g) **Zumos de Fruta:** Se sirve el propio cliente directamente de la jarra tapada o dispensador automático.
- h) **Café e Infusiones:**
 - 1. El Café y la Leche son con servicio a mesa a través de máquinas dispensadoras.

2. ALMUERZO / CENA

- a) **Pan:** Una parte de la oferta de pan estará embolsada de forma individual y otra parte cortada y expuesta en bandejas con campanas de metacrilato.
- b) **Postres:** Los elaborados en Pastelería se ofrecen en porciones individuales y tapados. Alternativamente, se pueden ofrecer productos industriales envasados por el fabricante.
- c) **Helados:** Serán Industriales.
- d) **Sopas:** Estarán en una marmita tapada a una Temperatura superior a 65 °C.
- e) **Puntos de servicio de Bebida.**

4. 3. Servicio a las Mesas

1. Grupos Específicos de Trabajadores para cada Cometido

La persona que retire el Servicio de la Mesa no puede ser el mismo que coloque de nuevo todos los elementos (Mantel, Sobres con cubiertos, Tazas de Café...) para el siguiente cliente salvo previa desinfección de manos.

2. Elementos a Desinfectar durante el Servicio:

Se reforzará la Limpieza y Desinfección del Comedor mediante el uso de un paño humedecido en Virucida en las Zonas más posibles de estar contaminadas (especialmente aquellas de contacto con las manos: botoneras de máquinas de bebidas, tapas de bandejas de metacrilato, etc.). Además, a cada cambio de cliente se desinfectarán mesas y sillas (superficies y partes laterales) y cualquier elemento que quede en mesa.

4. 4. Gestión de Residuos

1. Papeleras para los Guantes>/mascarillas

Se deben instalar Papeleras tapadas con "Pedal Automático" de pie para desechar los guantes que el cliente haya utilizado. Dichas papeleras estarán repartidas por el Restaurante y estarán destinadas a la recogida selectiva de guantes y mascarillas que el cliente haya usado. Esas papeleras estarán alejadas de las zonas de exposición de alimentos y/o bebidas.

5. Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19

5. 1. Productos de Limpieza y Desinfección Actuales

Se procederá a la Limpieza y Desinfección del Comedor y los Restaurantes utilizando los Productos Químicos aprobados por el Departamento de Compras (tras la revisión de las Fichas de Seguridad de dichos Productos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y con la Concentración / Dosificación adecuada. Para todo material que entre en contacto directo con alimentos y bebidas (pinzas, bandejas, etc.), el proceso será lavado-desinfección- aclarado.

Salvo que una evidencia científica diga lo contrario, a día de hoy se consideran como productos desinfectantes contra el Covid-19 los siguientes:

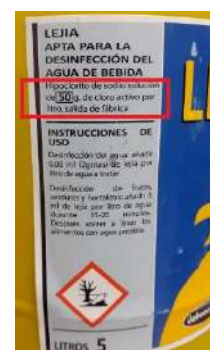
1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México)):

Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- a) Esa lejía debe tener una concentración de 40-50 gr/litro.

Nota: En la foto puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.

- b) Para asegurar que la concentración de lejía sea de, al menos, 1000 ppm, se deben poner **5 cucharadas soperas de lejía con esa concentración en un recipiente y añadir agua hasta llegar a 1 litro.**



2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.



3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.

Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

Nota: En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.

- b) Como puede ser que las condiciones ambientales hayan degradado el contenido, se preparará la mezcla en un recipiente poniendo 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.

- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).



5. 2. Posibles nuevos Productos de Limpieza y Desinfección

En el caso de que surjan nuevos productos para la Limpieza y Desinfección de Superficies efectivos para la eliminación del COVID-19, se podría ampliar el listado de Productos Químicos incluidos en el Apartado anterior. NO se podrá considerar como válido para la Limpieza y Desinfección de Superficies a ningún producto que no cuente con el visto bueno previo del Departamento Higiénico - Sanitario. Para otorgar dicho visto bueno, el Departamento habrá revisado previamente la Fichas de Seguridad de dicho Producto y comprobado la idoneidad del mismo para la eliminación del Covid-19.

5. 3. Otros elementos para el acondicionamiento del Comedor

Entre estos cabe destacar:

1. Gel Hidroalcohólico
Se utilizará para la desinfección de manos (tanto periódicamente como cada vez que se contaminen las manos).
2. Guantes
Deberá haber un Stock suficiente de guantes para el personal (véase el apartado de EPIs al final de este Documento)

3. Mascarillas

Deberá haber un Stock suficiente de guantes para el personal (véase el apartado de EPIs al final de este Documento).

4. Bolsas de Basura

5. Todos los paños, bayetas, estropajos, etc. necesarios según el presente protocolo.

6. Limpieza y Desinfección del Comedor y Restaurantes Temáticos

Respecto a la limpieza, se distinguen 2 tipos (en función del momento cronológico en la que se realice).

6. 1. Limpieza y Desinfección DURANTE el Servicio

1. Durante el Servicio, una persona será la encargada de desinfectar con un paño humedecido en un Virucida autorizado las Zonas con mayor probabilidad de estar contaminadas.
2. En lo posible, se deberá evitar uso compartido de objetos entre personal y clientes (por ejemplo, bolígrafos). De no ser factible, antes y después de su uso se deberán desinfectar con productos virucidas autorizados y aptos para tal fin.

6. 2. Limpieza y Desinfección TRAS el Servicio

Tras el servicio, se deberá Limpiar y Desinfectar el Comedor y los Restaurantes usando un virucida en un bote pulverizador con Spray (y prestando especial atención (aunque NO limitado)) a:

1. Buffets de Frío y Caliente.
2. Cocinas en Vivo.
3. Dispensadores manuales de Gel Hidroalcohólico.
4. Botonera de Máquinas de Servicio de Bebida.
5. Mesas y Sillas.
6. Retirada de Sucio y desinfección de Papeleras.

6. 3. Limpieza de Menaje del Departamento una vez finalizado el Servicio

Tras cada turno, los carros que hayan utilizado los Trabajadores del Departamento se desinfectarán con un producto apto para tal uso de los que se habla en este Documento en el apartado 5. Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19 (Lejía, Virkon, Agua Oxigenada o cualquier otro Producto que tenga la consideración de Virucida apto para Covid-19).

7. Formación sobre COVID -19 al Personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores de la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de pisos de cualquier Hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de Contagio.
3. Medidas de Higiene para prevenir contagiarse.
4. "Condiciones de Salud "mínimas" para acudir al Centro de Trabajo.
5. Aspectos a tener en cuenta si se hace uso de Transporte Público (o compartido).
6. Uso de Productos Químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
7. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación Covid-19.
8. Puesta y Retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).

8. Equipos de Protección Individual para los Trabajadores (EPI's)

8. 1. EPI's para los Trabajadores

Los miembros del Departamento de Comedor deberán disponer de los EPIs que se les pide a los Clientes que lleven cuando entren en el Comedor o Restaurante. Dichos EPIs son:

1. Mascarilla
2. Guantes

Serán preferiblemente de nitrilo, si no hubiese disponibilidad de ese tipo, se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan).

8. 2. EPI's a usar en las Habitaciones con contagiados

1. En caso de que algún Trabajador del Departamento de Comedor fuese el encargado de llevar la comida a una persona contagiada con Covid-19, los EPIs que debería usar son:
 - a) Mascarilla
 - b) Guantes

Que se desecharán al finalizar la entrega o la recogida de la comida.

2. En la medida de lo posible, el menaje que se utilice deberá ser desechable.

Para la recogida de dicho menaje se usará una bolsa de basura grande que será de un color fácilmente identificable (específico y diferenciado).

Por si una parte del menaje no fuese desechable, la persona que se encargue de retirar dicho menaje y la comida de ese cliente deberá avisar específicamente al responsable encargado de la limpieza, que dicho material proviene de un cliente enfermo para que tomen las medidas de seguridad e higiene oportunas.

13.5

PR013.5 BAR

1.Objetivo

Un gran número de personas pueden reunirse en los bares, en estrecho contacto, al mismo tiempo. Los huéspedes enfermos pueden propagar el virus en las áreas de alimentos y bebidas (bares, restaurantes y otras unidades). Los puntos de contacto frecuente pueden contaminarse fácilmente y propagar una infección. Además, el personal puede transmitir la infección a los huéspedes (por una distancia física inferior a la recomendada -al pedir la comida-, etc.) o la comida puede contaminarse antes en la cocina.

Este documento describe cómo deben adaptar la estructura, las prácticas y los protocolos en las áreas de A&B, a fin de cumplir los requisitos para prevenir la COVID19.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- Registros de APPCC del bar
- Registro de control de la desinfección de los puntos de contacto

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Responsable del bar	- Coordinación general del proceso - Asegurar la implementación de las nuevas medidas COVID19 - Garantizar el seguimiento de las buenas prácticas de higiene por parte del personal y de los clientes. - Informar al responsable de Calidad o supervisor de H&S si se detectan o surge alguna deficiencia o dificultad en la implementación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Dar seguimiento a la aplicación de las medidas de control necesarias contra la COVID19 - Supervisión del proceso. - Informar al Director sobre el estado de implementación
Preverisk Group	- Proporcionar formación al personal en los procedimientos de Bar. - Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director General	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Verificar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.



4. Metodología de trabajo

1. Principios Generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria del departamento de BAR del establecimiento.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este Documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los Trabajadores del hotel afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta Normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado:

7. Formación sobre COVID -19 al Personal

2. Nuevo enfoque en el Hotel tras el Covid-19

1. Aforo del Hotel.

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

3. Organización de los Bares

3. 1. Buffets de Bebida

Se mantendrán los buffets de bebidas y se llevarán a cabo procesos de limpieza y desinfecciones periódicas para garantizar su inocuidad.

3. 2. Barras de los Bares

Se instalarán Mamparas en las Barras del bar con las siguientes características:

1. La parte alta de las Mamparas colocadas sobre las Barras de los Bares alcanzarán una altura mínima de 2 metros (medidos desde el suelo).
2. Las Mamparas no estarán instaladas en todo el perímetro de la Barra. Debe haber zonas en las que se puedan pasar ocasionalmente elementos más voluminosos. Las mamparas deben ser firmes y estar bien sujetas especialmente en los bares exteriores donde puede haber corrientes de aire.
 - a) El principio general es mantener una distancia entre personas de 1,5-2 metros.
 - b) Deberá llevar Mascarilla todo aquel Cliente que se acerque a la Barra para ordenar bebida. En la mesa, el Cliente se la podrá quitar pero, si volviese a la Barra para ordenar otra bebida, deberá colocarse la Mascarilla de nuevo.
3. A intervalos regulares, habrá pequeñas aberturas en las Mamparas. Al igual que ocurre en la Recepción, a través de esas aberturas, los Camareros que estén dentro de las Barras podrán pasar las bebidas.



3. 3. Gestión de las Colas en la Entrada

Se instalarán Cintas de Señalización para ordenar la cola tanto a la entrada del Bar como en la Barra.

En la cola de entrada al Bar, es obligatorio el uso de Mascarilla y se deberá mantener una distancia de 1,5-2 metros (en América serán 6 pies) respecto a personas que no estén alojadas en la misma habitación o no sean miembros de la misma unidad familiar. En ausencia temporal de Mascarilla, se tendrán que seguir cumpliendo con las normas de protección frente al Covid-19 y garantizar el distanciamiento social de 2 metros.

3. 4. Acciones previas a la Entrada a los Bares

1. Explicación de las reglas de Acceso al Bar.

En ellas se explica e informa (con apoyo de carteles informativos) cómo va a estar organizado el Bar, así como su sistemática de acceso y servicio.

2. Acceso de clientes a los Bares:

- a) NO podrán acceder los Clientes a los Bares sin haberse lavado las manos con gel hidroalcohólico.
- b) Se ha de llevar la Mascarilla.
Además, ello se hará manteniendo las distancias indicadas en el Apartado anterior. Únicamente podrá acceder el cliente a la Barra de los Bares si lleva la Mascarilla puesta. En la mesa, el Cliente se la podrá quitar pero, si volviese a la Barra para ordenar otra bebida, deberá colocarse la Mascarilla de nuevo.

3. 5. Distribución de Asientos en las Mesa

Como Norma General de Seguridad y Salud, habida cuenta de los problemas de Salud Pública creados por el Coronavirus, la distribución de las asientos ocupados se hará del siguiente modo:

1. Medidas Generales de DISTANCIAMIENTO:

La disposición de las mesas, será tal que:

- a) La distancia entre los respaldos de las sillas debe ser mayor a 1 metro.
- b) La distancia entre personas de 2 mesas que estén al lado "frente a frente" debe ser, como mínimo, de 1-1,5 metros.
- c) Las mesas colindantes a los pasillos centrales de entrada y salida del Escenario del Bar no deberán ser ocupadas para evitar contaminación con la gente que pasa.
- d) Se creen pasillos de circulación de clientes y camareros en la zona del Escenario del Bar Teatro (se deberá considerar retirar las mesas que dificulten la creación de estos pasillos).
- e) Distribución de los Clientes en las mesas.
Sólo se podrán sentar a la misma mesa clientes que pernocten en la misma habitación (o miembros de la misma unidad familiar como, por ejemplo, padres con hijos (aunque esos hijos durmiesen en habitaciones distintas de las de sus padres).
- f) Volumen de la música en el Bar.

En ausencia de Show, el volumen de la música debe ser lo suficientemente bajo para que la gente pueda hablar con sus acompañantes sin necesidad de forzar la voz ni de incumplir las medidas de distanciamiento antes indicadas.



3. 6. Elementos a colocar en las Mesas

Se quedará sólo el número de la mesa (en Metacrilato).

3. 7. Elementos a colocar en las Barras de los Bares

1. Gel Hidroalcohólico.
2. Posavasos de un único uso.

3. 8 Elementos que se retirarán en los Bares debido al Covid-19

1. Taburetes en la Barra.

Ya que se trata de evitar el acercamiento (y más si es prolongado) del cliente a la barra.

2. Carta "en papel" del Bar (y el soporte de la Misma).

Estas Cartas se imprimirán en papel en forma de Poster o, aquellos clientes que se hayan instalado la App del hotel, lo verán en su teléfono móvil.

3. Recipientes con Azúcar.

En este caso, se le dará al cliente el azúcar que pida a la entrega del servicio.

4. Aperitivos Sólidos. Tales como "cacahuetes" o similares.
5. Decoración de Fruta.

4. Cómo actuar en los Bares

4. 1. Colocación / Retirada del Servicio en las Mesas

1. La descripción de la mayoría de las actividades a realizar en el Bar es esencialmente la misma...
 - a) Montaje de las Mesas y las Barras de los Bares.
 - b) Desmontaje de las Mesas y las Barras de los Bares.
 - c) Limpieza y Desinfección de esas Mesas y las Barras.
 - d) Montaje de Mesas para el próximo Servicio.
 - e) Limpieza y Desinfección del Suelo diariamente y cualquier otra superficie.
 - f) Ventilación Natural del Bar.

Se recomienda ventilar un mínimo de 3 veces al día el Bar (durante 10 minutos como mínimo en cada una de esas veces).

2. Elementos a Desinfectar durante el Servicio:

Se reforzará la Limpieza y Desinfección del Bar mediante el uso de un paño humedecido en Virucida en las Zonas más posibles de estar contaminadas.

Además, a cada cambio de cliente, se desinfectarán mesas y sillas (superficies y partes laterales) y cualquier elemento que quede en mesa.

5. Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19

5. 1. Productos de Limpieza y Desinfección Actuales

Se procederá a la Limpieza y Desinfección de todos los Bares utilizando los Productos Químicos aprobados por el Departamento de Compras (tras la revisión de las Fichas de Seguridad de dichos Productos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y con la Concentración / Dosificación adecuada. Para todo material que entre en contacto directo con alimentos y bebidas (pinzas, bandejas, etc.), el proceso será lavado-desinfección- aclarado.

Salvo que una evidencia científica diga lo contrario, a día de hoy se consideran como productos desinfectantes contra el Covid-19 los siguientes:

1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México)):

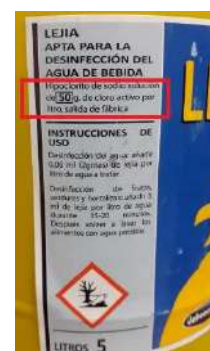
Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- c) Esa lejía debe tener una concentración de 40-50 gr/litro.

Nota: En la foto puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.

- d) Para asegurar que la concentración de lejía sea de, al menos, 1000 ppm, se deben poner **5 cucharadas soperas de lejía con esa concentración en un recipiente y añadir agua hasta llegar a 1 litro.**

- e) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).



2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.



3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.
- Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

Nota: En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.

- b) Como puede ser que las condiciones ambientales hayan degradado el contenido, se preparará la mezcla en un recipiente poniendo 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.
- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).

5.2. Posibles nuevos Productos de Limpieza y Desinfección

En el caso de que surjan nuevos productos para la Limpieza y Desinfección de Superficies efectivos para la eliminación del COVID-19, se podría ampliar el listado de Productos Químicos incluidos en el Apartado anterior.

NO se podrá considerar como válido para la Limpieza y Desinfección de Superficies a ningún producto que no cuente con el visto bueno previo del Departamento Higiénico - Sanitario.

Para otorgar dicho visto bueno, el Departamento habrá revisado previamente las Fichas de Seguridad de dicho Producto y comprobado la idoneidad del mismo para la eliminación del Covid-19.



5.3. Otros elementos para el acondicionamiento del Bar

Entre estos cabe destacar:

1. Gel Hidroalcohólico

Se utilizará para la desinfección de manos (tanto periódicamente como cada vez que se contaminen las manos)

2. Guantes

Deberá haber un Stock suficiente de guantes para el personal (véase el apartado de EPIs al final de este Documento).

3. Mascarillas

Deberá haber un Stock suficiente de guantes para el personal (véase el apartado de EPIs al final de este Documento).

4. Bolsas de Basura

5. Todos los paños, bayetas, estropajos, etc. necesarios según el presente protocolo.

6. Limpieza y Desinfección del Bar

Respecto a la limpieza, se distinguen 2 tipos (en función del momento cronológico en la que se realice).

6. 1. Limpieza y Desinfección de Superficies DURANTE el Servicio

1. Se procederá a la Limpieza y Desinfección de mesas y sillas con un paño con Virkon a cada cambio de cliente. Para ello, un Camarero será el encargado de Desinfectar con un paño humedecido en un Virucida autorizado las Zonas con mayor probabilidad de estar contaminadas.
2. En lo posible, se deberá evitar uso compartido de objetos entre personal y clientes (por ejemplo, bolígrafos). De no ser factible, antes y después de su uso se deberán desinfectar con productos virucidas autorizados y aptos para tal fin.

6. 2. Limpieza y Desinfección de Superficies TRAS el Servicio

Tras el servicio, se deberá Limpiar y Desinfectar los Bares usando un virucida en un bote pulverizador con Spray (y prestando especial atención (aunque NO limitado)) a:

1. Superficies de Trabajo: Barras del Bar y Mesas de Office.
2. Dispensadores de Bebida.
3. Mesas y Sillas.
4. Suelos.
5. Maquinaria (Cafeteras)
6. Dispensadores manuales de Gel Hidroalcohólico.
7. Zonas de contacto con las manos (manecillas y tiradores de neveras, lavavajillas, etc...).



6. 3. Limpieza de menaje propio del Departamento

La temperatura de las máquinas de lavado para la limpieza de utensilios deben alcanzar los 80°C.

Como medida “extra” de Seguridad, se puede disponer de una cubeta con una dilución de agua con lejía (con concentración entre 100-200 ppm) para dejar las copas en remojo antes de entrar a la Máquina de Lavado.

6. 4. Limpieza y Desinfección de Carros de Bares una vez finalizado el Servicio

Tras cada turno, los carros que hayan utilizado los Trabajadores del Departamento se desinfectarán con un producto apto para tal uso de los que se hablará más adelante en este Documento (Lejía, Virucida, Agua Oxigenada o cualquier otro Producto que tenga la consideración de Virucida apto para Covid-19).

7. Formación sobre COVID -19 al Personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador del hotel. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de pisos de cualquier Hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de Contagio.
3. Medidas de Higiene para prevenir contagiarse.
4. “Condiciones de Salud “mínimas” para acudir al Centro de Trabajo.
5. Aspectos a tener en cuenta si se hace uso de Transporte Público (o compartido).
6. Uso de Productos Químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
7. Indicaciones prácticas de como llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación Covid-19.
8. Puesta y Retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).

8. Equipos de Protección Individual (EPI's)

8. 1EPI's para los Trabajadores de Bar:

Los miembros del Departamento de Bar deberán disponer de los siguientes EPIs:

1. Mascarilla
2. Guantes

Serán preferiblemente de nitrilo, si no hubiese disponibilidad de ese tipo, se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan).



8. 2. EPI's para Habitaciones con contagiados

1. En caso de que algún Trabajador del Departamento de Bar fuese el encargado de realizar algún servicio a una persona contagiada con Covid-19, los EPIs que debería usar son:

- a) Mascarilla:

- b) Guantes

Que se desecharán al finalizar la entrega o la recogida de la comida.

2. En la medida de lo posible, el menaje que se utilice deberá ser desechable. Para la recogida de dicho menaje se usará una bolsa de basura grande que será de un color fácilmente identificable (específico y diferenciado).

Por si una parte del menaje no fuese desechable, la persona que se encargue de retirar dicho menaje y la comida de ese cliente deberá avisar específicamente al responsable y a la persona que se vaya a encargar de la limpieza que dicho material proviene de un cliente enfermo para que tomen las medidas de seguridad e higiene oportunas.

13.6

PR013.6 COCINA



1. Objetivo

El riesgo de contaminación cruzada de los alimentos, los materiales de contacto con los alimentos y los embalajes contaminador por parte de trabajadores infectados (antes de que presenten síntomas y sean asintomáticos), proveedores, visitantes, huéspedes o superficies contaminadas debe ser muy bajo si se siguen los procesos de higiene alimentaria y de APPCC¹. Sin embargo, el virus entrará en las instalaciones de los negocios sólo cuando una persona infectada entre o se introduzcan productos o artículos contaminados². Por lo tanto, suponiendo que se sigan buenas prácticas de higiene alimentaria, el sistema APPCC y las políticas de autoaislamiento, deben aplicarse y seguirse debidamente medidas adicionales para evitar la propagación del coronavirus.

En este documento, se identificarán todas las acciones que afectan y afectan la rutina ordinaria del departamento de cocina del hotel.

(1) "Qualitative Risk Assessment: What is the risk of food or food contact materials being a source or transmission route of SARS-CoV-2 for UK consumers?". (FSA, Food Standards Agency, 26th March 2020).

(2) "COVID-19 and food safety: guidance for food businesses". (WHO, World Health Organization, 7th April 2020).

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- Registros de control de APPCC de cocina
- Registro de control del servicio de habitaciones (quién, cuándo, número de habitaciones).

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Chef	Control y vigilancia de todas las prácticas de APPCC aplicadas a esas responsabilidades. Seguimiento de las buenas prácticas de higiene Asegurar que todos los pasos siguen las recomendaciones para evitar COVID19 en la cocina y en el show cooking.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	Dar seguimiento a la implementación de las medidas de control necesarias contra la COVID19. Supervisión del proceso. Informar al Director sobre el estado de implementación.
Preverisk Group	Proporcionar formación al personal en los procedimientos de Cocina. Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director General	Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas Verificar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.



4. Metodología de trabajo

1. Principios generales

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria del departamento de cocina del hotel.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los trabajadores del establecimiento afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado **9. Formación sobre COVID -19 al personal**.

2. Medidas preventivas de los trabajadores en cocina

Todo personal de cocina con carácter inmediato, deberá suprimir todo contacto físico con los clientes. Para ello, acciones tales como saludos, abrazos, estarán prohibidos hasta nuevo aviso y se deberá mantener siempre con el cliente la distancia mínima de seguridad de 1-1,5 metros en caso de llevar mascarilla y de 2 metros si no la llevan puesta.

2. 1. Medidas higiénicas preventivas

Entre los propios trabajadores se deben respetar ciertas medidas preventivas durante el ejercicio de sus tareas:

1. Es muy importante que todo el personal respete las medidas de higiene respiratoria, es decir, en caso de tos o estornudo hacer uso de un papel desechable o, en su defecto, colocar la flexura del codo.
2. Al igual que la higiene respiratoria, la higiene de manos es indispensable, es por este motivo que cada 30 minutos todo el personal de cocina tendrá la obligación de lavarse las manos con agua y jabón, a parte de las situaciones en las que la limpieza y desinfección ya es obligatoria. Se deberá prestar especial atención en el caso de manipular o gestionar documentación (albaranes, registros, etc.). Se procederá a un lavado de manos antes y después de la manipulación de dichos documentos.
3. En toda dependencia de cocina se deberá disponer de un lavamanos con dispensador de jabón y dispensador de papel de un solo uso y de un dispensador Gel Hidroalcohólico para ser utilizados siempre que sea necesario.
4. Durante el ejercicio de su actividad todo el personal deberá llevar puesto:
 - a) Guantes (preferiblemente de nitrilo, en caso no disponer serán de vinilo o cualquier otro material autorizado y apto para su actividad). El lavado y desinfección de manos podrá hacerse con los guantes puestos.
El uso de guantes estará sujeto a la viabilidad de la ejecución de sus tareas, de no ser recomendable su utilización, se ha de cumplir estrictamente con la higiene de manos correspondiente.
 - b) Mascarilla.
 - c) Gorro o redes para el cabello.
5. Los guantes deberán cambiarse frecuentemente y en caso de estar deteriorados o en mal estado.



6. En la medida de lo posible, se deberá evitar el intercambio de objetos entre ellos, en caso de no poder evitarse, antes y después de su uso se deberán desinfectar con productos virucidas autorizados y aptos para tal uso.

2.2. Medidas preventivas de distanciamiento social

Es importante asegurar que en todas las dependencias de cocina se establezcan las distancias mínimas de seguridad entre los empleados, teniendo en cuenta la obligación del uso de mascarillas y respetando los aforos, por lo que a continuación se detallan las siguientes consideraciones:

1. En cocina central se guardará una distancia mínima de seguridad entre todos los empleados de 1-1,5 metros (en América serán 6 pies).
2. En los cuartos fríos se limitará el aforo en función de la cumplimentación de la distancia mínima de seguridad de 1-1,5 metros (en América serán 6 pies) entre trabajadores, en caso de no ser posible, el aforo se limitará a un único empleado.
3. Dentro de cámaras positivas y congeladores el aforo máximo permitido se limita a un único trabajador.
4. En las zonas de lavado se deberá respetar la distancia mínima de seguridad entre empleados de 1-1,5 metros (en América serán 6 pies).
5. En almacenes y economatos se limitará el aforo en función de si se puede cumplir la distancia mínima de seguridad de 1-1,5 metros (en América serán 6 pies) entre trabajadores, en caso de no ser posible, únicamente podrá entrar un único empleado.
6. En cocinas en vivo, se deberá respetar la distancia mínima de seguridad entre empleados de 1-1,5 metros (en América serán 6 pies).
7. Durante la reposición de alimentos en buffets se deberá guardar la distancia mínima de seguridad con los clientes de 1-1,5 metros (en América serán 6 pies).

3. Consideraciones generales higiénicas y de buenas prácticas en cocina

Es obligado, por parte de todo el equipo de cocina, conocer, cumplir y hacer cumplir la normativa higiénico sanitaria y de APPCC relacionada con cocina.

3.1. Medidas generales

1. Medición y registro de los procesos llevados a cabo.
2. Prohibición de trabajar padeciendo una enfermedad infectocontagiosa de las vías digestivas, respiratorias o dérmicas. En caso de que un miembro de la plantilla tenga síntomas de estar enfermo, se deberá comunicar inmediatamente al responsable de cocina.
3. Correcto lavado de manos por parte de todo el personal, obligatoriedad del uso de mascarilla, guantes y uso de gorro/red para el cabello, así como la prohibición de portar relojes, anillos y pulseras durante el trabajo.
4. En caso de heridas, éstas se deben cubrir con un apósito impermeable a ser posible utilizando material de color azul. No puede llevarse un vendaje normal descubierto. En caso de haber infección, el médico deberá dar su visto bueno para poder empezar a trabajar.
5. Prohibición del uso de trapos en zonas de manipulación de alimentos.
6. Uso correcto de tablas de corte y cuchillos según los colores establecidos en cada centro de trabajo para minimizar las contaminaciones cruzadas.
7. Tener los equipos técnicamente bien revisados.
8. Utilización de cuartos fríos exclusivamente a la manipulación de alimentos, nunca como zona de almacenamiento de alimentos.



9. Correcto almacenamiento de productos que precisan refrigeración, en recipientes de material adecuado, separados 15 centímetros del suelo, siempre tapados (excepto frutas y verduras no procesadas), fechados y a temperaturas adecuadas (alimentos frescos en cámaras entre 2-4°C y frutas y verduras en cámaras entre 2-8°C).
10. Respetar el período máximo de almacenamiento de productos elaborados.
11. Correcto almacenamiento de productos congelados en cámaras a -18°C, en recipientes de material adecuado, separados 15 centímetros del suelo, siempre tapados y vigilando las fechas de consumo preferentes.
12. Correcto almacenamiento de productos no perecederos en lugares frescos y secos, siempre tapados, a 15 centímetros del suelo y según la dinámica FIFO.

3. 2. Manipulación y preparación de alimentos

1. Las conservas, una vez abiertas, sacar su contenido y conservar en recipientes alimentarios. Verificar las fechas de consumo preferente.
2. Correcta desinfección de frutas y verduras a las concentraciones estipuladas por el proveedor del producto desinfectante (o por el Servicio Médico).
3. Elaboración de platos calientes y guarniciones a una temperatura de cocción de 75°C y salsas y sopas ente 80°C y 85°C.
4. En la preparación de carnes y pescados deben asegurar una temperatura mínima de cocción de 70°C en el interior del alimento durante al menos 2 minutos.
5. Es importante que todos los utensilios empleados estén en buen estado.
6. No elaborar exceso de producto, se ha de procurar hacer la producción sobre la demanda del cliente.
7. Siempre que sea posible, hacer los asados con la menor antelación posible, es decir, nunca hacerlos con un día de antelación.
8. Los platos que contengan varios ingredientes se prepararán por separado.
9. Recomendación del uso de abatidor para preservar la calidad y seguridad de los alimentos elaborados.

4. Buffet

4. 1. Disposición de alimentos

Consideraciones generales:

1. Reducción de la oferta gastronómica..
2. Uso, en la medida de lo posible, de productos monodosis y envasados.
3. Comprobación en cada servicio de la correcta temperatura de las islas buffet, para verificar que, los alimentos fríos se encuentran a una temperatura inferior o igual a 8°C y los calientes por encima de 65°C.
4. En la medida de lo posible, oferta de platos elaborados en raciones individuales.
5. Se expondrá menor cantidad de producto para reducir el tiempo de exposición, de esta forma también favorecemos una mayor frecuencia de reposición.
6. Cambio de utensilios, como pinzas, cucharones, etc. cada 30 minutos.
7. Todo producto expuesto no envasado será desechado tras cada servicio.
8. Todos los elementos de buffet, tanto alimentos como utensilios, se expondrán de tal forma que respeten el sentido único de recorrido establecido, evitando la marcha atrás del cliente.
9. Eliminación de la decoración.



Consideraciones específicas por servicio:

1. En desayuno:

- a) **Pan:** Una parte de la oferta de pan estará embolsada de forma individual y otra parte cortada y expuesta en bandejas con campanas de metacrilato.
- b) **Bollería:** Embolsada de forma individual y otra parte expuesta en bandejas con campanas de metacrilato.
- c) **Pastelería:** Los elaborados en Pastelería se ofrecen en porciones individuales y tapados. Alternativamente, se pueden ofrecer productos industriales envasados por el fabricante.
- d) **Fruta y Macedonia:** La Fruta estará entera y porcionada y las Macedonias tapadas.
- e) **Yogurts:** Envasados en porciones individuales.
- f) **Cereales:** Parte expuesta a granel y otros empaquetados.
- g) **Zumos de Fruta:** Se sirve el propio cliente directamente de la jarra tapada o dispensador automático.

2. En almuerzo y cena:

- a) **Pan:** Una parte de la oferta de pan estará embolsada de forma individual y otra parte cortada y expuesta en bandejas con campanas de metacrilato.
- b) **Postres:** Los elaborados en Pastelería se ofrecen en porciones individuales y tapados. Alternativamente, se pueden ofrecer productos industriales envasados por el fabricante.
- c) **Helados:** Serán Industriales.
- d) **Sopas:** Estarán en una marmita tapada a una Temperatura superior a 65°C

Consideraciones en Cocina en Vivo (Show Cooking):

- 1. Se deberá evitar la elaboración de alimentos con antelación.
- 2. Se prepararán en cantidades adecuadas para no formar colas, pero evitando en todo momento, no amontonar producto.
- 3. Las frituras se elaborarán sobre la marcha. No se amontonarán y se colocarán en los sotés con rejillas desengrasantes.
- 4. Corte de alimentos elaborados sobre la marcha del servicio

4. 2. Medidas preventivas en Buffet

- 1. La reposición de platos en buffet se hará con carros protegidos para evitar contaminaciones.
- 2. Se emplearán recipientes de policarbonato, cerámica o porcelana. Para salsas líquidas se emplearán contenedores de inox o cerámica.
- 3. Los cocineros de la Cocina en Vivo (Show Cooking) deberán llevar puesto guantes, mascarilla y gorro/red para el cabello. Además, tendrán disponible a su alcance dispensadores de gel hidroalcohólico para desinfectarse los guantes siempre que sea necesario. El uso de guantes estará sujeto a la viabilidad de la ejecución de sus tareas de no ser recomendable su utilización, se ha de cumplir estrictamente con la higiene de manos correspondiente.
- 4. Para la manipulación de alimentos en el buffet frío y en el resto de buffets se emplearán siempre pinzas, guantes, mascarilla y gorro o red para el cabello.



5. Room Service

En el caso de tener un enfermo confirmado o caso sospechoso de COVID-19 en el hotel, todos los servicios de comida al cliente se harán como Room Service, por lo que se deberá extremar la precaución y seguir estrictamente todas las instrucciones higiénico sanitarias en su preparación y transporte.

6. Limpieza y desinfección

6.1. Productos de Limpieza y Desinfección Actuales

Se procederá a la Limpieza y Desinfección de todas las áreas de cocina y buffet utilizando los productos químicos aprobados por el Departamento de Compras (tras la revisión de las Fichas de Seguridad de dichos productos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y con la concentración / dosificación adecuada.

Salvo que una evidencia científica diga lo contrario, a día de hoy se consideran como productos desinfectantes contra el COVID-19 los siguientes:

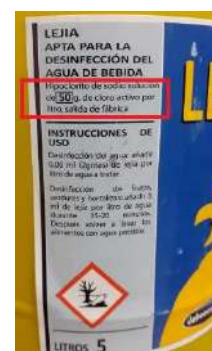
1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México)):

Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- a) Esa lejía debe tener una concentración de 40-50 gr/litro.

Nota: En la foto puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.

- b) Para asegurar que la concentración de lejía sea de, al menos, 1000 ppm, se deben poner **5 cucharadas soperas de lejía con esa concentración en un recipiente y añadir agua hasta llegar a 1 litro.**



2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.





3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.

Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada): Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.

- b) Como puede ser que las condiciones ambientales hayan degradado el contenido, se preparará la mezcla en un recipiente poniendo 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.

- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).



6. 2. Posibles nuevos Productos de Limpieza y Desinfección

En el caso de que surjan nuevos productos para la Limpieza y Desinfección de superficies efectivos para la eliminación del COVID-19, se podría ampliar el listado de Productos Químicos incluidos en el apartado anterior.

No se podrá considerar como válido para la Limpieza y Desinfección de superficies ningún producto que no cuente con el visto bueno previo del Departamento Higiénico - Sanitario.

Para otorgar dicho visto bueno, el Departamento habrá revisado previamente la Fichas de Seguridad de dicho Producto y se comprobará la idoneidad del mismo para la eliminación del COVID-19.



6. 3. Limpieza y desinfección de las áreas de cocina

La correcta limpieza y desinfección de todas las áreas de cocina es fundamental para asegurar que tanto las superficies como equipos de trabajo son seguros.

Como medidas complementarias a las ya establecidas por la normativa de APPCC en todas las cocinas, se deberá:

1. Desinfectar con virucida autorizado todas las zonas de mayor contacto con los empleados como, por ejemplo, puertas abatibles de cuartos fríos, puertas de entrada y salida al comedor, tiradores de cámaras y congeladores y puertas de las mismas, mandos de los fogones, manetas de hornos, basculantes, marmitas, freidoras, cubos de basura, etc.
2. En los buffets, tras cada servicio, se deberá aplicar lo mencionado en el punto anterior.
3. Los carros, al finalizar el turno, deberán ser desinfectados con virucida autorizado.
4. Los paños y estropajos empleados deberán sustituirse semanalmente.
5. En el despacho del Jefe de Cocina, siempre que finalice su turno, se deberá desinfectar con virucida autorizado las superficies más manipuladas como, por ejemplo, teclado y ratón del ordenador, teléfono, etc.

6. 4. Limpieza y desinfección de utensilios y menaje

Como principio general en la limpieza del menaje y utensilios de cocina en el tren de lavado, se deberán garantizar las siguientes temperaturas:

1. En el proceso de lavado se alcanzará una temperatura entre 55°C y 65°C
2. En el proceso de aclarado o secado se alcanzará una temperatura entre 80°C y 90°C.

En caso de no alcanzar las temperaturas indicadas en el tren de lavado, se deberá:

1. Hacer un prelavado con manguera a presión (o escamoteo).
2. Sumergir el material en una solución de agua con lejía a 1000 ppm como mínimo durante 10 minutos.
3. Introducir todo el material por el tren de lavado.

El material no apto para introducir en el tren de lavado deberá seguir el siguiente proceso:

1. Lavado con agua y jabón.
2. Sumergirse en una solución de agua con lejía a 1000 ppm como mínimo durante 10 minutos.
3. Aclarar.

Para el menaje sucio del servicio de Room Service, el camarero encargado de llevarlo a la zona del tren de lavado deberá avisar al encargado y a los empleados de la zona de lavado para que lo desinfecten y limpien de inmediato, evitando siempre el contacto con otro material. Además, después de manipular estos elementos, deberán desechar los guantes que llevaban puestos, lavarse correctamente con agua y jabón las manos y antebrazos y colocarse unos guantes nuevos.

7. Recepción de Mercancías

Para obtener información de las pautas a seguir véase "Protocolo de Actuación COVID-19 de Recepción de Mercancías".



8. Montacargas de cocina y cuarto de basura

Para el montacargas de cocina:

1. Se llevará a cabo un programa de limpieza y desinfección con productos virucidas autorizados tras cada entrega de proveedores externos, así como tras su utilización para la salida de basuras.
2. Está prohibido el uso del montacargas como ascensor de personal.

En el cuarto de basuras:

1. Será obligatorio el uso de mascarilla, guantes y gafas de protección en el transporte de basura a cuartos, áreas de basura y durante las tareas de limpieza de los mismos. Se ha de proceder al cambio de los equipos de protección individual antes de la entrada en el área de cocina.
2. Se depositará la basura después de cada servicio. Deberán evitar que coincida con la entrega de mercancía. Está terminantemente prohibido dejar cubos de basura en el recinto de cocina o en el área de recepción de mercancías.
3. Después de retirar la bolsa del cubo de basura, estos se desinfectarán con productos virucidas autorizados antes de volver a entrar en el área de cocina.
4. Se ha de aumentar la frecuencia de la limpieza del cuarto de basura con productos virucidas autorizados.
5. Se vigilará el correcto funcionamiento de los equipos de refrigeración de los cuartos de basura.
6. Las tareas de limpieza y desinfección de cuartos de basura y contenedores no coincidirán en ningún caso con la entrega de mercancía.

9. Formación sobre COVID -19 al personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores del hotel la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de cocina de cualquier hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de contagio.
3. Medidas de higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de salud "mínimas" para acudir al centro de trabajo.
5. Uso de productos químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
6. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.
7. Puesta y retirada de los equipos de protección individual (EPIs).



10. Equipos de protección individual (EPI's)

1. Todos los manipuladores de alimentos (ya sean de la zona de cocina, cocina en vivo o buffet) deberán llevar:
 - a) Mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).
 - b) Guantes (preferiblemente de nitrilo, en caso no disponer serán de vinilo o cualquier otro material autorizado). A excepción de la zona caliente de cocina central, que el uso de guantes estará sujeta a la viabilidad de la ejecución de sus tareas, de no ser recomendable su utilización, se ha de cumplir estrictamente con la higiene de manos correspondiente.
 - c) Gorro o red para el cabello.
 - d) Calzado de seguridad.
2. El personal de la zona de lavado de menaje y utensilios de cocina deberá llevar:
 - a) Mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).
 - b) Guantes (preferiblemente de nitrilo, en caso no disponer serán de vinilo o cualquier otro material autorizado).
 - c) Gorro o red para el cabello.
 - d) Batas o delantal impermeable de un solo uso.
 - e) Calzado de seguridad.

13.7

PR013.7 LAVANDERÍA

1. Objetivo

En este documento se identificarán las acciones que afectan a la rutina del departamento de Lavandería del hotel.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgos
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- PR Personal de pisos
- PR Recepción de mercancías

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Supervisor de Lavandería	- Garantizar la aplicación de nuevas medidas contra la COVID19. - Es el responsable final de la implementación del procedimiento actual en su propio departamento. - Informar al supervisor de H&S o al responsable de Calidad si hay alguna dificultad en la implementación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Dar seguimiento a implementación de las medidas de control necesarias contra la COVID19 en el departamento de lavandería. - Informar al Director sobre el estado de la implementación.
Preverisk Group	- Proporcionar formación al personal en los procedimientos de lavandería. - Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas en el departamento de lavandería.
Director General	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.

4. Metodología de trabajo

1. Principios generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria de las lavanderías del hotel.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los Trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta Normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado: **5. Formación sobre COVID -19 al Personal**

2. Medidas Preventivas Generales

2. 1. Distanciamiento Social entre compañeros de Trabajo

Es una de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios

Respecto a la distancia entre personas (y siguiendo las últimas recomendaciones del Ministerio de Sanidad), se debe cumplir lo siguiente:

1. Sin uso de Mascarillas:

En ese caso, se deberán mantener 2 metros de distancia entre personas.

2. Con uso de Mascarillas:

En ese caso, la distancia entre personas se reduce hasta 1-1,5 metros (en América serán 6 pies).

2. 2. Higiene de manos

Es la segunda de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios.

1. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos).
2. Se desinfectarán con Gel Hidroalcohólico (con una concentración mínima de etanol del 62 - 71%) frotando las manos hasta que se seque el producto.

A continuación, se explica en qué situaciones se aconseja lavar las manos y en cuáles usar el Gel Hidroalcohólico:

- a) Siempre que sea posible, se procederá primero al correcto lavado de las manos usando agua y jabón y, posteriormente, se procederá a la desinfección con el Gel Hidroalcohólico.
Es importante tener en cuenta que, tras usar agua y jabón, se deberán secar muy bien las manos con una toalla desechable si se quisiese usar luego gel hidroalcohólico.
- b) Si no se pudiesen adoptar ambas medidas y si las manos NO están visiblemente sucias, se podrá usar el Gel Hidroalcohólico.
- c) Si las manos están visiblemente sucias, se deberá usar jabón y agua.

2. 3. Higiene Respiratoria

Es la tercera de esas 3 medidas más importantes.

1. En caso de estornudo o tos, se deberá usar pañuelos desechables (véase figura 1) o, en su defecto, cubrir la boca y la nariz con la parte interna del codo (figura2).
2. Evitar tocarse boca, nariz y ojos con las manos.



2. 4. Ventilación (Natural o Forzada) de los Lugares de Trabajo

Para disminuir la carga vírica ambiental de los Lugares de Trabajo, se recomienda ventilar dichos lugares un mínimo de 3 veces al día (durante 10 minutos como mínimo en cada una de esas veces).

3. Lavado de habitación ordinaria

3. 1. Medidas preventivas en el recinto

1. Se designará un circuito de paso claramente señalizado y de sentido único de recorrido para los textiles de habitaciones ordinarias.
2. En este circuito se deberán tener muy bien delimitadas y separadas las zonas de ropa limpia y ropa sucia.
3. Se deberán diferenciar aquellos carros de uso exclusivo para ropa sucia y carros para ropa limpia.
4. Se deberá, en la medida de lo posible, mantenerse la lavandería siempre ventilada.
5. Repartidos por el recinto, deberá haber dispensadores de gel hidroalcohólico suficientes para usarse siempre que sea necesario.

3. 2. Medidas preventivas en el personal

Como complemento a las medidas preventivas generales:

1. Se designarán dos grupos de trabajadores, un grupo que trabajará exclusivamente con ropa sucia y otro grupo que trabajará exclusivamente con ropa limpia.
2. Todo el personal encargado de la manipulación y lavado de ropa de habitación ordinaria deberá llevar guantes y mascarilla.
3. Deberán lavarse o desinfectarse las manos siempre que cambien de actividad.

3. 3. Procedimiento de actuación

El material procedente de una habitación de cliente no enfermo se lavará de forma que se garantice la eliminación de posibles presencias de COVID-19. Para ello se seguirá el siguiente proceso:

1. En el momento de la recolección de la ropa procedente del hotel, el personal debe ir ya equipado con los equipos de protección asignados.
2. El material, una vez entre en lavandería, deberá seguir el circuito marcado.
3. A la hora de separar y contar/pesar la ropa, es importante que los trabajadores no la sacudan para evitar que los posibles virus presentes en los materiales se propaguen por el aire.
4. El proceso de lavado se hará mediante los métodos establecidos, ozono + detergente o enzimático con oxígeno.
5. Posteriormente, pasarán al proceso de secado, donde se debe garantizar una temperatura en el interior de la secadora de más de 60°C.

6. Como último paso del proceso de lavado, las toallas pasarán a la plegadora y, sábanas y demás material irán a la calandra donde se alcanzan temperaturas próximas a los 150°C.
7. Una vez esté la ropa limpia, se depositará en los carros designados para ropa limpia que habrán sido desinfectados anteriormente para entregarla al hotel.
8. Durante todo el proceso se deberán cuidar los tiempos y pausas para no coincidir en el área, el personal que carga ropa limpia con el personal que descarga la ropa sucia.

3. 4. Medidas preventivas en el vehículo de reparto

Siempre que se haga transporte de material de las lavanderías a los Hoteles y viceversa, se deberán seguir las siguientes medidas:

1. El chófer deberá llevar mascarilla, guantes y gafas.
2. Los guantes se desecharán una vez finalizado el reparto.
3. Uso de gel hidroalcohólico cada vez que el chófer entre y salga del vehículo.
4. Para evitar contaminaciones cruzadas, después de cada descarga de ropa sucia se deberá desinfectar la cabina de carga con virucida autorizado.
5. Diariamente, al finalizar la jornada se deberá desinfectar con virucida autorizado la cabina del conductor y la cabina de carga del vehículo de reparto.

3. 5. Limpieza y desinfección

Como medidas complementarias a las ya establecidas a la normativa interna en todas las lavanderías, se deberá:

1. Diariamente y varias veces al día, desinfectar con virucida autorizado todas las zonas de mayor contacto con los empleados como, por ejemplo, pomos y manetas de puertas, puertas de lavadoras y secadoras, botoneras de la maquinaria, cubos de basura, teléfono, etc.
2. Los carros de ropa limpia, al finalizar la jornada, deberán ser desinfectados con virucida autorizado.
3. Los carros de ropa sucia, tras cada uso, deberán ser desinfectados con virucida autorizado.
4. Los paños y estropajos empleados deberán desinfectarse con virucida autorizado.
5. Establecer una frecuencia de pulverización con virucida autorizado en todas las áreas.

4. Lavado de habitación contaminada

4. 1. Medidas preventivas específicas adicionales en el recinto

A parte de las medidas preventivas generales citadas en lavanderías de ropa ordinaria, este recinto de lavandería debe cumplir además las siguientes medidas preventivas específicas:

1. Se designará un circuito de paso claramente señalizado y de sentido único de recorrido para los textiles contaminados que desemboque a una zona aislada ("Zona Roja") para la separación de los mismos.
2. Esta "Zona Roja" no deberá contener material limpio y su entrada estará restringida únicamente al equipo de desinfección.
3. En la "Zona Roja" se deberá disponer de un cubo de basura con tapa y de apertura con accionamiento no manual para depositar las bolsas que contienen el material contaminado.

4. Se deberán diferenciar aquellos carros de uso exclusivo para ropa sucia y carros para ropa limpia.
5. Los carros específicos de ropa sucia serán de dimensiones adecuadas para depositar el material contaminado.
6. Deberá, en la medida de lo posible, mantenerse la lavandería siempre ventilada.
7. Se deberá definir maquinaria de uso específico (lavadora y secadora) para la limpieza y desinfección del material contaminado.

4. 2. Medidas preventivas específicas adicionales en el personal

A parte de las medidas preventivas generales anteriormente citadas, todo trabajador de lavandería debe cumplir además las siguientes medidas preventivas específicas:

1. Como primera medida, se debe designar un "Equipo de Desinfección" encargado de la manipulación de textiles con riesgo de estar contaminados por casos confirmados o sospechosos por COVID-19. Serán estos trabajadores, los únicos que puedan manipular estos elementos.

Cualquier miembro del equipo de desinfección encargado de la manipulación y lavado de material de habitaciones y zonas con contagiados o sospechosos no debe pertenecer a ningún "Grupo de Riesgo" considerado por las autoridades sanitarias.

Pertenecen a este "Grupo de Riesgo":

1. Personas mayores de 60 años.
2. Mujeres embarazadas.
3. Personas con problemas crónicos relacionadas con el tracto respiratorio, corazón, hipertensos, hígado y/o riñones.
4. Personas diabéticas, con cáncer en tratamiento activo y pacientes inmunodeprimidos.
2. Se designarán dos grupos de trabajadores, un grupo que trabajará exclusivamente con ropa sucia y otro grupo que trabajará exclusivamente con ropa limpia.
3. Deberán lavarse o desinfectarse las manos siempre que cambien de actividad.
4. Todo el personal encargado de la manipulación y lavado de ropa de habitación contaminada deberá llevar guantes, mascarilla, mono desechable y gafas.

4. 3. Procedimiento de actuación

El material procedente de una habitación con caso confirmado o sospechoso por COVID-19 deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Dicho material será entregado a lavandería en doble bolsa cerrada de color diferente y de fácil identificación.
2. En el momento en que se identifiquen bolsas de material contaminado, el equipo de desinfección, para la manipulación de materiales contaminados, deberán llevar puestos todos los equipos de protección correctamente colocados.
3. Manteniendo, en todo momento, el textil en el interior de las bolsas cerradas, el equipo de desinfección recorrerá con el material su recorrido designado hasta finalmente llegar a la "Zona Roja".
4. Para la apertura de las bolsas se deben extremar las precauciones, evitando su manipulación lo máximo posible.
5. Se separarán por género y tipo de ropa, se contarán/pesarán y se colocarán en el carro específico para este fin. Es muy importante que en este proceso los trabajadores no sacudan la ropa para evitar que los posibles virus presentes en los materiales se propaguen por el aire.

6. El material depositado en el carro se tapará hasta el momento de proceder al lavado.
7. Una vez finalizada la separación, las bolsas que contenían el material contaminado deberán desecharse en el cubo de basura con tapa y con apertura de accionamiento no manual con bolsa, cerrar la bolsa y tirarla junto con la basura ordinaria en los contenedores.
8. Se procederá al lavado del material con la maquinaria específica asignada.
9. El proceso de lavado se hará mediante los métodos establecidos, ozono + detergente o enzimático con oxígeno.
10. Posteriormente, pasarán al proceso de secado, donde se debe garantizar una temperatura en el interior de la secadora de más de 60°C.
11. Como último paso, las toallas pasarán a la plegadora y, sábanas y demás material irán a la calandra donde se alcanzan temperaturas próximas a los 150°C.
12. El proceso de lavado de este material deberá prestar atención para no coincidir en los tiempos y pausas en el área de personal que carga ropa limpia.

Para los estropajos y esponjas empleados en habitación de cliente contagiado o sospechoso que no permitan su lavado a 80°C, se puede utilizar para la desinfección una solución con virucida para luego seguir con un lavado a temperaturas normales.

4. 4. Medidas preventivas en el vehículo de reparto

Siempre que se haga transporte de material de las lavanderías a los Hoteles y viceversa, se deberán seguir las siguientes medidas:

1. Como recomendación general, en el caso de tener material contaminado de más de una habitación, se deberá transportar toda esta ropa en el mismo viaje y emplear ese viaje únicamente para el material contaminado.
2. Para evitar contaminaciones cruzadas, después de cada descarga de ropa sucia se deberá desinfectar la cabina de carga con virucida autorizado.
3. El chófer deberá llevar mascarilla, guantes y gafas.
4. Los guantes se desecharán una vez finalizado el reparto.
5. Uso de gel hidroalcohólico cada vez que el chófer entre y salga del vehículo.
6. Diariamente, al finalizar la jornada se deberá desinfectar con virucida autorizado la cabina del conductor y la cabina de carga del vehículo de reparto.

4. 5. Limpieza y desinfección

Como medidas complementarias a las ya establecidas en la normativa interna en todas las lavanderías, se deberá:

1. Varias veces al día, desinfectar con virucida autorizado todas las zonas de mayor contacto con los empleados como, por ejemplo, pomos y manetas de puertas, puertas de lavadoras y secadoras, botoneras de la maquinaria, cubos de basura, teléfono, etc.
2. Los carros, tras cada uso, deberán ser desinfectados con virucida autorizado.
3. Los paños y estropajos empleados deberán desinfectarse con virucida autorizado.
4. Diariamente hacer una pulverización con virucida autorizado en la zona habilitada para la separación de material contaminado.

5. Formación sobre COVID-19 al Personal

5. 1. Formación General al Personal "Base":

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador del hotel. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada a los trabajadores de lavanderías de cualquier Hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de Contagio.
3. Medidas de Higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de Salud "mínimas" para acudir al Centro de Trabajo.
5. Aspectos a tener en cuenta si se hace uso de Transporte Público (o compartido).
6. Uso de Productos Químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
7. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.
8. Puesta y Retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).

5. 2. Formación "Específica":

Recibirán esta Formación Específica todos aquellos Trabajadores que, por la labor que desempeñan, tienen un riesgo mayor de contagio en el trabajo (ya que están más en contacto con los enfermos (o sospechosos) de Covid-19).

Pertenecen a este grupo todos los miembros del "Equipo de Desinfección".

6. Equipos de protección Individual para los Trabajadores (EPI's)

6. 1. EPI's para los manipuladores de material no contaminado

Los trabajadores responsables del lavado de material no contaminado deberán llevar los siguientes equipos de protección:

1. Uso de guantes (preferiblemente de nitrilo, si no hay disponibilidad se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan).
2. Uso de mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).

Cada mascarilla será, como máximo, de uso diario. En el caso de ser las mascarillas reutilizables, deberán lavarse después de cada jornada de trabajo (si se hace un lavado doméstico, la Temperatura normalmente será a más de 60°C).

6. 2. EPI's para los manipuladores de material contaminado

Como norma general los EPIs se colocarán antes de manipular cualquier material susceptible o con mayor probabilidad de estar contaminado.

Los miembros del "Equipo de desinfección" responsables del lavado de material contaminado deberán llevar los siguientes EPIs:

1. Uso de guantes (preferiblemente de nitrilo, si no hay disponibilidad se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan) que se desecharán al finalizar cada habitación.
2. Uso de mascarilla N95 o FFP2.
 - Compras debe tener en cuenta que hay que contar con un stock de estas mascarillas previo a la apertura del Hotel (de hecho, se recomienda un stock mínimo de 100 de esas mascarillas por hotel).
 - En este caso las mascarillas N95 o FFP2 tienen una vida útil mayor a las mascarillas desechables o reutilizables, para determinar el período máximo de uso se seguirán las instrucciones de las autoridades sanitarias.
3. Uso de protección ocular.
4. Uso de mono integral desechable (Overol) que se desechará al finalizar cada habitación.

Compras debe tener en cuenta que hay que contar con un stock de estos monos integrales desechables previo a la apertura del Hotel.

Además, los EPIs que el Trabajador se tenga que quitar se deberán clasificar en función de si se pueden reutilizar (o no). Así pues:

- a) Los Guantes y el Mono Integral Desechable (Overol) se pondrán en una bolsa de basura normal (y se cerrarán y depositarán en el carro junto con la basura normal).
- b) La Protección Ocular y la Mascarilla se pondrán en una bolsa de basura de color distinto (y fácilmente identificable y se cerrarán y depositarán en otra bolsa cerrada). Dicha bolsa se llevará a una zona habilitada al efecto para la limpieza y desinfección de dichos EPIs.

La dirección del Hotel tendrá que decidir qué zona de Personal aislada dedica a tal efecto.

13.8

PR013.8 PISOS



1. Objetivo

Este documento identificará todas las acciones que pertenecen y afectan a la rutina normal de los departamentos de pisos del establecimiento.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgos
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- PR Procedimientos contra COVID19: Lavandería
- PR Recepción de mercancía

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Responsable departamento de pisos	Garantizar la implementación de nuevas medidas contra la COVID19 Es el responsable final de la implementación del procedimiento en su propio departamento Informar al supervisor de H&S o al responsable de Calidad si hay alguna dificultad en la implementación
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	Seguimiento de la aplicación de las medidas de control necesarias contra la COVID19. Supervisión del proceso. Informar al Director sobre el estado de implementación
Preverisk Group	Proporcionar formación al personal en los procedimientos de Pisos. Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director General	Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas Verificar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.



4. Metodología de trabajo

1. Principios Generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria del departamento de Pisos del hotel.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los Trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta Normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado

"9. Formación sobre COVID -19 al Personal"

2. Disposición de Habitaciones

2. 1. Consideraciones en distribución de Alojamientos

Como Norma General de Seguridad y Salud, habida cuenta de los problemas de Salud Pública creados por el Coronavirus, la distribución de las habitaciones ocupadas se hará del siguiente modo:

1. La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento
2. Distanciamiento Social de las Habitaciones con contagiados (o sospechosos):

Se delimitará la zona de enfermos con el fin de alejar a los contagiados (o sospechosos de serlo) que puedan aparecer durante su estancia del resto de clientes sanos. Dicha delimitación dependerá de la configuración de cada Hotel.

La dirección del Hotel, tras tener en cuenta las pautas que se indican a continuación, decidirá qué habitaciones acogerán a los posibles afectados.

A continuación, se describen las configuraciones básicas de los Hoteles:

1. Configuración habitual en Hotel Horizontal:

- a) Se debe reservar la zona de habitaciones más alejada y que tenga menos tránsito de clientes.

Nota: En los Hoteles con bloques de habitaciones se propone dedicar uno de estos bloques a los posibles enfermos.

- b) Las habitaciones deben ser ocupadas siguiendo la siguiente configuración: Hab. Libre – Hab. Ocupada – Hab. Libre – Hab. Ocupada y así sucesivamente.
- c) La forma de ir ocupando progresivamente las habitaciones debe ser desde aquellas que estén más alejadas de los ascensores (o la escalera) con las que se accede a dicha planta hasta las más cercanas.

2. Configuración en Hoteles Verticales:

1. (si la ocupación lo permite) Se debe reservar la planta más baja en la que haya habitaciones únicamente para enfermos o sospechosos.
2. La forma de ir ocupando progresivamente las habitaciones debe ser desde aquellas que estén más alejadas de los ascensores (o la escalera) con las que se accede a dicha planta hasta las más cercanas.



En aquellos Hoteles que dispongan de puertas RF que sectoricen los pasillos se irán cerrando dichas puertas a medida que esos sectores se vayan ocupando.

Siempre que exista sospecha o en el caso de tener evidencia de enfermo en las Instalaciones, se confinará al cliente en su habitación hasta que reciba la visita del Servicio Médico Externo. En caso de confirmarse el diagnóstico de Covid-19 (o de tener una clara evidencia de padecerlo), se trasladará al cliente a un centro Hospitalario. De no ser posible ese traslado, se confinará al cliente en una habitación en la “Zona Habilitada” al efecto para enfermos o sospechosos.

¿Cómo se debe actuar con la pareja o personas que estén en la MISMA HABITACIÓN que el enfermo?

Las personas que estuviesen en la misma habitación que el posible enfermo, al compartir espacio y materiales, son susceptibles de haber contraído igualmente el virus, por lo que se dará el mismo trato y seguimiento que a una persona enferma. Así pues, los acompañantes recibirán también la visita del Servicio Médico Externo. En dicha visita se les realizará a todos (enfermo y acompañantes) una encuesta de salud que quedará registrada (modelo simple de encuesta: Inicio de síntomas, contactos previos (última semana), procedencia, observaciones médicas tras valoración, etc.). Si tras esa visita médica hubiese sospechas fundadas de que puedan estar contagiados se le trasladará también a otra habitación en esa misma “Zona habilitada” para enfermos o sospechosos donde permanecerán confinados.

2. 2. Situación respecto al Material contenido en cada Habitación

1. Material a retirar mientras dure la pandemia del COVID-19

Debido a que el COVID-19 se ha demostrado científicamente que se puede transmitir por el contacto entre superficies contaminadas, se han eliminado los siguientes elementos en todas las habitaciones:

- a) Papelería: Flyer cambio de sábanas, Folletos Spa, Flyer precios minibar, caballete reposición minibar, hoja de lavandería, bloc de notas, carpetas con carta y sobre, listín telefónico y listín de canales de TV, publicidad de actividades del Hotel y de restaurantes temáticos.
- b) Revistero, libros de promoción de destino, etc.
- c) Cojines decorativos
- d) Estolas.
- e) Bolsa de lavandería. Si el cliente desea este servicio deberá hacerlo bajo petición, llamando a Recepción.
- f) La escobilla del WC.
- g) Se elimina el bolígrafo de cortesía.

2. “Amenities” que habrá en las habitaciones todos los Hoteles.

- a) Dispensador de gel champú para la ducha.
- b) Amenities estarán en recepción bajo demanda.

En las habitaciones de enfermos o sospechosos se colocará una bolsa de basura en las papeleras para evitar contacto con los desechos y, al vaciar esa basura, se colocará todo el material en una doble bolsa.

3. Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19

3. 1. Limpieza

Se procederá a la limpieza de las Habitaciones utilizando los Productos Químicos aprobados por el Departamento de Compras (tras la revisión de las Fichas de Seguridad de dichos Productos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y con la Concentración / Dosificación adecuada.

3. 2. Desinfección

Salvo que la evidencia científica diga lo contrario, a día de hoy se consideran como productos desinfectantes contra el Covid-19 los siguientes:

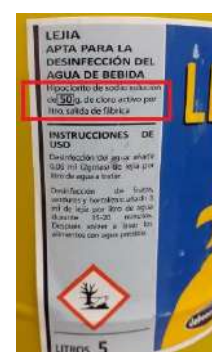
1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México)):

Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- Esa lejía debe tener una concentración de 40-50 gr/litro.

Nota: En la foto puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.

- Para asegurar que la concentración de lejía sea de, al menos, 1000 ppm, se deben poner **5 cucharadas soperas de lejía con esa concentración en un recipiente y añadir agua hasta llegar a 1 litro.**



2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.





3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.

Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.

- b) Para preparación de la solución en la concentración indicada, se añade en un recipiente 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.
- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y no se podrá usar una disolución hecha el día anterior)



4. Consideraciones previas a la limpieza de Habitaciones/apartamentos.

Los carros de las Camareras de Pisos a partir de ahora disponer de:

1. Gel Hidroalcohólico para la desinfección de manos a cada cambio de Habitación.
2. Stock suficiente de guantes (preferiblemente serán de nitrilo, si no puede ser posible, serán de vinilo u otro material apto para sus tareas).
3. Bolsas de basura de color diferente al habitual para almacenar todo el material que pueda estar contaminado.
4. Todos los paños, bayetas, estropajos, etc. necesarios según el presente protocolo
5. Aquellos carros que contengan la ropa del departamento de pisos deberán ir cubiertos como un plástico o similar.



5. Limpieza de Habitaciones/apartamentos Ocupadas sin Contagiados

5. 1. Consideraciones Generales a la hora de limpiar una habitación

1. El carro debe permanecer en el pasillo, nunca debe entrar al interior de la Habitación.
2. Durante la limpieza de la habitación se dejarán ventanas y/o balconeras abiertas para promover la ventilación natural.
3. La puerta de la habitación permanecerá cerrada, como en el procedimiento habitual.
4. Durante la realización de las tareas el cliente no debe permanecer en el interior de la Habitación.

Siempre que una camarera de pisos finalice una habitación deberá desinfectarse correctamente los guantes con el Gel Hidroalcohólico (que deberá llevar en su carro). Asimismo, en caso de deterioro de los guantes, deberá sustituirlos por unos nuevos.

5. 2. Utensilios de limpieza

1. Se mantendrá el uso habitual de los Utensilios de limpieza.
2. Tras la limpieza común, se deberá desinfectar con esmero usando un paño humedecido con un Virucida válido y autorizado para su uso en todas aquellas superficies susceptibles de estar más contaminadas tales como:
 - a) Pomos y Agarraderas de las puertas y ventanas (y cortinas de las mismas)
 - b) Lavabo, porta toallas y grifo, así como la zona de ducha o bañera y el sanitario (WC)
 - c) Muebles tales como: Cajones, mesas, sillas, armarios, caja fuerte, perchas y camas supletorias.
 - d) Interruptores, teléfono, televisión y mando de la TV y del aire acondicionado.
 - e) Minibar.
 - f) Cunas de bebe.

En el caso de incorporarse nuevos productos para la limpieza de Habitaciones si éstos son efectivos para la eliminación del COVID-19, no es necesario realizar la desinfección posterior. Tan pronto se reciban las Fichas de Seguridad de dichos Productos, se verificará su idoneidad para la eliminación del Covid-19.

5. 3. Procedimiento de limpieza en Habitaciones Ocupadas sin contagio conocido

La sistemática a seguir por parte de las camareras en la limpieza de estas habitaciones será:

Antes de empezar la camarera tienen que revisar si hay vómitos o diarrea en la habitación.

1. Habitación de cliente NO enfermo CON presencia de restos biológicos en la habitación:

En el caso de encontrar vómitos o diarreas, la camarera tiene que tapar con un paño el vómito o la diarrea y ha de comunicarlo a la supervisora para que pueda enviar personal especializado y protegido para realizar la limpieza de esa habitación, aplicando el protocolo según el: Apartado "7. 4. Procedimiento de limpieza y desinfección de limpieza de habitaciones de salida con contagiados". El equipo responsable de la limpieza y desinfección, en el caso de restos biológicos, recogerá con el paño anterior los restos sólidos y los depositará en bolsas codificadas por cada hotel para tirar a la basura. no se debe reciclar ese paño bajo ningún concepto. Los responsables de pisos informarán al Equipo de Dirección de lo que se ha encontrado en esa habitación.



2. Habitación de cliente no enfermo SIN presencia de restos biológicos en la habitación:

Las camareras tienen que utilizar un mínimo de 3 paños de diferentes colores por cada habitación (1 color para la terraza, 1 color para el dormitorio y otro color para el cuarto de baño, teniendo cuidado de utilizar siempre el mismo color para cada zona en todo el hotel o complejo hotelero) y un estropajo blanco, a utilizar por este orden, para el lavabo, la ducha o bañera y el sanitario WC.

- Primeramente, se debe retirar el material sucio (sábanas, toallas, desechos de las papeleras, etc.) con especial cuidado ya que existe el riesgo de que el cliente alojado esté contagiado y sea asintomático lo que implicaría riesgo de contagio.
- Limpieza completa de habitación como el procedimiento habitual, es decir, empezando por la terraza y siguiendo el orden hasta la puerta de entrada de la habitación.
- Proceder a la desinfección de las zonas más susceptibles de estar contaminadas (ya indicadas en el Apartado 5. 2. 2.)
- Como último paso antes de salir de la habitación, se hará la cama y se repondrán las toallas.

Siempre que una camarera de pisos finalice una habitación deberá desinfectarse correctamente los guantes con el Gel Hidroalcohólico (que deberá llevar en su carro). Asimismo, en caso de deterioro de los guantes, deberá sustituirlos por unos nuevos.

Al finalizar el turno de las camareras, cuando se aparquen los carros por la tarde, se desinfectarán con un producto apto para tal uso de los ya comentados anteriormente (producto que tenga la consideración de Virucida apto para Covid-19).

6. Limpieza de habitaciones/apartamentos de salida sin contagiados

La limpieza y desinfección de las salidas de habitaciones, tanto las ocupadas por clientes sanos como las de enfermos o sospechosos, como se verá a continuación, guardan cierta similitud puesto que en este momento nos hallamos en un punto de máxima seguridad y control, no solo para salvaguardar la salud de nuestros clientes sino también para proteger a todos los empleados.

Se deberá designar (y dar formación previa) a un "Equipo de Desinfección" en cada Hotel para que se pueda hacer la desinfección correspondiente con un Virucida Autorizado, se definirá en cada país el producto desinfectante más adecuado.

6. 1. Consideraciones Generales a la hora de limpiar una habitación

- El carro debe permanecer en el pasillo, nunca debe entrar al interior de la Habitación.
- Durante la limpieza de la habitación se dejarán ventanas y/o balconeras abiertas para promover la ventilación natural.
- La puerta de la habitación permanecerá cerrada, como en el procedimiento habitual.

6.2. Procedimiento de limpieza y desinfección

Cuando una habitación es Salida:

- Se procederá a la limpieza según la sistemática descrita en el apartado "5. Limpieza de Habitaciones ocupadas sin contagiados".
- Se pulverizará la habitación con el producto desinfectante aceptado en cada Hotel. Se debe pulverizar abundantemente todo lo que puede tocar el cliente, esto es: Puertas, ventanas, cortinas, foscuits, visillos, muebles, cajones, mesas, sillas, interruptores, teléfono, mando de la televisión, mando del aire acondicionado, televisión, armario, caja fuerte, perchas, minibar, porta toallas, lavabo, grifo, zona ducha o bañera, sanitario WC.



3. Posteriormente se dejará el período de seguridad de 3 horas hasta que ésta pueda volver a ser ocupada.
4. Se dará un repaso a las superficies ya que, tras el proceso de pulverización, puede que queden manchas de producto.
5. Por último, la camarera de piso hará la cama, pondrá el set de toallas limpias y los amenities.

Además:

1. Se lavarán en el cambio de huésped toda la ropa de cama que haya sido utilizado incluyendo:
 - a) Las fundas de cremallera de las almohadas.
 - b) Los cuadrantes de los cojines.
 - c) Las mantas que hayan sido usadas.
2. Se repondrá el papel higiénico en cada entrada.
3. Se deberá eliminar el primer y segundo pañuelo de papel del dispensador y no se hará el origami con dicho papel. Así como, la primera bolsa higiénica.
4. Asimismo, se deberá limpiar y desinfectar el Minibar.

7. Limpieza de Habitaciones/apartamentos de salida con Contagiados

Si hubiese una habitación con un enfermo en el hotel, dicha habitación se tratará como una Habitación de "Salida" al no contar con limpieza ordinaria, es por este motivo que ambos supuestos se han fundido en un único procedimiento.

Se deberá designar (y dar formación previa) a un "Equipo de Desinfección" en cada Hotel antes de que se pueda hacer la desinfección correspondiente. Se definirá en cada país el producto desinfectante más adecuado.

Es importante recordar que ningún miembro del equipo designado encargado de la limpieza y desinfección de habitaciones y zonas con contagiados o sospechosos no debe pertenecer a ningún "Grupo de Riesgo" considerado por las autoridades sanitarias.

Pertenecen a este "Grupo de Riesgo":

1. Personas mayores de 60 años.
2. Mujeres embarazadas.
3. Personas con problemas crónicos relacionadas con el tracto respiratorio, corazón, hipertensos, hígado y/o riñones.
4. Personas diabéticas, con cáncer en tratamiento activo y pacientes inmunodeprimidos.

Además, el personal destinado a la limpieza de habitaciones y zonas con contagiados o sospechosos se dedicará a ellas de forma exclusiva y deberán contar con formación adecuada previa al ejercicio de dichas actividades, no pudiendo después dedicarse a la limpieza de zonas sin contagiados o sospechosos.

Para la limpieza y desinfección de estas habitaciones, se desalojará al huésped de la habitación y se le realojará (con todas sus pertenencias) en la Habitación Libre contigua. Este procedimiento se repetirá cada tres días. Por lo tanto, no se procederá a la limpieza ordinaria de la Habitación mientras el enfermo esté confinado en ella.

En el caso de restos biológicos, se deberá recoger (con uno de los paños que se utilizarían para la limpieza normal de una habitación) los restos sólidos, depositarlos en una bolsa fácilmente identificable (de distinto color al resto de las que se utilizan en el Hotel) para tirar a la basura. No se debe reciclar ese paño bajo ningún concepto.



Como recomendación, se le recordará al cliente la necesidad de ventilar la habitación al menos 3 veces al día (como mínimo, durante 10 minutos en cada una de esas veces).

7.1. Consideraciones previas a la limpieza de una habitación

1. La camarera de pisos antes de entrar a la habitación, deberá comunicar al cliente de la habitación que debe ponerse la mascarilla, recoger sus pertenencias y realojarse a la nueva habitación libre y desinfectada de la zona de confinamiento para los próximos tres días.
2. En el proceso en el que el cliente desaloje la habitación la camarera deberá guardar la distancia de seguridad mínima de 2 metros.

La camarera debe tener siempre presente que no debe cruzarse ni tener contacto físico con las personas alojadas en la zona de contagiados bajo ninguna circunstancia.

7.2. Consideraciones en la limpieza de una habitación con contagiados

1. El carro debe permanecer en el pasillo, nunca debe entrar al interior de la Habitación.
2. Durante la limpieza de la habitación se dejarán ventanas y/o balconeras abiertas para promover la ventilación natural.
3. La puerta de la habitación permanecerá cerrada, como en el procedimiento habitual.

Siempre que una camarera de pisos finalice una habitación con contagiados deberá cambiarse los guantes y el mono desechable.

7.3. Utensilios de limpieza de una Habitación con un contagiado

1. Se mantendrá el uso habitual de los utensilios.
2. Las camareras tienen que utilizar un mínimo de 3 trapos de diferentes colores por cada habitación (1 para la terraza, 1 para el dormitorio y otro para el cuarto de baño), y un estropajo a utilizar por este orden, para el lavabo, la ducha o bañera y el sanitario WC. Después del uso, los trapos y los estropajos se colocan en una única bolsa de diferente color cerrada y codificada para su envío a lavandería interna o en su defecto a lencería, o lavandería externa.

7.4. Procedimiento de Limpieza y Desinfección

Se recuerda que sólo podrán entrar en una habitación de un contagiado todas aquellas personas que:

- a) NO pertenezcan a un Grupo de Riesgo.
- b) Hayan recibido una Formación Específica previa sobre cómo limpiar una habitación de un contagiado.
- c) contagiado. c) Dispongan de los EPIs necesarios (y sepan muy bien cómo colocarlos correctamente).

Todos los EPI's deberán ponerse antes de entrar a la Habitación y una vez finalizada la limpieza y desinfección, éstos deberán retirarse dentro de la Habitación y antes de salir y colocarlos en una bolsa cerrada de color diferente para su rápida identificación.

La sistemática a seguir por parte de las camareras en la limpieza de las habitaciones es:

1. Antes de que el cliente salga de la habitación, Recepción se pondrá en contacto con él para que deje las cortinas y foscurs abiertos para que entre la máxima luz solar posible con las ventanas y balconeras cerradas.
2. Una vez el cliente haya desalojado la habitación, esta se bloqueará durante, al menos, 72 horas con todo el material en su interior (sábanas, toallas sucias, etc.).



3. Transcurridas las 72 horas, la camarera de pisos (equipada con todos los EPI's) procederá a la recogida de todo el material sucio (sábanas, toallas, desechos de la papelería, etc.). Todo aquel material que se destine a lavar deberá almacenarlo en bolsas de basura de color diferente para su rápida identificación en lavanderías.

Para la recogida de los desechos en las papelerías, primero se debe cerrar la bolsa con los residuos en el interior y posteriormente sacarla del cubo y depositarla junto con la basura normal.

En los Hoteles de gran altura que dispongan de ducto, para evitar que las bolsas con sábanas y toallas se rompan en la caída, se deberán utilizar dos bolsas (una dentro de la otra) que estén bien cerradas e igualmente de color diferente para su rápida identificación.

4. Es importante que la camarera a la hora de retirar las sábanas, mantas, cremalleras de almohada y toallas no las sacuda para evitar que se propague el virus por el aire y pueda contaminarse.
5. Se procederá a la limpieza completa de la habitación empezando por la terraza y siguiendo el orden hasta la puerta de entrada de la habitación.
6. Posterior a la limpieza, se pulverizará la habitación con el producto desinfectante aceptado en cada Hotel. Se debe pulverizar abundantemente todo lo que puede tocar el cliente, esto es: Puertas, ventanas, cortinas, foscúrits, visillos, muebles, cajones, mesas, sillas, interruptores, teléfono, mando de la televisión, mando del aire acondicionado, televisión, armario, caja fuerte, perchas, minibar, porta toallas, lavabo, grifo, zona ducha o bañera, sanitario WC.
7. Posteriormente se dejará un período de seguridad de 4 horas hasta que ésta pueda volver a ser ocupada.
8. Se dará un repaso a las superficies ya que, tras el proceso de pulverización, puede que queden manchas de producto.
9. Por último, la camarera de piso hará la cama, pondrá el set de toallas limpias y los amenities. Es importante tener en cuenta que, en la reposición de material, se repondrán con stock suficiente para que el cliente enfermo o sospechoso tenga para los próximos tres días, evitando así que nadie entre en la Habitación.

Después de la limpieza y desinfección de cada habitación se debe desinfectar todo el material empleado que no se mande a lavar como, por ejemplo, escobas, mopas, cubos de fregona, etc. Se deberá buscar un sistema rápido para higienizar los útiles de limpieza como, por ejemplo, tener un cubo en el mismo carro donde dejar en remojo con un producto virucida en una alta concentración los útiles mientras se limpia otra habitación. Para las zonas de contacto con manos (mangos, palos...), se puede aplicar también un producto pulverizado virucida aceptado en cada Hotel.

Al finalizar el turno de las camareras, cuando se aparquen los carros por la tarde, se desinfectarán con un producto apto que tenga la consideración de Virucida apto para Covid-19.



8. Limpieza en Zonas Comunes de clientes y áreas de personal

8. 1. Limpieza de Zonas Comunes de clientes:

Las camareras encargadas de la limpieza y desinfección de zonas comunes de clientes asegurarán una desinfección de las zonas de contacto usando un virucida en un bote atomizador con Spray cada 2 horas en:

1. Barra y mampara de la recepción.
2. Barra Bares.
3. Barandillas y pasamanos de la escalera principal (y cualquier otra usada por los clientes).
4. Dispensadores manuales de Gel Hidroalcohólico.
5. Botonera de los ascensores.
6. Pasamanos en el interior de los ascensores.
7. Aseos Comunes (lo que incluye: grifería, dispensadores manuales de jabón, manillas de las puertas, etc.) se harán conforme a lo indicado a continuación:

Procedimiento para la limpieza de repaso y pulverización con virucida de baños clientes, aproximadamente, cada 1 o 2 horas.

- a) Ponerse mascarilla..
- b) Ponerse unos guantes para limpiar esos baños.
- c) Con el producto habitual para baño se limpia en este orden:
 2. Grifos de los lavabos.
 3. Lavabo.
 4. Pulsadores de seca manos y pulsadores de descarga de urinarios.
 5. Zonas de WC, puerta, maneta/pomo, pulsador de cisterna e inodoro.
- d) Se procede a la aplicación del Virucida aprobado en los sitios anteriores.
- e) Finalizar por el baño con aplicación de Virucida aprobado en todo el recinto del WC.
- f) Barrer y fregar.
- g) Tirar los guantes que se han usado en ese baño, quitarse la mascarilla y lavar las manos con Gel Hidroalcohólico.

8. 2. Limpieza de Áreas de Personal:

Se debe tener especial consideración a la limpieza y desinfección de la zona de personal. El riesgo de contagio es mayor y por lo tanto las frecuencias de limpieza y desinfección deben ser más elevadas y con las concentraciones y dosificaciones adecuadas.

Se procederá a realizar diariamente una pulverización con Virucida de las zonas comunes consideradas de riesgo, estas zonas son:

- a) Vestuarios de Personal: Un aspecto a considerar en los vestuarios es la desinfección del interior de las taquillas de los mismos. Por ello se recomienda que, en el cambio de turno, se desinfecten las taquillas vacías ya que podrían estar contaminadas con la ropa y/o zapatos del exterior del trabajador que abandona su puesto de trabajo.
- b) Cantina.
- c) Cafetines.
- d) Aseos.



9. Formación sobre COVID -19 al Personal

9. 1. Formación General al Personal "Base":

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores del hotel la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador del establecimiento. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de pisos de cualquier Hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19
2. Medios de Contagio.
3. Medidas de Higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de Salud "mínimas" para acudir al Centro de Trabajo.
5. Uso de Productos Químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
6. Indicaciones prácticas de como llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.
7. Puesta y Retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).

9. 2. Formación "Específica":

Recibirán esta Formación Específica todos aquellos Trabajadores que, por la labor que desempeñan, tienen un riesgo mayor de contagio en el trabajo (ya que están más en contacto con los enfermos (o sospechosos) de Covid-19). Pertenecen a este grupo todos los miembros del "Equipo de Desinfección" así como las camareras de piso encargadas de las zonas con enfermos (o sospechosos) de Covid-19.

10. Equipos de Protección Individual (EPI's)

10. 1. EPI's para Habitaciones sin contagiados y Zonas Comunes:

Las camareras de piso responsables de la limpieza de habitaciones sin contagiados y Zonas Comunes deberán llevar los siguientes equipos de protección:

3. Uso de guantes (preferiblemente de nitrilo, si no hay disponibilidad se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan). Al menos en cocina, por higiene alimentaria, los guantes deben ser de color Azul.
4. Uso de mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).

Cada mascarilla será, como máximo, de uso diario. En el caso de ser las mascarillas reutilizables, deberán lavarse después de cada jornada de trabajo (si se hace un lavado doméstico, la Temperatura normalmente será a más de 60°C).



10. 2. EPI's para Habitaciones con contagiados:

Norma General: Los EPIs se pondrán fuera de la habitación del enfermo y antes de entrar en ella. Los EPIs también se quitarán dentro de la habitación del enfermo y antes de salir de ella.

Las camareras de piso responsables de la limpieza de habitaciones con contagiados y los miembros de los distintos "Equipos de Fumigación" deberán llevar los siguientes EPIs:

1. Uso de guantes (preferiblemente de nitrilo, si no hay disponibilidad se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan) que se desecharán al finalizar cada habitación.
2. Uso de mascarilla N95 o FFP2.
 - Compras debe tener en cuenta que hay que contar con un stock de estas mascarillas previo a la apertura del Hotel (de hecho, se recomienda un stock mínimo de 100 de esas mascarillas por hotel).
 - En este caso las mascarillas N95 o FFP2 tienen una vida útil mayor a las mascarillas desechables o reutilizables, para determinar el período máximo de uso se seguirán las instrucciones de las autoridades sanitarias.
3. Uso de protección ocular.
4. Uso de mono integral desechable (Overol) que se desechará al finalizar cada habitación. Compras debe tener en cuenta que hay que contar con un stock de estos monos integrales desechables previo a la apertura del Hotel.

Además, los EPIs que el Trabajador se tenga que quitar se deberán clasificar en función de si se pueden reutilizar (o no). Así pues:

- a) Los Guantes y el Mono Integral Desechable (Overol) se pondrán en una bolsa de basura normal (y se cerrarán y depositarán en el carro junto con la basura normal).
- b) La Protección Ocular y la Mascarilla se pondrán en una bolsa de basura de color distinto (y fácilmente identificable y se cerrarán y depositarán en otra bolsa cerrada).
- c) Dicha bolsa se llevará a una zona habilitada al efecto para la limpieza y desinfección de dichos EPIs.

Nota: La dirección del Hotel tendrá que decidir qué zona de Personal aislada dedica a tal efecto.

13.9

PR013.9 MANTENIMIENTO

1.Objetivo

En este documento se identificarán todas las acciones que afectan a la rutina ordinaria del departamento de Servicios Técnicos (SSTT) del establecimiento.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgos
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- PR Recepción de mercancías

3.Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Jefe Servicio Técnico	Garantizar la aplicación de nuevas medidas contra la COVID19 Es el responsable final de la implementación del procedimiento actual en su propio departamento Informar al supervisor de H&S o al responsable de Calidad si hay alguna dificultad en la implementación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	Dar seguimiento a la implementación de las medidas de control necesarias contra la COVID19 en el departamento de Servicios Técnicos Informar al Director sobre el estado de la implementación
Preverisk Group	Proporcionar formación al personal en los procedimientos de mantenimiento. Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director General	Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas Verificar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.

4. Metodología de trabajo

1. Principios Generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria del departamento de Servicios Técnicos (en adelante, SSTT).

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este Documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los Trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta Normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado: **9. Formación sobre COVID -19 al Personal**

2. Medidas Preventivas Generales

2. 1. Aforo del Hotel

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

2. 2. Eliminación del Contacto Físico con los Clientes

Para todos los componentes del Departamento de Servicios Técnicos y con carácter inmediato, se deberá suprimir todo contacto físico con los clientes. Para ello, acciones tales como saludos, abrazos, estarán prohibidos hasta nuevo aviso.

2. 3. Distanciamiento Social entre compañeros de Trabajo

Es una de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios. Respecto a la distancia entre personas (y siguiendo las últimas recomendaciones del Ministerio de Sanidad), se debe cumplir lo siguiente:

1. Sin uso de Mascarillas:

En ese caso, se deberán mantener, como mínimo, 2 metros de distancia entre personas.

2. Con uso de Mascarillas:

En ese caso, la distancia entre personas se reduce hasta 1,5-2 metros.

3. Distanciamiento Social con los Clientes durante las Tareas

A continuación se incluyen una serie de Medidas Preventivas Específicas para los Técnicos de Mantenimiento encaminadas a disminuir la probabilidad de contagios hacia (o debido a) los Clientes:

- a) Se deberá articular medidas para asegurar que, salvo en el caso de una habitación con un enfermo de la que se hablará más adelante, cuando el técnico esté realizando una reparación en una habitación, no esté el cliente presente.

- b) Asegurar la “Trazabilidad” de cada Técnico. Si un cliente resultase afectado de Covid-19 durante su estancia en el Hotel, se rastreará en el Sistema Informático de Averías qué Técnico (o Técnicos) estuvieron trabajando en los últimos días en esta habitación. Así será mucho más fácil controlar la expansión del contagio entre los Trabajadores.

2. 4. Higiene de Manos

Es la segunda de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios.

1. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos) según lo indicado al final de este Documento o bien;
2. Se desinfectarán con Gel Hidroalcohólico (con una concentración mínima de etanol del 62 - 71%) frotando las manos hasta que se seque el producto. Como el Trabajo de Servicios Técnicos implica tocar con frecuencia superficies que pueden estar contaminadas, cada Técnico deberá llevar consigo un pequeño recipiente con Gel Hidroalcohólico.

2. 5. Higiene Respiratoria

Es la tercera de esas 3 medidas más importantes.

1. En caso de estornudo o tos, se deberá usar pañuelos desechables (véase figura 1) o, en su defecto, cubrir la boca y la nariz con la parte interna del codo (figura 2).
2. Evitar tocarse boca, nariz y ojos con las manos.



2. 6. Ventilación (Natural o Forzada) de los Lugares de Trabajo

Para disminuir la carga vírica ambiental de los Lugares de Trabajo, se recomienda ventilar dichos lugares un mínimo de 3 veces al día (durante 10 minutos como mínimo en cada una de esas veces).

Esta recomendación es tanto más importante cuanto más interior sea el Lugar de Trabajo del que estemos hablando.

2. 7. Uso compartido de Herramientas

1. Como Medida General de Seguridad, cada Técnico debería usar sus propias Herramientas con objeto de disminuir enormemente el Riesgo de contagios entre ellos.
2. En caso de no ser factible (un buen ejemplo de ello son las máquinas grandes de SSTT), se deberá desinfectar previamente toda herramienta que sea compartida entre personas del Departamento de SSTT (o de cualquier otro Departamento del Hotel). Se usará para ello alguno de los Virucidas que se indican en el Apartado de “Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19”. Además, al acabar el trabajo con esa herramienta se deberá proceder a su desinfección.

2. 8. Distanciamiento Social en las Reuniones en el Trabajo

Al hilo de lo ya comentado en este Apartado, para disminuir la probabilidad de contagio entre los Trabajadores, se deberá:

1. Siempre que sea posible, se deberán mantener esas reuniones de trabajo en lugares abiertos.
2. De no ser posible, deberán mantenerse esas reuniones en un recinto lo más amplio posible para que haya una distancia de 2 metros entre los asistentes a dichas charlas.
3. Estas recomendaciones de Seguridad se deberán cumplir también durante los Briefings entre Dirección y Jefes de Departamento, y los briefings de los propios Departamentos para distribución de tareas.

2. 9. Uniforme de Trabajo

Los Trabajadores en ningún caso podrán llevar puestos los Uniformes (incluido el Calzado) durante los desplazamientos hacia (o desde) su Puesto de Trabajo.

Por lo tanto, el Técnico SSTT llegará con ropa de calle a la zona de vestuarios comunes y se pondrá el uniforme en el Vestuario (y eso incluye el Calzado de Seguridad). Estará totalmente prohibido salir a la calle con uniforme y con el Calzado de Seguridad.

3. Organización General del Trabajo de Mantenimiento

3. 1. Seguridad y Salud en las Actividades de SSTT

Siempre se tomarán todas las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes antes de realizar cualquier tarea. Ello implica:

1. Realizar las tareas teniendo en cuenta las medidas de Seguridad.
2. Si la naturaleza de la tarea lo exigiese, utilizar en todo momento los Equipos de Protección Individual adecuados (lo que puede implicar tener que usar incluso EPIs tales como una Vestimenta Especial).

3. 2. Aspectos positivos de las labores de Mantenimiento de Instalaciones

En este apartado se explicarán algunos de los aspectos que resultan favorables para evitar la propagación de los contagios a o entre compañeros de SSTT. Entre ellos, cabe citar:

1. Posibilidad de Realización en Solitario de la mayoría de las tareas.

Una de las características principales del trabajo de SSTT (en lo que respecta a resolución de averías simples o rutinarias, control de instalaciones vitales para el hotel, etc.) es el de poder hacerlas en solitario. Son ejemplos de ello tareas como el purgado de grifos de las habitaciones vacías, purgado de Boilers, Lectura de contadores, etc.

2. Escaso contacto con los Clientes

Otra característica a tener en cuenta es que hay, a priori, poca probabilidad de un contagio entre un cliente y un trabajador de SSTT porque el técnico de mantenimiento puede ver en

el “Libro de Averías” las que hay que resolver sin que haya necesidad de que sea el cliente el que le informe de las mismas.

3. Bastantes de los Lugares de Trabajo de SSTT son Zonas de Ocupación Nula.

Es otro de los aspectos más importantes para justificar la baja probabilidad de contagios para el personal de SSTT en el Hotel ya que hay zonas tales como Salas de Calderas, etc. en los que la propia legislación considera Zonas de Ocupación Nula por lo que la carga vírica esperable en esa Zona es baja. Eso sí, hay que hacer todo lo posible para minimizar una de las características de ese tipo de recintos: La falta de Ventilación.

4. Cuestiones Previas a la Asistencia al Centro de Trabajo

4. 1. Cuestiones para Trabajadores del hotel

1. **NO podrán acudir a cualquier centro de trabajo todas aquellas personas que hayan estado en “contacto estrecho” con una persona enferma o sospechosa de Covid-19** (es decir, convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que el enfermo o sospechoso a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de, al menos, 15 minutos). **A continuación, se pondrá en contacto con su médico para su valoración.**
2. Asimismo, **cualquier trabajador que presente cualquier sintomatología** (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el Covid-19 **NO podrá acudir tampoco a ningún centro de trabajo y debe avisar a su jefe inmediato, director del hotel y acudir a su médico.**

Ese Trabajador se pondrá en contacto con su Jefe de Departamento (el cual deberá, a su vez, ponerse en contacto con el Médico de Empresa o Médico designado) y con su Director. Se valorará si es necesario (o no) realizar algún tipo de vigilancia sobre los contactos que haya tenido esa persona.

Durante este período, el Trabajador deberá seguir las indicaciones de su médico y, cuando reciba el alta, deberá comunicarlo a su Jefe de Departamento que le indicará cuándo se tiene que reincorporar a su puesto de trabajo.

4. 2. Cuestiones para Empresas Mantenedoras Externas al hotel

1. **NO podrán acudir a cualquier centro de trabajo todas aquellas personas que hayan estado en “contacto estrecho” con una persona enferma o sospechosa de Covid-19** (es decir, convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que el enfermo o sospechoso a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de, al menos, 15 minutos). **A continuación, se pondrá en contacto con su médico para su valoración.**
2. Asimismo, **cualquier trabajador que presente cualquier sintomatología** (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el Covid-19 **NO podrá acudir tampoco a ningún centro de trabajo del hotel y debe avisar a su jefe inmediato y acudir a su médico.**

El Trabajador avisará a su jefe. Y la empresa, a su vez, deberá comunicarlo al centro de trabajo donde iba a prestar sus servicios. Se valorará si es necesario (o no) realizar algún tipo de vigilancia sobre los contactos que haya tenido esa persona.

3. En las Notas de Prevención de Accidentes que figuran en su contrato con el hotel, se aceptan los requerimientos presentes en la “Clausula Covid-19” los cuales incluyen, entre otros, el sometimiento a las Medidas de Prevención y Control contra el Covid-19 que se han

establecido por parte país en el que se encuentra ubicado el Hotel y, como mínimo, las que haya establecido el hotel.

5. Medidas Preventivas Específicas por la aparición del Covid-19

En este apartado se indican unas medidas preventivas que han sufrido variaciones por la aparición del Covid-19, pero antes de hablar de ellas, se incluirá una característica global común:

Se mantendrá el nivel de desinfectante lo más alto posible en agua potable, aguas recreativas, aguas de riesgo, etc. pero siempre dentro de los márgenes legales.

A continuación, se incluyen todas las tareas cuya importancia o frecuencia en la realización ha aumentado por la aparición del Covid-19. Entre ellas cabe destacar las siguientes:

5. 1. Tren de Lavado y Lavalozas

Se debe asegurar el correcto funcionamiento del Tren de Lavado, en particular:

1. Temperaturas de Lavado y Aclarado. Los valores de esos puntos críticos son:
 - a) Lavado: 55°C - 65°C
 - b) Aclarado: 80°C - 85°C
2. Correcta dosificación de los productos (en especial, del detergente).

5. 2. Piscinas

Uno de los mayores riesgos que sufren los Técnicos de SSTT durante la limpieza o el Mantenimiento de las Piscinas es la posibilidad de inhalar vapores que desprenden los Productos Químicos utilizados (la mayoría son nocivos o tóxicos o corrosivos). Por tanto, para esas actividades será necesario usar EPIs tales como máscara completa (o una semimáscara) contra partículas-aerosoles y vapores orgánicos e inorgánicos.

En tal caso, dichos EPIs deberán ser de uso personal ya que, si se compartiesen, podrían favorecer el contagio de unos Técnicos a otros al llevarse esos EPIs junto a las mucosas.

5. 3. Depuradoras y Potabilizadoras

Los responsables de Servicios Técnicos deberán supervisar diariamente su estado y funcionamiento.

Se recomienda que cada trabajo específico en ese tipo de recintos (especialmente en las Depuradoras) sea realizado por una única persona pero sin olvidar que se debe disponer de un equipo de Técnicos formados que también sepan hacer esos trabajos. El motivo de ello es que siempre esté asegurada la realización de esas tareas y que el Hotel esté "cubierto" todos los días del año.

Habida cuenta de la aparición del Coronavirus, se debe aumentar el grado de protección a los trabajadores que realicen labores tales como limpieza de membranas de las depuradoras, etc. ya que sería necesario que llevaran Guantes, Mascarilla, Protección Ocular y Traje Impermeable completo con capucha (de tipo Tyvek).

La limpieza de fangos de la Depuradora se hará por una empresa especializada.

En aquellos destinos en los que haya Depuradora y se use el agua para riego, ese agua se debe tratar para cumplir con los parámetros adecuados.

En los Trabajos en las Potabilizadoras, el nivel de riesgo de esas tareas es menor por lo que, para hacer las operaciones normales, bastaría con usar Guantes y Mascarilla.

5. 4. Torres de Refrigeración

El Agua de las Torres de Refrigeración se tratará con hipoclorito o agente desinfectante autorizado por el departamento sanitario y se controlará que su pH, no sobrepase los valores indicados en la normativa Higiénico Sanitaria.

5. 5. Fan Coils

Se deberá revisar el sistema de aire acondicionado. En particular la limpieza de los filtros y de las bandejas de los fan coils a fin de lograr que estén limpias y que no haya en ellas presencia alguna de Biofilm ni restos de agua.

En función de la situación en la que estén estos elementos en la apertura del Hotel, se decidirá aumentar la frecuencia de la limpieza de los mismos.

5. 6. Condiciones Ambientales de los Hoteles

Se deberá mantener la climatización a una temperatura ambiente entre 23-24°C, con una humedad relativa que proporcione confort al usuario asegurando una renovación de aire suficiente.

5. 7. Climatizadoras en Zonas Comunes

En Zonas comunes Cerradas tales como:

1. Restaurantes (tanto Principal como Temáticos).
2. Lobby.
3. Bar.
4. Sala de conferencias
5. Discoteca

Se estudiará la instalación de un sistema de Purificación de Aire que contribuya a disminuir la Carga Vírica Ambiental en el Aire del Recinto. En cualquier caso, se aumentará notoriamente la frecuencia de limpieza de los filtros de las Climatizadoras (ya que, a partir de ahora, se hará semanalmente).

En algunos Hoteles, esto valdría incluso para las Habitaciones de clientes (ya que cuentan con una unidad climatizadora de tratamiento de Aire).

6. Buenas Prácticas en el Departamento de Servicios Técnicos (SSTT)

A continuación, se incluyen una serie de medidas encaminadas a prevenir contagios y que se deberán llevar a cabo siempre que sea posible y, al menos, mientras dure la pandemia:

6. 1. Manipulación Manual de Cargas (MMC)

Una de las tareas más frecuentes de los Técnicos de Mantenimiento es la de la MMC (durante, por ejemplo, en el traslado, montaje y desmontaje de Máquinas). En tales casos, se deberán utilizar los EPIs que se indican en el Apartado correspondiente y que será, como mínimo, Mascarilla y Guantes (adecuados a la tarea). NO se podrá usar guantes de Plástico para evitar que la carga se resbale de la mano y lesione al Trabajador. Esto es así porque muchas veces la carga a manipular es muy pesada y / o muy voluminosa y/o difícil de sujetar. Además, en todo momento se mantendrá la mayor distancia posible entre las personas que manipulen dicha carga.

6. 2. Rotación y División del Personal de SSTT

1. División de los Trabajos entre el Personal de SSTT

Lo ideal es que cada trabajo específico (purgado de Boilers, Trabajos en Potabilizadoras, Piscinas, Depuradoras, etc.) sea realizado por una única persona pero sin olvidar que se debe disponer de un equipo de Técnicos formados que también sepan hacer esa tarea (así el Hotel estaría "cubierto" todos los días del año)

6. 3. Gestión de Residuos

Papeleras para los EPIs usados.

Papeleras para los EPIs usados En el Taller de SSTT se deben instalar Papeleras tapadas con "Pedal Automático" de pie para desechar todos los EPIs que sean de un solo uso y que hayan utilizado los Trabajadores de SSTT.

7. Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19

7. 1. Productos de Limpieza y Desinfección Actuales

Se procederá a la Limpieza y Desinfección de los Lugares y Equipos de Trabajo del Departamento de Servicios Técnicos (SSTT) utilizando los Productos Químicos aprobados por el Departamento de Compras (tras la revisión de las Fichas de Seguridad de dichos Productos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y con la Concentración / Dosificación adecuada.

Salvo que una evidencia científica diga lo contrario, a día de hoy se consideran como productos desinfectantes contra el Covid-19 los siguientes:

1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México)):

Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- Esa lejía debe tener una concentración de 40-50 gr/litro.

Nota: En la foto puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.

- Para asegurar que la concentración de lejía sea de, al menos, 1000 ppm, se deben poner **5 cucharadas soperas de lejía con esa concentración en un recipiente y añadir agua hasta llegar a 1 litro.**



2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.



3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.
- Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

Nota: En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.

- b) Como puede ser que las condiciones ambientales hayan degradado el contenido, se preparará la mezcla en un recipiente



poniendo 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.

c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).

7. 2. Posibles nuevos Productos de Limpieza y Desinfección

En el caso de que surjan nuevos productos para la Limpieza y Desinfección de Superficies efectivos para la eliminación del COVID-19, se podría ampliar el listado de Productos Químicos incluidos en el Apartado anterior. NO se podrá considerar como válido para la Limpieza y Desinfección de Superficies a ningún producto que no cuente con el visto bueno previo del Departamento Higiénico - Sanitario. Para otorgar dicho visto bueno, el Departamento Higiénico - Sanitario habrá revisado previamente las Fichas de Seguridad de dicho Producto y comprobado la idoneidad del mismo para la eliminación del Covid-19.

7. 3. Otros elementos para el acondicionamiento de Lugares de Trabajo de SSTT

Entre estos cabe destacar:

1. Gel Hidroalcohólico Se utilizará para la desinfección de manos (tanto periódicamente como cada vez que se contaminen las manos). En concreto, deberá haber dispensadores de Gel Hidroalcohólico en estas zonas a las que pueden ir por motivo de su trabajo Servicios Técnicos: Taller de SSTT, Zonas Industriales.
2. Guantes Deberá haber un Stock suficiente de guantes para el personal (véase el apartado de EPIs al final de este Documento).
3. Mascarillas (véase el apartado de EPIs al final de este Documento).
4. Bolsas de Basura y Cubos de Basura con Tapa

8. Orden, Limpieza y Desinfección de Zonas Específicas de SSTT

Usando los Productos Químicos de limpieza incluidos en el Apartado anterior, a continuación de indican las pautas generales a seguir sobre este tema.

8. 1. Talleres de SSTT

El Principio General es que el aforo en un determinado recinto se limitará para cumplir con las medidas de distanciamiento social indicadas en el Apartado de Medidas Preventivas Generales.

Por lo tanto, los Talleres o Recintos de SSTT: Salas de Máquinas, Almacenes de Productos (lo que incluye donde está el Robot), se ordenarán, limpiarán y desinfectarán diariamente prestando especial atención a las zonas con mayor probabilidad de estar contaminadas (tales como Pomos, Puertas, etc. y, si disponen de ordenador, el teclado, ratón, etc.). Si el tamaño del Taller o Recinto fuese muy pequeño, podría ser que el aforo se limitase a un único Trabajador.

Si el tamaño del Taller fuese muy grande, la Limpieza y Desinfección se podrá realizar por varios trabajadores manteniendo en todo momento las distancias entre ellos. Si fuese posible, lo mejor es que la Limpieza y Desinfección de las distintas partes en las que se pueden dividir los talleres grandes se realice en diferentes momentos del día (es decir, en diferentes turnos).

8. 2. Salas de Máquinas

Por lo que respecta a las Salas de Máquinas y otras dependencias, como esa Limpieza y Desinfección se efectúa semanalmente (salvo averías, en las que la Limpieza y Desinfección se realizará una vez terminado el trabajo), es mucho más fácil gestionar los horarios en los que se hará dicha limpieza y así lograr el necesario Distanciamiento Social entre los Trabajadores.

8. 3. Limpieza de los Equipos de Trabajo del Departamento

Una vez finalizado el trabajo, los elementos tales como:

1. Carros.
2. Escaleras.
3. Herramientas.
4. Andamios.
5. Cable Prolongador, etc.

que hayan utilizado los Trabajadores del Departamento se desinfectarán con un producto virucida apto para tal uso de los que se ya se ha hablado en este Documento (Lejía, Virkon, Agua Oxigenada o cualquier otro Producto que tenga la consideración de Virucida apto para Covid-19).

9. Formación sobre COVID -19 al Personal

La formación es uno de los aspectos más importantes para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores durante su actividad.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador del hotel. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de pisos de cualquier Hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de Contagio.
3. Medidas de Higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de Salud "mínimas" para acudir al Centro de Trabajo.
5. Aspectos a tener en cuenta si se hace uso de Transporte Público (o compartido).
6. Uso de Productos Químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
7. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación Covid-19.
8. Cómo actuar en caso de detectar que un Cliente o un Trabajador es sospechoso de padecer Covid-19 (o cuando ya está confirmada la enfermedad).
9. Puesta y Retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).

10. Equipos de Protección Individual para los Trabajadores (EPI's)

10. 1. EPIs para los Trabajadores

Los miembros del Departamento de Servicios Técnicos deberán disponer de los EPIs adecuados a las tareas que realizan:

1. Mascarilla.

El tipo de mascarilla que se utilice dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona.

Cada mascarilla será, como máximo, de uso diario (8 horas en total). En el caso de ser las mascarillas reutilizables, deberán lavarse después de cada jornada de trabajo (si se hace un lavado doméstico, la Temperatura normalmente será a más de 60°C). En tareas de mayor riesgo de exposición vírica, (por ejemplo, limpieza de las membranas de las Depuradoras), se recomendará usar mascarillas FFP2 o N95.

2. Guantes

El Principio General es que, siempre que los necesiten, todos los Técnicos de SSTT utilizarán guantes de uso personal y adecuados a la tarea a realizar (por ejemplo, siempre que tengan que manipular cargas cuyas superficies sean resbaladizas o puedan producirle lesiones: Abrasiones, Cortes, etc.).

3. Uso de protección ocular.

4. Mascara Facial para Productos Químicos de Piscina. Se trata de la máscara autofiltrante contra partículas-aerosoles y vapores orgánicos e inorgánicos.

Cada Máscara Facial y los Filtros que la acompañan deberá ser de uso personal (en la foto se muestra un posible ejemplo de Filtro). Lo ideal es usar una máscara facial completa para tener protegidos los ojos de posibles salpicaduras de líquidos potencialmente contaminados.



5. Traje completo de tipo Tyvek (con capucha).

Será obligatorio su uso en Depuradoras (tales como durante las labores de Mantenimiento o de Limpieza de Membranas) ya que hay muchas probabilidades de que se contaminen los trabajadores con líquido potencialmente contaminado y este tipo de trajes actúan como una barrera contra agentes infecciosos).



10. 2. EPIs a usar en las Habitaciones de Contagiados o Sospechosos

Como Principio General, se deberá restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado. Por lo tanto, un Técnico de Mantenimiento NO entrará en la habitación en la que estuviese una persona contagiada con Covid-19 salvo para resolver una avería importante¹ (TV dañada, Obstrucción en los Baños, etc.).

Además, antes de que el Técnico entre en la Habitación, se le debe avisar al Cliente para que se ponga la mascarilla de modo tal que, cuando entre el Técnico, el cliente enfermo ya la tenga puesta.

Así pues, el Trabajador de SSTT deberá ir correctamente protegido con los siguientes EPIs que se indican a continuación:

Norma General: Los EPIs se pondrán fuera de la habitación del enfermo y antes de entrar en ella. Los EPIs también se quitarán dentro de la habitación del enfermo y antes de salir de ella.

1. Guantes (preferiblemente de nitrilo, si no hay disponibilidad se usarán de vinilo u otro material apto para las tareas que realizan) que se desecharán al finalizar la tarea que se fue a realizar en esa habitación.
2. Mascarilla N95 o FFP2.
 - a) El Departamento de Compras deberá comprar un stock de estas mascarillas previo a la apertura del Hotel (de hecho, se recomienda un stock mínimo de 100 de esas mascarillas por hotel).
 - b) En este caso las mascarillas FFP2 o N95 tienen una vida útil media de 8 horas. En caso de duda, se deberá consultar las características de dicha Mascarilla.
3. Protección Ocular (deberá ser una gafa cerrada para evitar salpicaduras).
4. Mono Integral desechable con Capucha (Overol) que se desechará al finalizar cada habitación.

Deberán ser del tipo del Tipo Tyvek por ser una barrera contra agentes infecciosos. El Departamento de Compras deberá comprar un stock de estos monos integrales desechables previo a la apertura del Hotel.

Además, los EPIs que el Trabajador se tenga que quitar se deberán clasificar en función de si se pueden reutilizar (o no). Así pues:

- a) Los Guantes y el Mono Integral Desechable (Overol) se pondrán en una bolsa de basura normal (y se cerrarán y depositarán en el carro junto con la basura normal).
- b) La Protección Ocular y la Mascarilla se pondrán en una bolsa de basura de color distinto (y fácilmente identificable y se cerrarán y depositarán en otra bolsa cerrada). Dicha bolsa se llevará a una zona habilitada al efecto para la limpieza y desinfección de dichos EPIs. La dirección del Hotel tendrá que decidir qué zona de Personal aislada dedica a tal efecto.

13.10

PR013.10 SPA Y GIMNASIOS

1. Objetivo

En este documento se identificarán las acciones que afectan a la rutina de las áreas de SPA y gimnasios.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- PR Recepción de mercancías

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Director de Spa	- Garantizar la aplicación de nuevas medidas contra la COVID19 - Es el responsable final de la aplicación del procedimiento actual en su propio departamento - Informar al responsable de Calidad si hay alguna dificultad en la aplicación.
Director General	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19

4. Metodología de trabajo

1. Principios generales

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria en centros de SPA y gimnasios presentes en las instalaciones de los hoteles.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta normativa elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal del hotel como se detallará más adelante en el apartado "7. Formación sobre COVID -19 al personal".

Igualmente, se instará a empresas de las que pudieran depender estas áreas y/o actividades, a realizar una adecuada formación de todos sus empleados.

En su caso, la empresa responsable de la actividad, deberá disponer de un control sobre la situación sanitaria de sus empleados en tanto en cuanto a la presencia de síntomas propios de COVID-19 y/o contacto de riesgo, así como identificar trabajadores con especial vulnerabilidad ante esta situación.



2. Medidas preventivas del personal

Todo trabajador para poder acceder a las instalaciones deberá:

1. Podrá hacerse un control aleatorio de temperatura. Se recomendará al trabajador no acceder a su puesto de trabajo si la temperatura supera los 37,8°C.
2. Lavarse o desinfectarse las manos antes de acceder a su puesto de trabajo. Para ello:
 - a. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos) o bien,
 - b. Se deberán desinfectar con gel alcohólico (con una concentración de etanol del 62 - 71% como mínimo)

Se debe tener en cuenta cuándo se aconseja usar una u otra alternativa:

- Si las manos no están visiblemente sucias, se podrá usar el Gel hidroalcohólico.
- Si las manos están visiblemente sucias, se deberá usar jabón y agua.

Es importante tener en cuenta que se deberán secar muy bien las manos con una toalla desechable si se quisiese usar luego gel hidroalcohólico.

3. Desinfectarse la suela de los zapatos mediante una alfombra desinfectante impregnada de producto virucida autorizado.
4. Uso de uniforme limpio en cada jornada y el calzado de trabajo únicamente puede usarse en el trabajo.
5. La temperatura de lavado del uniforme deberá alcanzar una temperatura de, como mínimo, 60°C, en caso de no poder garantizar dicha temperatura en el lavado, se deberá proceder a una adecuada desinfección del mismo.
6. Trabajar con el pelo recogido y prohibición de portar joyas.

Consideraciones en el uso de almacenes:

1. Desinfección de manos con gel hidroalcohólico antes de entrar.
2. Esta área será de acceso restringido a determinados miembros del staff.
3. Para acceder al almacén deberán llevar guantes.
4. Todos los envases y espátulas que se utilicen para dosificar el producto deben lavarse con jabón y desinfectarse con virucida autorizado después de cada uso, antes de regresar al almacén.

Consideraciones en el uso del staff room:

1. Desinfección de manos con gel hidroalcohólico antes de entrar.
2. Se deben respetar las distancias mínimas de seguridad, limitando el aforo.
3. Obligación del uso de mascarilla puesto que es un lugar de tránsito frecuente del personal.
4. Prohibición de comer en esta zona.
5. Para manipular lencería (toallas, albornoces, etc.) se empleará el uso de guantes.

3. Medidas preventivas de acceso a zonas de SPA y Gimnasios

1. Cualquier cliente que desee acceder a las instalaciones:
 - a) Podrá someterse a un control de temperatura. Se denegará la entrada a cualquier persona que tenga más de 38°C de temperatura.
 - b) Deberá desinfectarse correctamente las manos con gel hidroalcohólico que tendrá disponible a la entrada.
 - c) Tendrá la obligación de mantener la distancia de seguridad de 2 metros o, si no es posible, deberá llevar puesto mascarilla y mantener una distancia mínima de 1,5-2 metros (en América 6 pies). Si el cliente no dispone de mascarilla, se le proporcionará una a la entrada del SPA.
2. Se limitará el aforo de todas las zonas en función de la cumplimentación de las distancias mínimas de seguridad. Para ello, se procederá a la colocación de carteles corporativos informando de que en todas las zonas de SPA y gimnasios se deben respetar las distancias mínimas de seguridad.
3. El personal de recepción, en caso de que haya, deberá llevar puesto mascarilla, además deberá tener a su alcance un dispensador de gel hidroalcohólico para desinfectarse las manos siempre que sea necesario.
4. Eliminación de toda la decoración que pueda ser manipulada por los clientes.
5. En caso de disponer de bebidas en la zona de espera, deberán ser eliminadas o sustituidas por botellas de agua mineral.
6. Los asientos se deberán disponer de tal forma que aseguren la distancia mínima de seguridad.
7. Los asientos se deberán disponer de tal forma que aseguren la distancia mínima de seguridad.
8. Además, al acceso de cada área (aseos, vestuarios, zonas de aguas, gimnasio, etc.) se deberá disponer de un dispensador de gel hidroalcohólico.

4. Medidas preventivas en SPAs

En caso de no poder garantizar las medidas preventivas de acceso detalladas en el apartado “3. Medidas preventivas de acceso a zonas de SPA y Gimnasios” y las que se citan a continuación, se deberá proceder al cierre de las zonas de SPA.

4. 1. Medidas preventivas en la zona de aguas

1. El principio general aplicable a toda la zona de vasos es el distanciamiento social, ya que los clientes no llevarán ni guantes ni mascarilla, por lo que:
 - a) Los jacuzzis y vasos de dimensiones más reducidas donde no se puedan garantizar las distancias de seguridad tendrán un aforo máximo de una única persona.
 - b) Los vasos de mayor dimensión limitarán su aforo al cumplimiento de la distancia mínima de seguridad de 2 metros.

A excepción de esta regla, podrán ser utilizados sin cumplir el distanciamiento social siempre y cuando los usuarios pertenezcan a la misma unidad familiar.

2. Se mantendrán cerrados baños turcos y saunas.
3. Será obligatorio, por parte del cliente, ducharse antes de hacer uso de las instalaciones.
4. El cliente deberá depositar su ropa en una bolsa cerrada y posteriormente introducirla en la taquilla.
5. Se habilitará un contenedor/carro de dimensiones adecuadas, con tapa y con apertura de accionamiento no manual para depositar las toallas usadas.
6. Se deberán mantener los niveles de desinfectante lo más alto posible, siempre dentro de los márgenes legales.

4. 2. Medidas preventivas en la zona de tratamientos y masajes

Consideraciones a la llegada de clientes:

1. Todo aquel cliente que desee darse un tratamiento o masaje deberá acudir solo y bajo cita previa.
2. Deberá ducharse, preferiblemente en su habitación, antes de acudir al tratamiento.
3. Además, se le recomendará que acuda sin joyas, en el caso de presentarse con ellas, deberá quitárselas y depositarlas en una bolsa.
4. Es recomendable, antes de iniciar el tratamiento, rellenar y firmar un cuestionario de salud donde se pregunte por posibles síntomas relacionados con COVID-19. Si del cuestionario se deduce sospecha, se deberá aplazar el tratamiento.
5. El cliente deberá depositar su ropa en una bolsa cerrada y posteriormente introducirla en la taquilla.
6. El cliente será recibido en la puerta donde deberá colocarse los equipos de protección individual compatibles al tratamiento que vaya a realizarse y será acompañado a la cabina.
7. En caso de que el cliente necesite desnudarse para poder realizar el tratamiento o masaje, deberá dejar el albornoz o toalla en el perchero de la cabina o en una bolsa.
8. Toda la camilla estará cubierta con protector que será desechado después de cada servicio.

Consideraciones durante el tratamiento:

1. El espacio dedicado al tratamiento (cabina) debe estar lo más diáfano posible, evitando tener objetos de decoración cercanos a la camilla.
2. Se deberá tener todo el material necesario para el tratamiento preparado antes de la llegada del cliente.
3. El personal encargado de realizar cualquier tratamiento o masaje deberá llevar guantes y mascarilla del tipo FFP2 o N95. En caso de realizar tratamientos o masajes faciales, además deberá llevar gafas o pantalla facial para evitar salpicaduras ya que no se garantizan las distancias mínimas de seguridad y el cliente no lleva mascarilla.

4. En la medida de lo posible se usará, preferiblemente papel desechable, en el caso de no ser posible, se le proporcionarán al cliente toallas de uso individual.
5. El uso de aceites y/o productos (tónicos, cremas, etc.) se realizarán a través de un dosificador, en spray o en monodosis.

Consideraciones al finalizar el tratamiento:

1. Entre tratamientos a diferentes clientes se deberá dejar tiempo suficiente para poder realizar todas las tareas de limpieza y desinfección para asegurar que, a la llegada del próximo cliente, las instalaciones cumplan con las condiciones de seguridad e higiene necesarias.
2. Después de cada tratamiento todos los utensilios y equipos de protección individual empleados deberán desinfectarse o higienizarse o, en todo caso, desecharse.
3. Se habilitará un contenedor/carro de dimensiones adecuadas, con tapa y con apertura de accionamiento no manual para depositar las toallas usadas.
4. Tras finalizar cada tratamiento, el personal deberá limpiar y posteriormente desinfectar con virucida autorizado las superficies y zonas de contacto del cliente, es importante recordar que estas superficies pueden contener aceites o secreciones con lo que se recomienda no pasar dos veces sobre la misma zona con la misma cara de la bayeta o el uso de papel desechable para evitar contaminaciones.
5. Entre cada tratamiento o masaje a diferentes clientes, si es posible, se deberá ventilar la cabina, preferiblemente a través de ventilación natural.

4. 3. Recepción de mercancías

Toda aquella mercancía que sea entregada en el SPA deberá cumplir con las especificaciones del "Protocolo de Actuación COVID-19 de Recepción de mercancías".

5. Medidas preventivas en gimnasios

En caso de no poder garantizar las medidas preventivas de acceso detalladas en el apartado "3. Medidas preventivas de acceso a zonas de SPA y Gimnasios" y las que se citan a continuación, se deberá proceder al cierre de la zona de gimnasio.

Consideraciones generales:

1. Se le exigirá al cliente el uso de toalla en todos los equipamientos deportivos.
2. Después del uso de cualquier máquina, cada cliente deberá desinfectarla.
3. En la medida de lo posible y si el espacio lo permite, se deberán reubicar las máquinas para que entre ellas haya una distancia mínima de seguridad de 2 metros.
4. Se habilitarán varios dosificadores de producto desinfectante y dispensadores de papel desechable para la desinfección de máquinas.

5. En caso de no poder garantizar la desinfección de los elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc. entre el uso de clientes, se retirarán.
6. Se habilitará un contenedor/carro de dimensiones adecuadas, con tapa y con apertura de accionamiento no manual para depositar las toallas usadas.
7. Se precintarán las fuentes de uso común.

6. Limpieza y desinfección

Además de seguir con los procedimientos de limpieza habituales, se deberá:

1. Aumentar la frecuencia, como mínimo varias veces al día, de limpieza y desinfección con virucida autorizado de las zonas susceptibles de estar más contaminadas por tener mayor contacto con el cliente tales como, suelos, pomos y manetas de puertas, barandillas, pasamanos, superficies de recepción, máquinas de gimnasio, camillas, hamacas, percheros, taquillas, bancos, etc
2. Igualmente, al finalizar la jornada se deberá ventilar toda la zona, en la medida de lo posible, se hará a través de ventilación natural.
3. Además, se programará periódicamente una pulverización con virucida autorizado por todas las áreas. Se recomienda una frecuencia de 2 veces por semana.
4. Todo el material textil empleado facilitado a cada cliente y depositado en el contenedor, se enviarán a lavandería para ser lavada con ciclos completos y a una temperatura superior a 60°C.

7. Formación sobre COVID-19 al personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores, la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al personal de cualquier hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de contagio.
3. Medidas de higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de salud "mínimas" para acudir al centro de trabajo.
5. Uso de productos químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
6. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.

7. Puesta y retirada de los equipos de protección individual (EPIs).

Es de obligado cumplimiento que cualquier empresa que gestione algún área dentro de los hoteles y disponga de sus propios trabajadores, lleve a cabo formaciones a todo su personal con el contenido mínimo establecido anteriormente.

8. Equipos de protección individual (EPI's)

Todos los trabajadores que desempeñen su labor en cualquiera de las áreas descritas en este protocolo deberán llevar:

- a) Mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).
- b) Guantes (preferiblemente de nitrilo, en caso de no disponer serán de vinilo o cualquier otro material autorizado).

Los empleados encargados de realizar tratamientos o masajes a clientes donde no se garanticen las distancias mínimas de seguridad:

- a) Mascarilla tipo FFP2 o N95
- b) Guantes (preferiblemente de nitrilo, en caso de no disponer serán de vinilo o cualquier otro material autorizado).
- c) Protección ocular.

13.11

+PR013.11 ANIMACIÓN

1.Objetivo

En este documento se identificarán todas las acciones que pertenecen afectan a la rutina normal del departamento de Animación del establecimiento.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgos
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- PR Recepción de mercancías

3.Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Jefe de animación	- Garantizar la implementación de nuevas medidas de control contra la COVID19 - Es el responsable final de la implementación del procedimiento actual en su propio departamento - Informar al responsable de Calidad o supervisor de H&S si se detectan o surge alguna deficiencia o dificultad en la implementación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Dar seguimiento a la implementación de las medidas de control necesarias contra la COVID19 en el departamento de animación. - Informar al Director General sobre el estado de la implementación
Preverisk Group	- Proporcionar formación al personal en los procedimientos de animación. - Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas en el departamento de animación.
Director General	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Verificar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19.

4. Metodología de trabajo

1. Medidas generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria del departamento de animación del establecimiento.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado

11. Formación sobre COVID -19 al personal

2. Medidas preventivas generales

2. 1. Capacidad del hotel

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

Esto puede significar una reducción del aforo de los Miniclubes, Teatros y otros espacios dedicados al entretenimiento, sino se pueden cumplir las medidas de distanciamiento.

2. 2. Eliminación del contacto físico con los clientes

Para todos los componentes del equipo de animación, se deberá suprimir todo contacto físico con los clientes. Para ello, acciones tales como saludos, abrazos, estarán prohibidos hasta nuevo aviso.

El equipo de Animación tendrá un "nuevo" saludo, por ejemplo, tocarse el corazón con la palma de la mano, una frase corporativa, etc.

2. 3. Distanciamiento social

Es una de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios. Respecto a la distancia entre personas (y siguiendo las últimas recomendaciones del Ministerio de Sanidad), se debe cumplir lo siguiente:

1. Sin uso de mascarillas:

En este caso, se deberán mantener 2 metros de distancia entre personas.

2. Con uso de mascarillas:

En este caso, la distancia entre personas se reduce hasta 1,5-2 metros (en América serán 6 pies).

2. 4. Higiene de manos

Es la segunda de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios

1. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos) o bien;
2. Se lavarán con gel alcohólico (con una concentración mínima de etanol del 62 - 71%).

Se debe tener en cuenta cuándo se aconseja usar una u otra alternativa:

- a) Siempre que sea posible, se procederá primero al correcto lavado de las manos usando agua y jabón (el modo correcto figura al final de este documento) y, posteriormente, se procederá a la desinfección con el Gel hidroalcohólico.

Es importante tener en cuenta que, tras usar agua y jabón, se deberán secar muy bien las manos con una toalla desechable si se quisiese usar luego gel hidroalcohólico.

- b) Si no se pudiesen adoptar ambas medidas y si las manos NO están visiblemente sucias, se podrá usar el Gel hidroalcohólico.
- c) Si las manos están visiblemente sucias, se deberá usar jabón y agua

2. 5. Higiene respiratoria

Es la tercera de esas 3 medidas más importantes.

1. En caso de estornudo o tos, se deberá usar pañuelos desechables (véase figura 1) o, en su defecto, cubrir la boca y la nariz con la parte interna del codo (figura 2).
2. Evitar tocarse boca, nariz y ojos con las manos.



2. 6. Ventilación (Natural o Forzada) de los Lugares de Trabajo

Disminuir la carga vírica de los Lugares de Trabajo, se recomienda ventilar dichos lugares un mínimo de 3 veces al día (durante 10 minutos como mínimo en cada una de esas veces).

Esta recomendación es tanto más importante cuanto más interior sea el Lugar de Trabajo del que estemos hablando¹.

Nota: En espacios cerrados, se deberá, dejar la puerta abierta y colocar ventiladores con el tiempo estipulado.

2. 7. Distanciamiento Social en las Reuniones en el Trabajo

Al hilo de lo ya comentado en este Apartado, para disminuir la probabilidad de contagio entre los Trabajadores, se deberá:

1. Siempre que sea posible, se deberán mantener esas reuniones de trabajo en lugares abiertos.
2. De no ser posible, deberán mantenerse esas reuniones en un recinto lo más amplio posible para que haya una distancia de 2 metros entre los asistentes a dichas charlas.
3. Estas recomendaciones de Seguridad se deberán cumplir también durante los Briefings entre Dirección y Jefes de Departamento, y los briefings de los propios Departamentos para distribución de tareas.

3. Organización General del Trabajo de Animación

3. 1. Planificación de actividades

1. Los animadores deberán llegar con la antelación suficiente a la actividad programada para tener listos los materiales y los protocolos a seguir.
2. Los animadores responsables de todos los materiales (juguetes, implementos, juegos, etc.) desinfectarán antes y después de cada actividad con un virucida autorizado por parte del personal de animación, guardando cada ítem en bolsas individuales y/o film de cocina.
3. El animador antes de comenzar la actividad recordará las medidas sanitarias a todos los participantes.
4. Las Actividades se presentarán de una forma “Segura”, respetando la distancia de seguridad, aforo, materiales higienizados, disponibilidad de Gel desinfectante, etc..
5. En la medida de lo posible, se realizarán actividades que no impliquen el uso de objetos y materiales. Si ello no es posible, se evitará el intercambio de objetos entre clientes o entre clientes y staff, etc..
6. El programa diurno se verá reducido y se presentarán solo aquellas actividades que sean 100% seguras tanto para el huésped como para el personal del hotel. Una misma actividad puede repetirse varias veces al día

3. 2. Condiciones para poder participar en las Actividades Diurnas y Nocturna

Además de lo indicado en las Medidas Preventivas Generales ya indicadas, toda persona (tanto Niños como Adultos) que desee participar en las Actividades de Animación:

1. Se deberá controlar el aforo de cada actividad para que se cumpla el distanciamiento social exigido por la Normativa vigente.
2. Cada hotel deberá designar los recursos materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de esta medida así como la asignación de los espacios para la realización de las actividades de animación.
3. Se podrá someter a un control de temperatura aleatorio si se quiere participar, antes del inicio, en las actividades que se llevarán a cabo. Se recomendará que no participe en la actividad a cualquier niño que tenga más de 37,8°C de temperatura.
4. Deberá desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico que tendrá disponible en cada actividad y a la entrada de cualquier espacio de Animación.
5. Se recuerda que las personas que comparten habitación son consideradas como una única unidad por lo que se les permite permanecer juntos sin guardar la distancia de seguridad.

4. Cuestiones Previas a la Asistencia al Centro de Trabajo

4. 1. Cuestiones para Trabajadores del hotel y de Empresas Externas

1. NO podrán acudir a su centro de trabajo todas aquellas personas que hayan estado en “contacto estrecho” con una persona enferma o sospechosa de Covid-19 (es decir, convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que el enfermo o sospechoso a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de, al menos, 15 minutos).

2. Asimismo, cualquier trabajador que presente cualquier sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el Covid-19 NO debe acudir al trabajo. No debe acudir al puesto de trabajo hasta que confirmen que no hay riesgo para el propio trabajador o los compañeros.

La prohibición de acudir al centro de trabajo tiene validez incluso en ausencia de síntomas, por un espacio de al menos 14 días. Durante ese periodo, el Trabajador deberá seguir las indicaciones de su médico y realizar un seguimiento por si aparecen signos de la enfermedad.

4. 2. Cuestiones para Trabajadores

1. Es Importante tener en cuenta que, cualquier Trabajador que presente cualquier sintomatología asociada con el Covid-19, además de que no debe acudir a su puesto de trabajo debe ponerse en contacto con su Jefe de Departamento (el cual deberá, a su vez, ponerse en contacto con el Médico de Empresa o Médico designado).

2. **Uniforme de trabajo.**

Los Trabajadores en ningún caso podrán llevar puestos los Uniformes (incluido el Calzado) durante los desplazamientos hacia (o desde) su Puesto de Trabajo.

3. **Recepción de mercancías.**

El Animador que esté pendiente de recibir un pedido de un proveedor, deberá actuar según lo indicado en el Protocolo de "Recepción de Mercancías".

4. **Interacción entre persona**

- a) En los espacios de animación dónde en los que la distancia entre compañeros sea inferior a 1,5 metros, deberán llevar mascarilla.
- b) Cuando la distancia entre animadores sea superior a 2 metros, no hará falta el uso de mascarilla siempre y cuando se mantengan las distancias de seguridad.
- c) Deberán evitar el intercambio de objetos entre ellos.
- d) Deberán disponer de dispensadores de gel hidroalcohólico en todos los espacios de animación para ser utilizados siempre que sea necesario y con una frecuencia elevada.
- e) Deberán desinfectar las superficies manipuladas al acabar cada actividad.
- f) Todos los participantes en los espectáculos Corporativos usarán mascarillas personalizadas y guantes transparentes (esto incluye los ensayos).
- g) Cada Maestro de Ceremonias o presentador utilizará su micrófono asignado que estará diferenciado del resto por un protector de color, y no se podrán intercambiar. En caso de tener que cambiar de presentador se dispondrá de otro micrófono, y si esto no fuera posible, se asignarán protectores personales a cada presentador.
- h) Los proveedores nunca podrán dejar ningún material en el hotel.
- i) No se podrán intercambiar Libros.

4. 3. Cuestiones para Trabajadores de Empresas Externas

1. Shows realizados en el Hotel por Empresas Externas.

- a) El Camerino y WC deberá estar totalmente despejado de objetos ajenos al Proveedor. Se habilitarán barras/percheros para que el proveedor pueda colocar su vestuario.
- b) Objetos personales de los artistas de la Empresa Externa.:
Se limitará el acceso de objetos personales de dichos artistas, debiendo introducir en el hotel lo estrictamente necesario para el espectáculo. Dichos Objetos personales se deberán retirar una vez finalizado el espectáculo.
- c) Los artistas deberán traer sus propios utensilios y materiales para poder desarrollar su actividad. Entre ellas (y no únicamente estos), cabe citar:
 1. Micrófonos, Cables, instrumentos.
 2. Vestuarios, Complementos (Props).
 3. Toallas.
- d) No se autorizará la entrada a personal extra o acompañantes, solamente al elenco y al responsable o director artístico de la empresa responsable del show de esa noche.

2. Petición de Protocolos de Actuación en caso de Covid-19 por Empresas Externas.

Si las Empresas Externas no dispusiesen de estos Protocolos, se les exigirá que **cumplan y firmen** nuestro Protocolo si quisiesen entrar en nuestras instalaciones certificando que todos los componentes del staff artístico están libres de Covid19.

Las empresas deberán cumplir, como mínimo, con las condiciones marcadas en el Protocolo de acceso a nuestros Hoteles (Control de Temperatura y Lavado de Manos)

5. Buenas Prácticas en el Departamento de Animación

A continuación se incluyen una serie de medidas encaminadas a prevenir contagios y que se deberán llevar a cabo siempre que sea posible y, al menos, mientras dure la pandemia:

5. 1. Fuentes de Información sobre animación

1. Medios de Información de Animación

El nuevo Aforo permitido conforme a los requerimientos Covid-19 debe estar claramente indicado. El animador responsable de cambiar la cartelería física y paneles de animación siempre utilizará guantes y mascarilla para cambiarlos.

5. 2. Manipulación Manual de Cargas (MMC)

En el supuesto de que haya una MMC (montaje y desmontaje de shows, escenarios, etc.), se deberán utilizar los EPIs que se indican en el Apartado correspondiente y que será, como mínimo y en todo caso, Mascarilla y Guantes (adecuados a la tarea). Además, en todo momento se mantendrá la mayor distancia posible entre las personas que manipulen dicha carga.

5. 3. Rotación y División del Personal de Animación

División de los Trabajos entre el Personal de Animación: En la medida de lo posible, cada trabajo específico en el departamento de animación sea realizado por un par (en cualquier caso, no más de tres) animadores específicos, es decir el personal del miniclub solo atenderá el MiniClub, los animadores que realizan las actividades deportivas solo realizarán las actividades de esta categoría. Cada uno tendrá unas tareas propias del Departamento y serán realizadas únicamente un grupo muy reducido de Trabajadores.

Creación de equipos de Trabajo "Fijos" Siempre que sea posible, se han de formar equipos de trabajadores fijos en cada turno para evitar que si uno de ellos está enfermo y es asintomático, al rotar entre distintos equipos pueda contaminar a todo el Departamento.

5. 4. Gestión de Residuos

Papeleras para los EPIs usados

En todos los espacios dónde se haya requerido utilizar mascarilla se deben instalar Papeleras tapadas con "Pedal Automático" de pie para desechar todos los EPIs (Mascarillas) que sean de un solo uso y que se hayan utilizado.

6. Actividades de Animación para NIÑOS

6. 1. Actividades para niños que deben ser eliminadas

Como ya se comentó, la corta edad de algunos niños hace que ellos no sean conscientes del riesgo que el Covid-19 representa para las personas por lo que:

1. Eliminar todas las actividades para los niños entre 4 a 7 años.

Como excepción a lo anteriormente indicado se podrá, en el programa de 4 a 7 años y en un escenario con medidas higiénico sanitarias extremas, realizar actividades controladas en las que el animador pueda controlar el distanciamiento entre los niños tales como Manualidades, Colorear, etc. Para estas actividades extras para el Programa de Megas se establecerá un punto de encuentro, por ejemplo, el Teatro, dónde ya se habrá preparado todo el material. Los padres que no deseen firmar el "Formulario de Inscripción" deberán estar presentes durante la actividad.

2. Hasta nuevo aviso, se prohíbe el uso de espacios e instalaciones de:

- a) Parque de bolas
- b) Splash infantil
- c) Espectáculos infantiles en los que participen los niños en el show.

6. 2. Actividades para niños autorizadas

1. La relación de las Actividades para mayores de 7 años eliminadas por el Covid-19 o autorizadas figuran en el Manual.

6. 3. Medidas Preventivas para niños

Siempre se tomarán todas las medidas de seguridad necesarias para evitar contagios entre compañeros de trabajo y clientes. Ello implica:

1. La elección de las actividades se hará teniendo en cuenta las medidas de seguridad para evitar contagios.
2. La corta edad de algunos niños hace que ellos no sean conscientes del riesgo que el Covid-19 representa fundamentalmente para sus padres, abuelos o tutores legales por lo que es el

hotel el que diseñará las actividades y modificará la configuración de algunas instalaciones para prevenir riesgo para la Seguridad y la Salud de los clientes.

3. Aforos Máximos en los Miniclubs

Esta medida está encaminada a favorecer el Distanciamiento Social entre los niños. El Aforo se deberá colocar a la entrada del Miniclub en un panel de información.

4. Proceso de Admisión de niños en los Miniclubs.

Antes de que se pueda aceptar a un niño en cualquiera de los Miniclubs del hotel, se deberá proceder de la siguiente forma:

- a) Los padres o tutores deberán rellenar el "Formulario de Inscripción" del niño.
- b) Se podrá controlar de forma aleatoria la Temperatura de los niños.
Se recomendará que no entre cualquier niño que tenga más de 37,8°C de temperatura
- c) El niño se deberá lavar las manos con Agua y Jabón o con Gel Hidroalcohólico.

En el Formulario de Inscripción deberán indicar si el niño sufre algún tipo de alergia. Es condición indispensable para que el niño se admitido en el Miniclub que los padres acepten los términos y condiciones indicadas en el Formulario de Inscripción.

6. 3. 1. Miniclub

El Aforo de todas las Instalaciones se adaptará al distanciamiento Social Autorizado por la Normativa Vigente.

Todos los niños que asistan al Miniclub deberán llevar Mascarillas adaptadas para niños. En caso que un niño se presente sin mascarilla el responsable del Miniclub le facilitará una.

En el WC de la zona del miniclub estará expuesto el cartel informativo del procedimiento de lavado de manos.

6. 3. 2. Fiestas

De nuevo, el Aforo de las fiestas se adaptará al distanciamiento Social Autorizado por la Normativa Vigente.

Cada hotel será responsable de revisar los espacios retirando las primeras filas del teatro para hacer la pista de baile más grande.

No se realizarán juegos de contacto físico ni con elementos que haya que compartir entre niños. El animador no preguntará nombre y procedencia a los niños acercándoles el micrófono, sino que se lo preguntará a cierta distancia y lejos del micro. Todos los niños estarán sentados en las sillas separados un 1,5-2 metros entre silla y silla o podrán permanecer con sus padres. Si se requiere alguna vestimenta especial/disfraz con careta/cabeza, será siempre el mismo animador quien lo use. Una vez terminado el espectáculo, el animador deberá desinfectar especialmente la cabeza por dentro con algún virucida autorizado que no dañe el disfraz.

7. Actividades de Animación DIURNA

7.1. Actividades Diurnas que deben ser eliminadas

1. Se eliminan todas las actividades de Adultos y Adolescentes que impliquen contacto físico entre personas (y, por lo tanto, incompatibles con mantener las distancias entre ellas). Entre estas actividades figuran:
 - a) Volleyball.
 - b) Waterpolo.
 - c) Baloncesto.
 - d) Fútbol.
2. Quedan eliminados todos los juegos dónde se requiera intercambio de material.
3. Las bibliotecas de huéspedes deberán permanecer cerradas hasta nuevo aviso
4. Se cancelará el préstamo de juegos de mesa a los clientes, solamente se usarán en el programa Indoor (programa especial de mal tiempo) siempre supervisado e higienizado por los animadores antes y después de la actividad.

7.2. Actividades Diurnas autorizadas

1. Se mantendrán, aunque con cambios para favorecer el Distanciamiento Social, aquellas actividades de adultos en las que haya posibilidad de mantener las distancias. El Aforo de cualquiera de estas actividades se adaptará al distanciamiento Social Autorizado por la Normativa Vigente.
2. Requerimientos por categorías:

a) Otras actividades

Se dispondrá de suficiente cantidad de material para poder higienizar antes de intercambiar entre participantes, por ejemplo: Juegos de Dardos, Ping-Pong, Petanca, etc.

Se consultará el manual correspondiente en el que se detallan las actividades eliminadas y autorizadas.

El Número de participantes será limitado según cada actividad y hotel, por lo que el huésped deberá inscribirse con antelación o en el momento de la actividad hasta completar el número máximo de participantes y siempre se respetará la distancia de seguridad.

Si hay un gran número de participantes y dependiendo de la actividad se organizarán dos rondas o se repetirán varios días a la semana la misma actividad para que todos los que deseen participar puedan hacerlo.

En los hoteles las zonas de animación se higienizarán mínimo 2 veces al día una por la mañana y por la tarde, siempre antes de abrir.

b) Actividades artísticas

El participante deberá reservar su actividad o bien a través de la App del hotel o inscribiéndose en la Actividad con 24 horas de antelación.

Se realizarán turnos o sesiones para que todos los huéspedes que deseen participar puedan hacerlo.

Se harán packs de material, es decir, el cliente debe hacer un uso individual y personal del material.

Otros elementos de menor uso, serán higienizados antes y al finalizar la actividad siempre se dispondrá de suficiente material para que cada participante no tenga que compartir material.

El cliente cuando entra en la zona de uso deberá higienizar las manos.

Este recinto se higienizará 2 veces al día una por la mañana y por la tarde, siempre antes de abrir.

c) **Actividades deportivas**

Los participantes deberán estar separados 2 metros como mínimo entre ellos. Así pues, cada hotel deberá calcular y limitar el aforo teniendo en cuenta el espacio y la actividad a desarrollar.

Cada participante deberá traer su toalla, en cualquier caso, el animador deberá tener toallas suficientes para cada participante.

Se dispondrá de Gel Desinfectante y un rollo de papel para ser utilizado antes y al finalizar cada actividad.

Tras cada turno deberá limpiarse el suelo con desinfectante.

Siempre que se utilicen colchonetas, se pondrá una toalla personal encima.

El animador siempre verbalizará las correcciones de los ejercicios. Nunca se tocará al cliente.

d) **Piscinas de animación**

El Aforo de las Piscinas tendrá que adaptarse al Distanciamiento Social obligado por le Covid-19. Como referencia, deberá haber, como mínimo, 2 metros de separación entre bañistas.

No se realizarán actividades que impliquen contacto físico como Waterpolo. Para aquellas actividades que si se puedan realizar (aquagym, alfombra mágica, etc.) cada participante deberá pasar por la ducha obligatoriamente.

Estará totalmente prohibido introducir colchonetas inflables o cualquier elemento ajeno en las piscinas.

Se recomendará el uso de gafas (goggles).

8. Actividades de Animación NOCTURNA

8. 1. Actividades de Animación Nocturna que serán totalmente eliminadas

1. Se eliminan todas las actividades Nocturnas que impliquen contacto físico entre personas (y, por lo tanto, incompatibles con mantener las distancias entre ellas).

Entre estas actividades figuran:

- a) Fiestas
- b) Pool Parties
- c) Se anulan todas las actividades de participación con el público
- d) Shows Corporativos
- e) Discoteca.

2. Quedan eliminados todos los juegos dónde se requiera intercambio de material

8. 2. Actividades de Animación Nocturna autorizadas

1. Se mantendrán, aunque con cambios para favorecer el Distanciamiento Social, aquellas actividades en las que haya posibilidad de mantener las distancias. Entre estas actividades figuran:

- a) Karaoke.

Se utilizarán guantes protectores desechables y para los micrófonos se utilizará un Pop's up protector desechable (véase fotos) que se cambiará con cada nuevo participante.



El Micrófono estará en un stand y el participante no deberá tomar el micro con la mano, igualmente el micro irá protegido con protectores plásticos y en caso que algún participante lo toque, se cambiará antes del siguiente participante.

- b) Icebreakers o rompehielos

Serán siempre sin interacción física con el público – Coreografías o pequeños juegos desde el escenario.

- c) Balie

Las actividades de baile serán sin contacto físico, es decir se buscarán otras maneras para que el cliente baile, desde el lugar, todos de pie, etc.

- d) Relaciones Públicas:

Las Relaciones Públicas tras los shows serán sin interacción física con los huéspedes, o se llevará mascarilla y guantes.

Las Relaciones Publicas en las Puertas del restaurante quedan canceladas, solamente se podrán realizar "photocalls promocionales" siempre que guarden la distancia recomendada, en un pódium, mini escenario delimitando la escena con cintas delimitadoras o catenarias, siempre sin interacción con el público.

- e) Actividades de Baile / Pista de Baile:

La pista de Baile será lo suficientemente grande para que los huéspedes puedan bailar sin aglomerarse y respetando el distanciamiento social entre ellos.

2. Camerino (Normas de acceso y Condiciones de Uso)

Este apartado será válido para todo el personal de animación / proveedores o cualquier persona que acceda al camerino por motivo de su trabajo.

- a) Se deberá utilizar Gel antibacteriano tanto al entrar como al salir del Camerino.
- b) El camerino siempre estará libre de objetos, vestuario y complementos.
- c) El Vestuario será unipersonal y no podrá intercambiarse con otros animadores.
- d) Todos los complementos se higienizarán cada vez que se utilicen y se guardarán de forma segura.
- e) Todo el Vestuario de espectáculos se lavará al día siguiente de la actuación. Deberán lavarse con productos autorizados para su higienización, y que no dañen el vestuario ni perjudiquen al animador.
- f) Las toallas serán unipersonales y no podrán intercambiarse y una vez usadas irán directamente a la lavandería.
- g) Cada animador tendrá su kit de "make up" y será intransferible. NO se compartirá material que toque la piel.
- h) Cada Presentador tendrá su propio Micro (ver apartado micro) y protectores de cápsula.
- i) Para el dispensador de agua se contará con vasos o conos desechables.
- j) Higienización del Camerino:
Siempre se higienizará el Camerino por la mañana y antes cerrar.
- k) El Hotel dispondrá de taquillas no pudiendo dejarse nada en ellas ya que deben desinfectarse tras su uso.
- l) Las Entradas y Salida a escena desde el Camerino se realizarán marcando las calles de acceso al Escenario (una será de entrada y otra de Salida)

3. Micrófonos y Auriculares (Condiciones de Uso)

- a) Micrófono de uso unipersonal: Tendrá un protector de color diferente para su identificación (véase Foto).
- b) Micrófono de uso Compartido: El cuerpo del micro estará cubierto con un film de plástico cada vez que se higienice.
- c) Los micrófonos deberán limpiarse y desinfectarse con regularidad y acorde con las directivas marcadas en el manual.



Pasos para limpiar correctamente un Micrófono:

1. Desenroscar la rejilla del micro
2. Limpiar la rejilla con un poco de líquido desinfectante con agua.
3. Usar un cepillo de cerdas suaves.
4. Dejar que la rejilla se seque correctamente antes de colocarla en el micro.
5. Se recomienda que seque al aire libre o con un secador a baja temperatura.
6. Para micrófonos que no pueda extraerse la rejilla se sostiene el micrófono hacia abajo y se utiliza un cepillo para lavarlo suavemente.
7. El agua nunca puede llegar al interior del micrófono.

d) Los auriculares del DJ también irán protegidos con protectores desechables.

Pop's up protectores para Karaoke

Protectores diferenciadores de Micro



9. Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19

9. 1. Productos de Limpieza y Desinfección Actuales

Se procederá a la Limpieza y Desinfección de los Lugares y Equipos de Trabajo del Departamento de Animación utilizando los Productos Químicos aprobados por el Departamento de Compras (tras la revisión de las Fichas de Seguridad de dichos Productos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y con la Concentración / Dosificación adecuada.

Salvo que una evidencia científica diga lo contrario, a día de hoy se consideran como productos desinfectantes contra el Covid-19 los siguientes:

1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México):

Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- Esa lejía debe tener una concentración de **40-50 gr/litro**.
Nota: En la foto puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.
- Para asegurar que la concentración de lejía sea de, al menos, 1000 ppm, se deben poner 5 cucharadas soperas de lejía con esa concentración en un recipiente y añadir agua hasta llegar a 1 litro.
- Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).



2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.



3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.
- Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

Nota: En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.



Como puede ser que las condiciones ambientales hayan degradado el contenido, se preparará la mezcla en un recipiente poniendo 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.

Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).

9. 2. Posibles nuevos Productos de Limpieza y Desinfección

En el caso de que surjan nuevos productos para la Limpieza y Desinfección de Superficies efectivos para la eliminación del COVID-19, se podría ampliar el listado de Productos Químicos incluidos en el Apartado anterior.

NO se podrá considerar como válido para la Limpieza y Desinfección de Superficies a ningún producto que no cuente con el visto bueno previo del Departamento Higiénico - Sanitario. Para otorgar dicho visto bueno, el Departamento Higiénico - Sanitario habrá revisado previamente las Fichas de Seguridad de dicho Producto y comprobado la idoneidad del mismo para la eliminación del Covid-19.

9. 3. Otros elementos para el acondicionamiento de Lugares de Trabajo

Entre estos cabe destacar:

1. Gel Hidroalcohólico

Se utilizará para la desinfección de manos (tanto periódicamente como cada vez que se contaminen las manos). En concreto, deberá haber dispensadores de Gel Hidroalcohólico en estas zonas a las que los Trabajadores de Animación pueden ir por motivo de su trabajo: Entrada del Miniclub y Baño del Miniclub.

2. Guantes

Deberá haber un Stock suficiente de guantes para el personal (véase el apartado de EPIs al final de este Documento).

3. Mascarillas

Deberá haber un Stock suficiente de mascarillas para el personal (véase el apartado de EPIs al final de este Documento).

4. Bolsas de Basura.
5. Spray antibacteriano y virucida (Gimnasio y zonas de deporte).
6. Rollo papel de cocina (Gimnasio y zonas de deporte).

10. Orden, Limpieza y Desinfección de Zonas de ANIMACIÓN

La frecuencia con que se limpiará las zonas de entretenimiento será, como mínimo, de 2 veces al día (una antes del horario de apertura de la mañana y otra antes del horario de apertura por la tarde, siempre y cuando no entre nadie a las áreas en el Break.

Se deberá Limpiar y Desinfectar las zonas de animación y el Camerino/Backstage usando un virucida en un bote pulverizador con Spray (y prestando especial atención (aunque NO limitado) a:

1. Dispensadores Manuales de Gel Hidroalcohólico.
2. Mobiliario: Mostrador de Entrada, Mesas y Sillas, Estanterías.
3. Retirada de Sucio y desinfección de Papeleras.

Al terminar cada actividad:

1. El animador o animadores responsables de la actividad se encargarán de desinfectar con un paño humedecido en un Virucida autorizado todos los materiales, juegos, juguetes o implementos que se hayan utilizado.
2. En lo posible, se deberá evitar uso compartido de objetos entre personal y clientes, no ser factible, antes y después de su uso se deberán desinfectar con productos virucidas autorizados y aptos para tal fin.
3. Una vez a la semana se realizará un “ Deep Cleaning” de todos los espacios de Animación, desinfectando en profundidad : suelo, almacenes, estanterías, juguetes, etc.

10.1. Procedimiento de higienización de los juguetes

1. Animación apilará y reunirá todos los juguetes mencionados para desinfectar un día antes.
2. El encargado de áreas públicas deberá limpiar todos los juguetes con el desinfectante virucida.
3. Limpiar en detalle cada juguete con la solución preparada con el desinfectante.
4. Separar los juguetes para permitir su secado

10.2. Zonas de actividades deportivas

Al terminar cada actividad deberá limpiarse el suelo con una solución desinfectante y deberá dejarse secar antes de comenzar la siguiente actividad.

10.3. Camerinos / Backstage

A Tal y como ya se indicó, como estas zonas pueden ser compartidas con Empresas Externas, se deberá:

1. Mejorar el Orden y la Limpieza de los Camerinos y almacenes de Vestuario / Escenografías.
2. El departamento de animación será el responsable de mantener los Almacenes de Vestuario, almacenes de Escenografías ordenados. Los camerinos estarán libres de cualquier objeto no pudiendo quedar nada a la vista, es decir el camerino tiene que estar totalmente ordenado

y despejado. Para que los trabajadores de departamento de Limpieza puedan limpiar por la tarde y al finalizar el espectáculo.

3. El Backstage siempre tendrá ventiladores para mantener el espacio ventilado.
4. La frecuencia con que se limpiará el Camerino / Backstage será, como mínimo, de 2 veces al día, una antes del horario de apertura de la mañana y otra antes del horario de apertura por la tarde/noche, siempre y cuando no entre nadie a las áreas en el Break.
5. En caso que el Camerino sea punto de encuentro para el equipo de animación el Camerino deberá limpiarse como mínimo 3 veces: Por la mañana antes de comenzar las actividades, antes de la tarde y antes de comenzar con el programa nocturno.

11. Formación sobre COVID -19 al Personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores del hotel, la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador del establecimiento. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de pisos de cualquier Hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19
2. Medios de Contagio.
3. Medidas de Higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de Salud "mínimas" para acudir al Centro de Trabajo.
5. Aspectos a tener en cuenta si se hace uso de Transporte Público (o compartido).
6. Uso de Productos Químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
7. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación Covid-19..
8. Cómo actuar en caso de detectar un posible caso de un Cliente o un Trabajador.
9. Puesta y Retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).

12. Equipos de Protección Individual (EPIs)

12. 1. EPIs para los Trabajadores y para los usuarios de las Actividade

Los miembros del Departamento de Animación deberán disponer de los EPIs que se indican a continuación. Será el Hotel el encargado de tener un pequeño Stock de los EPIs que figuran a continuación:

1. Mascarillas

Además de para los animadores, el Miniclub deberá tener un pequeño Stock de Mascarillas para poder entregar una, en caso de que se le haya deteriorado por el uso, a alguno de los niños que estaban en las instalaciones de Animación.

El tamaño de las mascarillas debe estar adaptado a los niños.

2. Guantes

Todos los animadores utilizarán guantes siempre que tengan que tocar material o implementos que se compartirán con los huéspedes. El Principio General es que si las superficies de las Cargas son resbaladizas o pueden producir lesiones en el Trabajador (Abrasiones, Cortes, etc.) éste llevará Guantes adecuados a la tarea.

3. Protectores desechables para Auriculares y Micrófonos.

4. Spray o Atomizadores: Para ser utilizado antes cada actividad deportiva

13.12

PR013.12 TIENDAS

1. Objetivo

En este documento se identificarán todas las acciones que afectan la rutina de las Tiendas en las instalaciones del hotel.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- PR Recepción de mercancías

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Gerente de la tienda	- Garantizar la aplicación de nuevas medidas contra la COVID19 - Es el responsable final de la aplicación del procedimiento actual en su propio departamento - Informar al Director General si hay alguna dificultad en la aplicación.
Director General	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19

4. Metodología de trabajo

1.Principios generales

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria en tiendas presentes en las instalaciones del hotel.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta normativa elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se deberán realizar formaciones, por lo que se instará a empresas de las que pudieran depender estas áreas y/o actividades, a realizar una adecuada formación de todos sus empleados.

En su caso, la empresa responsable de la actividad, deberá disponer de un control sobre la situación sanitaria de sus empleados en tanto en cuanto a la presencia de síntomas propios de COVID-19 y/o contacto de riesgo, así como identificar trabajadores con especial vulnerabilidad ante esta situación.

2.Medidas preventivas del personal

Todo trabajador para poder acceder a las instalaciones deberá:

1. Podrá pasar de forma aleatoria un control de temperatura. Se recomendará al trabajador no acceder al hotel si la temperatura supera los 37,8°C.
2. Lavarse o desinfectarse las manos antes de entrar a trabajar. Para ello:
 1. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos) o bien,
 2. Se deberán desinfectar con gel alcohólico (con una concentración de etanol del 62 - 71% como mínimo).

Se debe tener en cuenta cuándo se aconseja usar una u otra alternativa:

- ✓ Si las manos no están visiblemente sucias, se podrá usar el Gel hidroalcohólico.
- ✓ Si las manos están visiblemente sucias, se deberá usar jabón y agua.

Es importante tener en cuenta que se deberán secar muy bien las manos con una toalla desechable si se quisiese usar luego gel hidroalcohólico.

1. Uso de uniforme limpio en cada jornada y el calzado de trabajo únicamente puede usarse en el trabajo.

2. La temperatura de lavado del uniforme deberá alcanzar una temperatura de, como mínimo, 60°C, en caso de no poder garantizar dicha temperatura en el lavado, se deberá proceder a una adecuada desinfección del mismo.
3. En su puesto de trabajo todo el personal deberá llevar guantes y mascarilla.

3. Medidas preventivas de acceso de clientes

1. Cualquier cliente que desee acceder a las instalaciones:
 - a) Deberá desinfectarse correctamente las manos con gel hidroalcohólico que tendrá disponible a la entrada. El responsable de la tienda se encargará de la supervisión.
 - b) Deberá llevar guantes desechables.
 - c) Tendrá la obligación de mantener la distancia de seguridad de 2 metros o, si no es posible, deberá llevar puesto mascarilla y mantener la distancia mínima de 1,5-2 metros (en América 6 pies). Si el cliente no dispone de mascarilla, se le proporcionará una a la entrada.
2. Se limitará el aforo de todas las zonas en función de la cumplimentación de las distancias mínimas de seguridad. Para ello, se procederá a la colocación de carteles corporativos informando de que se deben respetar las distancias mínimas de seguridad.
3. En la salida de la tienda deberá haber un cubo de basura con bolsa y tapa de apertura con accionamiento no manual para desechar los guantes de los clientes.

4. Medidas preventivas de higiene

1. Los productos, cuando salgan del almacén, deberán ser higienizados.
2. Eliminación de toda la decoración que pueda ser manipulada por los clientes.
3. Se delimitará, bien sea con barreras físicas como con adhesivos al suelo, la distancia mínima que deben respetar los clientes al mostrador.
4. Se recomendará el pago con tarjeta de crédito y se desinfectará el datafono tras cada uso.
5. Se deberán garantizar las medidas higiénicas necesarias para desinfectar correctamente todo aquel producto que se pueda probar, como ropa y complementos. Si no se pueden garantizar dichas medidas se deberá prohibir probarse dichos productos.
6. Se aconseja no permitir el cambio o devoluciones de determinados productos como, por ejemplo, ropa.
7. En caso de cambios o devoluciones, se almacenarán durante 72 horas y se higienizarán.

5. Recepción de mercancías

Toda aquella mercancía que sea entregada en las tiendas, deberá cumplir con las especificaciones del "Protocolo de Actuación COVID-19 de Recepción de mercancías".

Como medidas complementarias:

1. Todos los productos que se ofrezcan deberán cumplir, por parte de fabricantes, proveedores y distribuidores todas las medidas higiénicas y de seguridad.
2. Toda la mercancía recibida debe manipularse y gestionarse en el almacén.

6.Limpieza y desinfección general

Además de seguir con los procedimientos de limpieza habituales, se deberá:

1. Aumentar la frecuencia, como mínimo varias veces al día, de limpieza y desinfección con virucida autorizado de las zonas susceptibles de estar más contaminadas por tener mayor contacto con el cliente tales como, pomos y manetas de puertas, barandillas, superficies del mostrador, etc.
2. Igualmente, al finalizar la jornada se deberá ventilar toda la zona, en la medida de lo posible, se hará a través de ventilación natural.
3. Además, se programará periódicamente una pulverización con virucida autorizado por todas las áreas. Se recomienda una frecuencia de 2 veces por semana.

7.Formación sobre el COVID-19 al personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores, la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al personal de cualquier hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19.
2. Medios de contagio.
3. Medidas de higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de salud "mínimas" para acudir al centro de trabajo.
5. Uso de productos químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
6. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.
7. Puesta y retirada de los equipos de protección individual (EPIs).

Es de obligado cumplimiento que cualquier empresa que gestione algún área dentro de los hoteles y disponga de sus propios trabajadores, lleve a cabo formaciones a todo su personal con el contenido mínimo establecido anteriormente.

8.Equipos de protección individual (EPI's)

Todos los trabajadores que desempeñen su labor en una tienda deberán llevar:

- a) Mascarilla (el tipo de mascarilla que se utilice, dependerá de la disponibilidad de las mismas en cada zona).
- b) Guantes (preferiblemente de nitrilo, en caso de no disponer serán de vinilo o cualquier otro material autorizado).

13.13

PR013.13 ÁREAS DE PERSONAL



1. Objetivo

En este documento se identificarán las acciones que afectan a la rutina de las áreas de personal.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Jefes de departamento	- Garantizar la aplicación de nuevas medidas contra la COVID19. - Es el responsable final de la aplicación del procedimiento actual en su propio departamento. - Informar al supervisor de H&S o al responsable de Calidad si hay alguna dificultad en la aplicación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Seguimiento de la aplicación de las medidas de control necesarias contra la COVID19. - Informar al Director General sobre el estado de la ejecución.
Preverisk Group	- Proporcionar formación al personal en los procedimientos - Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director General	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19



4. Metodología de trabajo

1. Principios generales

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

En el presente documento se van a identificar todas las acciones pertenecientes y que afectan a la rutina ordinaria de las áreas de personal de los hoteles.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los trabajadores afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado **8. Formación sobre COVID -19 al personal**.

2. Medidas preventivas antes de la entrada al hotel

Consideraciones generales:

1. Cualquier trabajador que presente cualquier sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el COVID-19 no debe acudir al centro de trabajo.
2. Asimismo, no podrán acudir a su centro de trabajo todas aquellas personas que hayan estado en "contacto estrecho" con una persona enferma o sospechosa de Covid-19 (es decir, convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que el enfermo o sospechoso a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de, al menos, 15 minutos).

Los Trabajadores que se encuentren en cualquiera de las situaciones anteriormente descritas, deberán ponerse en contacto con su Jefe de Departamento (el cual deberá, a su vez, ponerse en contacto con RRHH).

3. Todo trabajador que se desplace al Hotel en transporte público, de personal o en cualquier otro medio donde no se respeten las medidas de distanciamiento social estará obligado al uso de mascarilla durante su desplazamiento. Para una información más detallada, véase "Protocolo COVID-19 de uso de Transporte de Personal".
4. En ningún caso, se permitirá a ningún trabajador acceder o salir del hotel con uniforme de trabajo. En los desplazamientos desde o hacia sus domicilios deberán ir vestidos y calzados con indumentaria propia. Naturalmente, podrán llevar su uniforme en una bolsa cerrada o mochila, pero tanto a la ida como a la vuelta, nunca podrán ir vestidos con su uniforme de trabajo.



5. El uniforme deberá lavarse en el domicilio. La temperatura de lavado del uniforme deberá alcanzar una temperatura de, como mínimo, 60°C, en caso de no poder garantizar dicha temperatura en el lavado, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

3. Medidas preventivas a la entrada al hotel

Todo trabajador para poder acceder a las instalaciones deberá, en la entrada de personal:

1. Podrá pasar aleatoriamente un control de temperatura. Se recomendará al trabajador no acceder al hotel si la temperatura supera los 37,8°C.
2. Lavarse o desinfectarse las manos antes de entrar al hotel. Para ello:
 1. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos) o bien,
 2. Se deberán desinfectar con gel alcohólico (con una concentración de etanol del 62 - 71% como mínimo).

Se debe tener en cuenta cuándo se aconseja usar una u otra alternativa:

- ✓ Si las manos no están visiblemente sucias, se podrá usar el Gel hidroalcohólico.
- ✓ Si las manos están visiblemente sucias, se deberá usar jabón y agua.

Es importante tener en cuenta que se deberán secar muy bien las manos con una toalla desechable si se quisiese usar luego gel hidroalcohólico.

Para controlar y asegurar que todo trabajador que acceda cumpla con las medidas anteriormente citadas, el hotel deberá proporcionar los medios necesarios para tal fin.

Además, se deberá asegurar que todos los empleados accedan a las instalaciones por la entrada de personal acondicionada con dichos medios.

4. Medidas preventivas en vestuarios

Los principios generales de actuación en vestuarios son:

1. Cada hotel deberá proporcionar los medios necesarios para garantizar:
 - a) El aforo máximo en función de las distancias mínimas de seguridad que se deben respetar entre los trabajadores (2 metros si no llevan mascarilla, 1,5-2 metros si llevan mascarilla).
 - b) No crear cuellos de botella al inicio y finalización de cada turno.
 - c) En caso de que haya trabajadores que se encuentren con el vestuario con el aforo máximo, deberán esperar para poder entrar, guardando una fila y con las distancias mínimas de seguridad.
2. Se deberán habilitar los vestuarios para que cada trabajador disponga, en su turno de trabajo, de una taquilla para dejar sus objetos personales. Además, en el cambio de turno, se desinfectarán las taquillas vacías ya que podrían estar contaminadas con la ropa y/o zapatos del exterior del trabajador que abandona su puesto de trabajo.
3. Durante el cambio de ropa, para evitar contaminaciones, no debe haber contacto entre la ropa propia y el uniforme.
4. Antes de salir del vestuario se deberán desinfectar los objetos de uso personal (por ejemplo, gafas) y el teléfono móvil de trabajo.



5. Es obligatorio que antes de salir del vestuario todo trabajador se lave correctamente las manos con agua y jabón durante, al menos 40 segundos.
6. El hotel deberá garantizar, con los medios necesarios, una elevada frecuencia de desinfección en los vestuarios. Se empleará virucida autorizado, varias veces al día, para la desinfección de las superficies susceptibles de estar más contaminadas, como son, pomos y manetas de todas las puertas, puertas de taquillas, grifería, etc.
7. Además, se realizará, diariamente, una pulverización con virucida autorizado, y siempre que sea posible, se ventilará el espacio mediante ventilación natural.

5. Medidas preventivas en aseos comunes

Consideraciones generales:

1. Medidas de distanciamiento:

Dado que se debe mantener la distancia mínima de seguridad dentro del aseo y en la cola de acceso, muy probablemente ello implique reducir el aforo de los baños.

2. Medidas Higiénicas:

- a) Es muy importante que, tanto a la entrada como a la salida, todo trabajador que haga uso de los aseos comunes se desinfecte correctamente las manos con gel hidroalcohólico, mediante el dispensador habilitado a la entrada de los mismos.
- b) Además, se deberán lavar las manos con agua y jabón durante, al menos, 40 segundos y secarse muy bien las manos.

Junto a los lavabos deberá haber carteles informativos con las instrucciones de cómo lavarse las manos.

Se recomienda que esos carteles se pongan en los espejos de los lavabos para que los Trabajadores lo puedan ver cuando se lavan las manos (véase Foto).



3. Medidas de limpieza:

- a) Con una frecuencia elevada, se deberán desinfectar con virucida autorizado las zonas susceptibles de ser más contaminadas como son, pomos y manetas de puertas, grifería, etc.
- b) Además, se realizará, diariamente, una pulverización con virucida autorizado, y siempre que sea posible, se ventilará el espacio mediante ventilación natural.

6. Medidas preventivas en cafetines

Consideraciones generales:

1. Se limitará el aforo en el interior del cafetín atendiendo siempre a la cumplimentación de las distancias mínimas de seguridad, dado que este aforo será muy limitado, se ruega que esté el tiempo mínimo imprescindible (para evitar formar colas en el pasillo).
2. Se prohíben las reuniones informales en el interior del cafetín puesto que no se pueden asegurar las distancias mínimas de seguridad.



3. Aquellos trabajadores que esperen en el pasillo deberán mantener una distancia mínima, de 1,5-2 metros si llevan mascarilla o 2 metros en ausencia de esta, con el resto de trabajadores.
4. Se desinfectarán con una mayor frecuencia las superficies susceptibles de estar más contaminadas como son, botoneras de máquinas dispensadoras, pomos y manetas de puertas, grifería, etc.
5. Además, se realizará, diariamente, una pulverización con virucida autorizado, y siempre que sea posible, se ventilará el espacio mediante ventilación natural.

7. Medidas preventivas en cantinas

Consideraciones generales:

1. Medidas de distanciamiento:

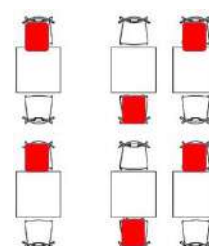
- a) Se debe recordar que las medidas de distanciamiento son aplicables en todo momento en el área de la cantina, por lo que en los momentos de servicio de alimentos y bebidas se deberán respetar los 2 metros o el 1-1,5 metros en el caso de llevar mascarilla.

Si en el Comedor de Personal comiese mucha gente, se rogará a los Trabajadores que limiten el tiempo para comer (será de 30 minutos por cada turno).

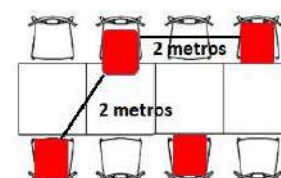
Probablemente, la mejor solución sea organizar turnos de comedor (eso sí, puede ser que haya que aumentar la disponibilidad de horarios de los comedores). La idea es limitar el aforo máximo y también el tiempo por turnos.

- b) La distancia entre los respaldos de las sillas debe ser mayor a 1 metro.
- c) A fin de aumentar la distancia entre personas (para evitar contagios), no se podrán juntar las mesas.
- d) En las mesas de 2 personas, sólo podrá comer una única persona.

Si son mesas pequeñas y no hay más de 2 metros entre los comensales (véase figura), sólo se podrá sentar una única persona por cada mesa. Si los pasillos entre mesas permiten que haya 2 metros entre comensales, la gente se podrá colocar en sitios alternos (que se han marcado con cuadrados rojos). Con ello se aumentará la distancia entre la gente y se reducirá el riesgo de contagio entre ellos.



- e) En las mesas de más de 2 personas, si no hay más de 2 metros de separación entre ellas, se deberán sentar "en diagonal".





2. Medidas higiénicas durante el turno del comedor:

- a) Durante la elaboración y el transporte de los alimentos hasta la cantina deberán respetarse todas las medidas higiénico sanitarias establecidas en la Normativa interna y de APPCC
- b) De nuevo, se recuerda la obligatoriedad de lavarse o desinfectarse las manos, así como el uso de mascarilla antes de servirse la comida (para no contaminar las cucharas de servir o las pinzas). Todas las cantinas y comedores dispondrán de un dispensador de gel hidroalcohólico a la entrada.
- c) En los casos en que el suministro de alimentos sea a través de autoservicio:
 - 1. Las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio se cambiarán cada 30 minutos. En todo caso, una vez acabado cada turno de comida en el Comedor, se deberán cambiar todos los Gastronorms y los utensilios para servirse la comida (cucharas, pinzas, etc).
 - 2. El personal deberá utilizar mascarilla de forma obligada para servirse la comida (para no contaminar las cucharas de servir o las pinzas).
- d) En los casos en que el suministro de alimentos sea asistido:
 - 1. Los cocineros responsables de servir la comida deberán llevar puesto guantes y mascarilla.
 - 2. Los cocineros deberán tener a su alcance un dispensador de gel hidroalcohólico para desinfectarse las manos siempre que sea necesario.
- e) Los vasos se colocarán boca abajo para evitar contaminaciones.

3. Medidas higiénicas tras el turno del comedor:

- a) Las personas que se encarguen de la limpieza del comedor deberán extremar la higiene en las manos.

Asimismo, una vez acabado cada turno de comida en el Comedor, se procederá a desinfectar con virucida autorizado las superficies que hayan estado expuestas a los trabajadores como, por ejemplo:

- ✓ Mesas de comedor.
- ✓ Sillas
- ✓ Superficies del bufet
- ✓ Botones del dispensador de bebida
- ✓ Pomos y manetas de puertas
- b) Además, se realizará, diariamente, una pulverización con virucida autorizado, y siempre que sea posible, se ventilará el espacio mediante ventilación natural.

8. Formación sobre COVID -19 al personal

Para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores del hotel la formación es esencial y primordial.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador del hotel. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de



los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada a todo trabajador de cualquier hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19
2. Medios de contagio.
3. Medidas de higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de salud "mínimas" para acudir al centro de trabajo.
5. Aspectos a considerar si se utiliza (o comparte) el transporte público.
6. Uso de productos químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
7. Indicaciones prácticas de como llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación COVID-19.
8. Puesta y retirada de los equipos de protección individual (EPIs).

9. Equipos de protección individuales (EPI's)

1. Tienen la obligación de llevar mascarilla aquellos trabajadores que, durante el desplazamiento del domicilio al centro de trabajo no puedan asegurar la distancia mínima de seguridad de 2 metros con otras personas.
2. Será obligatorio el uso de mascarilla en todas aquellas áreas de personal donde no se pueda garantizar la distancia mínima de seguridad de 2 metros.
3. Los equipos de protección individual, que deberá llevar cada trabajador, vendrán determinados por las características y riesgos de su puesto de trabajo y se encuentran descritos en cada uno de los protocolos de actuación COVID-19 por departamento.

13.14

PR13.14 DEPARTAMENTO DE EVENTOS



1. Objetivo

En este documento se identificarán las acciones que afectan a la rutina del departamento de Eventos del hotel con el fin de cumplir con los requisitos para prevenir el COVID-19.

2. Documentos de apoyo

- Evaluación de riesgo
- PR Programa de formación
- PR Políticas de personal
- Lista de personas que asistirán al evento
- Registro de vigilancia del Sistema APPCC aplicable a eventos.
- Registro de vigilancia de la desinfección de puntos de contacto.

3. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades
Responsable de eventos	- Coordinación general del procedimiento - Lista de asistentes de los eventos reservados - Control de acceso para controlar la capacidad (de las salas) - Garantizar la aplicación de nuevas medidas contra la COVID19 - Asegurar que el personal y los clientes sigan las buenas practicas de higiene. - Informar al supervisor de H&S o al responsable de Calidad si hay alguna dificultad en la aplicación.
Responsable de Calidad o supervisor de H&S	- Seguimiento de la aplicación de las medidas de control necesarias contra la COVID19. - Supervisar los procedimientos. - Informar al Director General sobre el estado de la ejecución
Preverisk Group	- Proporcionar formación al personal en los procedimientos de eventos. - Verificación de la implementación de las medidas adicionales requeridas.
Director General	- Es responsable en última instancia de la aplicación de las nuevas medidas - Confirmar la implementación de todas las medidas indicadas en la evaluación de riesgos COVID19



4. Metodología de trabajo

1. Principios generales

En el presente documento se van a identificar todas las acciones relativas al Departamento de Eventos del hotel.

Es fundamental que toda persona lea, entienda y sepa lo que está contenido en este Documento.

Asimismo, es obligatorio que todos los Trabajadores del hotel afectados por lo contenido en este documento, actúen conforme a lo indicado en esta Normativa (o cualquier otra) elaborada por la empresa.

Se recuerda que, para facilitar la implantación de las siguientes medidas y que se lleven a cabo de forma efectiva, se realizarán formaciones al personal como se detallará más adelante en el apartado: **9. Formación sobre COVID -19 al Personal**

2. Medidas Preventivas Generales

2. 1. Aforo del Hotel

La capacidad de aforo del hotel se limitará en función de las exigencias que las autoridades regionales decreten en cada momento.

La limitación del Aforo del Hotel se extenderá también al Aforo de las propias Salas de Eventos (esto se verá con más claridad en el Apartado "Distribución de Clientes en las Salas de Conferencias").

2. 2. Eliminación del Contacto Físico con los Clientes

Para todos los componentes del Departamento de Eventos y con carácter inmediato, se deberá suprimir todo contacto físico con los clientes. Para ello, acciones tales como saludos, abrazos, estarán prohibidos hasta nuevo aviso.

2. 3. Distanciamiento Social con Clientes y Compañeros de Trabajo

Es una de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios.

Respecto a la distancia entre personas (y siguiendo las últimas recomendaciones del Ministerio de Sanidad), se debe cumplir lo siguiente:

1. Sin uso de Mascarillas:

En ese caso, se deberán mantener, como mínimo, 2 metros de distancia entre personas

2. Con uso de Mascarillas:

En ese caso, la distancia entre personas se reduce hasta 1-1,5 metros.

3. Distanciamiento Social con los Clientes durante las Tareas

A continuación, se incluyen una serie de Medidas Preventivas Específicas para los Trabajadores del Departamento de Eventos encaminadas a disminuir la probabilidad de contagios hacia (o debido a) los Clientes:

- a) En lo posible se deberá asegurar que, durante el montaje o recogida de una sala, no esté el cliente presente.
- b) Asegurar la "Trazabilidad" de cada persona del Departamento.

Si un cliente resultase afectado de Covid-19 durante su estancia en el Hotel, se rastreará si estuvo participando en alguno de los Eventos organizados en el Hotel y qué Trabajador (o



Trabajadores) estuvieron en contacto estrecho con ese cliente durante esos días. Si el cliente del evento, además, está alojado en el Hotel, se le aplicará el régimen indicado en el Protocolo de habitación con contagiados.

2. 4. Higiene de Manos

Es la segunda de las 3 medidas más importantes para prevenir contagios.

1. Se deberán lavar las manos con agua y jabón (durante, al menos 40 segundos) según lo indicado al final de este Documento o bien;
2. Se desinfectarán con Gel Hidroalcohólico (con una concentración mínima de etanol del 62 - 71%) frotando las manos hasta que se seque el producto.

2. 5. Higiene Respiratoria

Es la tercera de esas 3 medidas más importantes.

1. En caso de estornudo o tos, se deberá usar pañuelos desechables (véase figura 1) o, en su defecto, cubrir la boca y la nariz con la parte interna del codo (figura 2).
2. Evitar tocarse boca, nariz y ojos con las manos.



2. 6. Ventilación (Natural o Forzada) de los Lugares de Trabajo

Para disminuir la carga vírica ambiental de los Lugares de Trabajo, se recomienda ventilar dichos lugares un mínimo de 3 veces al día (durante 10 minutos como mínimo en cada una de esas veces).

Lo ideal es que esa ventilación sea natural. Donde eso no sea posible, se recurrirá a ventilación forzada.

Los recintos donde se va a celebrar el evento se ventilan al menos 2 horas antes para cumplir con la Normativa.

Esta recomendación es tanto más importante cuanto más al interior esté el Lugar de Trabajo del que hablemos.

Como medida complementaria, los compañeros del Departamento de Servicios Técnicos deberán limpiar con más frecuencia los filtros de las Climatizadoras.

2. 7. Uso compartido de Utensilios o Herramientas

1. Como Medida General de Seguridad, los Trabajadores deberían usar sus propios Utensilios o Herramientas con objeto de disminuir enormemente el Riesgo de contagios entre ellos.
2. En caso de no ser factible (un buen ejemplo de ello son las máquinas grandes del Departamento), se deberá desinfectar previamente (al igual que se hace en cualquier otro Departamento del Hotel) todo utensilio o herramienta que sea compartida entre Trabajadores: Proyector, Rotuladores, Pizarras tipo Rotafolio (o "Flip Chart"), Micrófonos, etc.). Se usará para ello alguno de los Virucidas que se indican en el Apartado de "Productos de Limpieza /Desinfección válidos frente al Covid-19". Además, al acabar el trabajo con ese utensilio o herramienta, se deberá proceder a su desinfección.



2. 8. Distanciamiento Social en las Reuniones en el Trabajo

Al hilo de lo ya comentado en el Apartado de Distanciamiento Social, para disminuir la probabilidad de contagio entre los Trabajadores, se deberá:

1. Siempre que sea posible, se deberán mantener las reuniones de trabajo (tanto entre personas del mismo Departamento como en las reuniones en las que participan personas de varios Departamentos) en lugares abiertos.
2. De no ser factible, deberán mantenerse esas reuniones en un recinto lo más amplio posible para que haya una distancia de 2 metros entre los asistentes a dichas charlas.
3. Estas recomendaciones de Seguridad se deberán cumplir también durante los Briefings entre Dirección y Jefes de Departamento, y los briefings de los propios Departamentos para distribución de tareas.

2. 9. Uniforme de Trabajo

Los Trabajadores en ningún caso podrán llevar puestos los Uniformes (incluido el Calzado) durante los desplazamientos hacia (o desde) su Puesto de Trabajo.

Por lo tanto, todo Trabajador del Departamento de Eventos llegará con ropa de calle a la zona de vestuarios comunes y se pondrá el uniforme en el Vestuario (y eso incluye el Calzado de Seguridad). Estará totalmente prohibido salir a la calle con uniforme y con el Calzado usado durante el Trabajo.

3. Cuestiones Previas a la Asistencia al Centro de Trabajo

3. 1. Cuestiones para Trabajadores

1. **NO** podrán acudir a cualquier centro de trabajo del hotel todas aquellas personas que hayan estado en "contacto estrecho" con una persona enferma o sospechosa de Covid-19 (es decir, convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que el enfermo o sospechoso a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de, al menos, 15 minutos).

A continuación, se pondrá en contacto con su médico para su valoración.

2. Asimismo, cualquier trabajador que presente cualquier sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el Covid-19 **NO** podrá acudir tampoco a ningún centro de trabajo y debe avisar a su jefe inmediato y acudir a su médico.

Ese Trabajador se pondrá en contacto con su Jefe de Departamento (el cual deberá, a su vez, ponerse en contacto con el Médico de Empresa o Médico designado). Se valorará si es necesario (o no) realizar algún tipo de vigilancia sobre los contactos que haya tenido esa persona.

Durante este período, el Trabajador deberá seguir las indicaciones de su médico y, cuando reciba el alta, deberá comunicarlo a su Jefe de Departamento que le indicará cuándo se tiene que reincorporar a su puesto de trabajo.

3. 2. Cuestiones para Empresas Mantenedoras Externas

1. **NO** podrán acudir a cualquier centro de trabajo todas aquellas personas que hayan estado en "contacto estrecho" con una persona enferma o sospechosa de Covid-19 (es decir, convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que el enfermo o sospechoso a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de, al menos, 15 minutos).

A continuación, se pondrá en contacto con su médico para su valoración



2. Asimismo, **cualquier trabajador que presente cualquier sintomatología** (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar **asociada con el Covid-19 NO podrá acudir tampoco a ningún centro de trabajo y debe avisar a su jefe inmediato y acudir a su médico.**

El Trabajador avisará a su jefe. Y la empresa, a su vez, deberá comunicarlo al centro de trabajo donde iba a prestar sus servicios. Se valorará si es necesario (o no) realizar algún tipo de vigilancia sobre los contactos que haya tenido esa persona.

4. Medidas Preventivas Específicas por la aparición del Covid-19

En este apartado se indican las medidas preventivas relativas a la forma de organizar el trabajo del Departamento que han variado tras la aparición del Covid-19. Dichas medidas son:

4. 1. Gestión de posibles Esperas en la Entrada

1. Información sobre las Normas del Evento y Consejos Generales.

Antes del Evento, se les dará una pequeña información a los asistentes sobre cómo está actuando para minimizar los riesgos asociados a la pandemia del Covid-19, cuáles son las Normas Generales de Seguridad, cómo deben actuar los asistentes para evitar aglomeraciones e incluso información práctica sobre el Hotel (por ejemplo, indicando dónde están todos los baños de la planta para evitar que los asistentes al evento vayan a los mismos baños).

Si de esa actividad se encargase la empresa que alquiló el recinto, se les deberá transmitir la información anterior para que ellos se lo comuniquen a los asistentes.

2. Organización de los Accesos y Salidas de las Salas.

A continuación, se incluyen una serie de Medidas Preventivas Específicas tanto para los Clientes como para los trabajadores encaminadas a mejorar la circulación y la Evacuación en la Sala y disminuir la probabilidad de contagios:

Cuando por el tamaño de la Sala sea posible, se deberán utilizar Puertas de Entrada y de Salida Independientes evitando cruces entre los asistentes. En caso de que hubiese una entrada amplia, se podría optar por marcar dicha separación de los caminos de entrada y de salida en el suelo (incluso usando barreras físicas).

De todos modos, en caso de que fuese necesario realizar la evacuación del recinto, las Salidas de Emergencia del mismo deberán estar libres de obstáculos en todo momento ya que, con independencia del Tamaño y la configuración de la Sala, todos los asistentes tienen que tener muy presente que está terminantemente prohibido bloquear las Salidas de Emergencia con elementos que se hayan reubicado (tales como mesas de restaurantes, bares, etc.) para cumplir con las medidas de distanciamiento social establecidas.

3. Orientación de las Colas.

En aquellos Hoteles en los que haya bastantes Salas de Conferencias, el Departamento de Eventos junto con la Dirección del Hotel deberá elegir de qué forma y hacia qué zona se organizan las colas que pudiesen formarse cuando los clientes lleguen al Comedor o a los Restaurantes. Si de esa actividad se encargase la empresa que alquiló el recinto, se les deberá comunicar las pautas mínimas para evitar contagios de Clientes y Trabajadores en nuestras instalaciones.



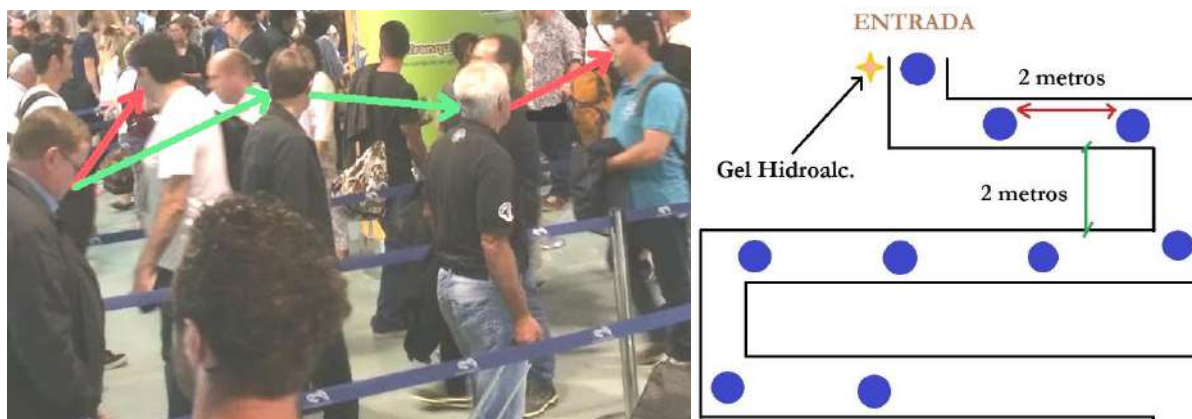
4. Organización de las Colas

Como Norma General de Seguridad, mientras se permanezca en la cola tramitando la entrada será obligatorio:

- Mantener, como mínimo, 2 metros de distancia entre personas o bien;
- Usar Mascarilla al tiempo que se mantendrá una distancia de 1 - 1,5 m respecto a personas que no estén alojadas en la misma habitación (o no sean miembros de la misma unidad familiar).
- Se prohíben las colas en "Zigzag".

No se aconseja el establecimiento de colas en "Zigzag" ya que en ellas es más difícil garantizar que se mantienen las distancias no sólo con la persona que camina en el mismo sentido que nosotros (señalado con una flecha Verde), sino también con aquellas personas que caminen en dirección contraria (flecha Roja).

No obstante, en la figura se propone una alternativa posible a las colas en línea recta (pero que deberá cumplir las reglas de distanciamiento social de 2 metros entre personas (o bien usar Mascarilla manteniendo una distancia de 1 - 1,5 metros).



4. 2. Requisitos de Acceso a la Sala

Como un último control para evitar el acceso de una persona con síntomas de Coronavirus a las Salas de Eventos, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

1. Control de Temperatura.

Se podrá tomar la temperatura de forma aleatoria a aquellos asistentes a las Salas y se recomendará que no entre en la sala a toda aquella persona cuya temperatura sea superior a 37,8 °C. Los Termómetros deberán ser de infrarrojos y "touchless". En un futuro Documento se explicará con más detalle algunas de las dudas relativas al Control de Temperatura.

2. Gel Hidroalcohólico.

En la cola de admisión se colocará un dispensador de Gel Hidroalcohólico manual.

4. 3. "Amenities" en las Salas de Reunión

Los "amenities" de cualquier tipo serán siempre en formato individual.



4. 4. Distribución de Clientes en las Salas de Conferencias

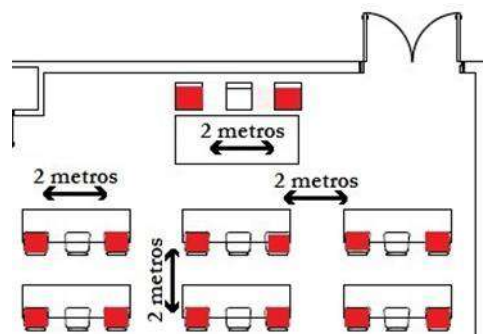
Se deberá cumplir con la Normativa del país en el que se encuentre ubicado el Hotel dictada por la autoridad competente en la materia con relación al Aforo en las Salas de Conferencias, y demás aspectos.

1. Como Norma General de Seguridad, se deberán distribuir los asientos dejando una distancia de 2 metros entre los asientos ocupados (lo cual puede determinar el tamaño de la sala que se necesite).

Eso permite mantener las condiciones de Seguridad aunque la gente permaneciese bastantes horas en la Sala y no llevase puestas las mascarillas.

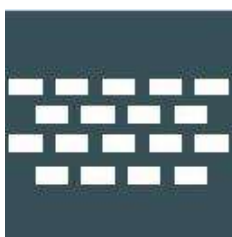
La única excepción a esa regla de “distanciamiento social” es que se podrán sentar a la misma mesa clientes que pernecten en la misma habitación (o miembros de la misma unidad familiar como, por ejemplo, padres con hijos (aunque esos hijos durmiesen en habitaciones distintas de las de sus padres)). Este tipo de situaciones se podrían dar con miembros de una misma familia en Bodas o Comuniones.

2. Antes de la Reunión, los Trabajadores de Eventos dejarían ya señaladas las mesas y las sillas en las que se podrían sentar los asistentes (en la Figura, esas sillas están indicadas en Rojo). La mejor opción sería dejar únicamente en la Sala las sillas en las que se podrían sentar los clientes (si no se quisiese quitar las sillas, otra opción podría ser la de marcar los sitios válidos).



Lo descrito en los Apartados 1 y 2 anteriores tiene validez con independencia de la forma de la Sala y de la distribución de las mesas en esa Sala (ya que la clave es la distancia entre personas).

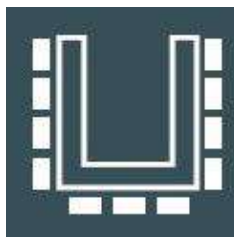
A continuación, se muestran las configuraciones “más comunes” en hoteles:



Teatro



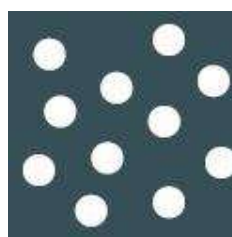
Escuela



Herradura



Banquete



Cocktail

En el caso de la configuración de Herradura, se han marcado en Rojo los lugares en los que se podrían sentar los asistentes al evento:



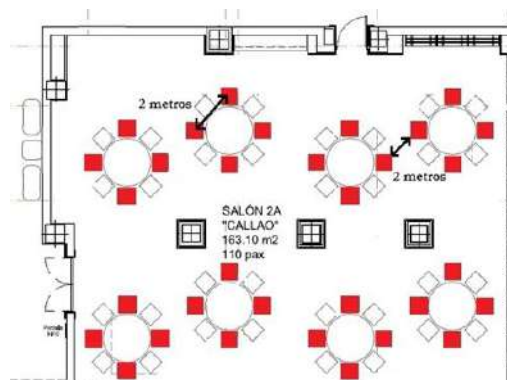
Por lo tanto, los Aforos de las Salas variarán tras el Covid-19 de tal forma que:

Montaje tipo “Escuela”: Habida cuenta del tamaño de las mesas, podrán sentarse 2 personas por mesa.

Montaje tipo “Banquete”: Habida cuenta del tamaño de las mesas, podrán sentarse 4 personas por mesa.



Lo descrito en los Apartados 1, 2 y 3 anteriores tiene validez con independencia de la forma de la Sala y de la distribución de las mesas en esa Sala. En la siguiente figura se muestra una posible distribución de asientos para la celebración de un evento en la sala en la que los asistentes, en caso de no llevar mascarilla, se sentarían a 2 metros entre ellos (se ha marcado en Rojo los sitios en los que podrían sentarse).



4. 5. "Coffee Break": Características y Elementos a colocar en las Mesas

1. Características del Servicio de "Coffee Break":

a) En la entrada a las Salas habrá:

1. Gel Hidroalcohólico manual.
2. Opción de dar Mascarilla (si no la trajese ya el Cliente).
3. Guantes.

b) El "Coffee Break" sólo se hará cuando y donde se pueda garantizar el distanciamiento social entre los asistentes al tiempo que se cumplan las medidas Higiénico-Sanitarias (protocolos de Limpieza Covid-19, Ventilación del recinto, etc).

c) Sistemática del Servicio de "Coffee Break":

Este servicio consistiría en un Buffet asistido al cliente (en lo que respecta al café) y mesas Buffet con comida. Así pues:

El **Café** y la **Leche** se dispondrán en maquina dispensadora (la cuál aumentará su frecuencia de desinfección).

Té: Habrá una pequeña selección del té con unidades individuales.

Tazas: Se dejaría a discreción de la operativa si es mejor usar tazas desechables o si, por el contrario, es mejor limpiar y desinfectar las tazas aunque, en ambos casos, solo las manipularía el camarero que la sirve y se la entregaría al asistente a la Sala.

Opcionalmente, durante esta fase de la pandemia, lo mejor sería tener una estación de pastelería/bollería y en general, de cualquier tipo de alimento (Fruta, Salados, etc.) servido por camareros. Estos productos serían de mejor calidad al ser frescos y permite eliminar una gran cantidad de residuos de los envases de plástico. Para lograrlo, hay que asegurar que se cumplen con todas las medidas de higiene y eso significa dar mejor imagen y servicio al cliente.



- d) Una vez finalizado el Evento, se debe recoger todo, ventilar el recinto, limpiarlo y desinfectarlo conforme al Protocolo establecido al respecto:

1. La Limpieza y Desinfección de la Sala en la que se vaya a celebrar un evento se hará mediante el uso de un paño humedecido en Virucida en las Zonas en las que haya más posibilidad de estar contaminadas (especialmente aquellas de contacto con las manos: Interruptores de la Luz, Atriles, Mesas de los Oradores, Pomos de Puertas, Mandos de los Controles de los Proyector, etc.).

En todo este proceso, no se podrá olvidar de limpiar y desinfectar los mandos de los Aires Acondicionados que, en bastantes Hoteles, están integrados en las Paredes.

2. Además, antes de cada evento se desinfectarán mesas y sillas (superficies y partes laterales) y cualquier elemento que se vaya a colocar en las mesas.

En caso de tener que usar mesas recubiertas con telas, dichas telas tendrán que ser lavadas y desinfectadas.

2. Elementos a colocar en las Mesas del "Coffee Break":

- a) Mantel individual de "Papel Desechable".

Si fuese necesario, se colocará un Mantel de "Papel Desechable" que se cambiará a cada cambio de cliente.

- b) Servicio de Cucharilla de Café en Mesa.

Se optará por colocar los cubiertos con la antelación mínima indispensable antes de la llegada del cliente o en el momento de su llegada y de cualquier forma asegurando la correcta desinfección de los mismos.

- c) Tazas de Café:

Para mejorar la Seguridad Alimentaria, las Tazas se colocarán en las mesas "boca abajo". También se podrá optar por usar vasos de un solo uso.

El personal que sirva las mesas no podrá nunca tocar o coger las tazas por la zona a la que luego el cliente llevará los labios para beber sino que deberá hacerlo por la parte más baja posible.

4. 6. "Almuerzo": Características y Elementos a colocar en las Mesas

1. Características del Servicio de Almuerzo:

- a) Principio General: Por cuestiones de eficiencia, siempre que sea posible, el Almuerzo se deberá realizar en el Restaurante Principal y siguiendo las mismas normas que son de obligado cumplimiento en el Restaurante (Distanciamiento Social, uso del Gel Hidroalcohólico, etc.).

- b) Sistemática del Servicio de Almuerzo.

Este servicio se hará bajo las mismas condiciones que el Restaurante y siempre respetando la legislación local.

2. Elementos a colocar en las Mesas del Almuerzo:



a) Mantel de “Papel Desechable”.

Dado que el Almuerzo se realizará en el Comedor Principal, se adoptarán los mismos criterios ya fijados para el Comedor por lo que se usará el Mantel de “Papel Desechable”.

En Hoteles que dispongan de mesas con muletón se vestirá la mesa con mantel y dicho mantel se lavará a cada cambio de cliente.

b) Servicio de Cubiertos en Mesas.

Se optará por colocar los cubiertos con la antelación mínima indispensable antes de la llegada del cliente o en el momento de su llegada y de cualquier forma asegurando la correcta desinfección de los mismos.

c) Vasos o Copas.

Al igual que en los desayunos, se colocan también “boca abajo” sobre el Mantel de Papel.

El personal que sirva las mesas no podrá nunca tocar o coger los vasos y las copas por la zona a la que luego el cliente llevará los labios para beber, sino que deberá hacerlo por la parte más baja posible.

d) Elementos Complementarios.

Dado que el Almuerzo se hará en el Restaurante Principal, los elementos complementarios (por ejemplo, Cucharas para Sopas, etc.) se ubicarán en el Buffet correspondiente. En concreto, se colocará cada uno de estos elementos en un sobre de papel desechable con precinto cerrado.

4. 7. “Cena”: Características y Elementos a colocar en las Mesas

1. Características del Servicio de Cena:

Son ejemplos de este tipo de montajes las cenas “de Gala” hechas en la noche del último día del evento.

a) Principio General: Por cuestiones de eficiencia, siempre que sea posible, la cena se deberá realizar en el Restaurante Principal y siguiendo las mismas normas que son de obligado cumplimiento en el Restaurante (Distanciamiento Social, uso del Gel Hidroalcohólico, etc.).

b) Sistemática del Servicio de Cena:

Este servicio se hará bajo las mismas condiciones que las Cenas en el Restaurante y siempre respetando la legislación local.

2. Elementos a colocar en las Mesas de la Cena “de Gala”:

a) Mantel de “Tela”

Se colocará un Mantel de “Tela” que se lavará y desinfectará al acabar el servicio.

b) Servicio de Cubiertos en Mesas

Se optará por colocar los cubiertos con la antelación mínima indispensable antes de la llegada del cliente o en el momento de su llegada y de cualquier forma asegurando la correcta desinfección de los mismos.

c) Vasos o Copas

Se colocan también “boca abajo” sobre el Mantel de Papel.



El personal que sirva las mesas no podrá nunca tocar o coger los vasos y las copas por la zona a la que luego el cliente llevará los labios para beber, sino que deberá hacerlo por la parte más baja posible.

4. 8. Elementos complementarios a colocar en las Salas

1. Gel Hidroalcohólico:

A la entrada (pero por el Exterior) de Sala de Reuniones habrá un dispensador de Gel Hidroalcohólico manual. En las Salas Grandes, se pondrá el dispensador en cada una de las Entradas Principales.

Asimismo, se deberán colocar dentro de la sala otros dispensadores de Gel Hidroalcohólico.

Las ubicaciones sugeridas son:

- a) Mesa de los Oradores.
- b) En un lugar céntrico en la sala (a elegir en función de la configuración de la Sala).

2. Carteles Informativos:

En todas las Salas de Conferencias se propone colocar un Cartel grande con las medidas Preventivas contra el Covid-19 (similar a las normas que se pondrán a la entrada de los Comedores).



3. Información vía WiFi:

En la medida de lo posible, se dará información vía WiFi de las medidas de Prevención adoptadas frente a la pandemia de Covid-19.

4. 9. Micrófonos y Auriculares (Condiciones de Uso)

1. Micrófono de uso unipersonal:

Cada Presentador tendrá su propio Micro y dicho micro tendrá un protector de color diferente para su identificación (véase Foto).

Cada Maestro de Ceremonias (MC) o presentador utilizará su micrófono asignado que estará diferenciado del resto por un protector de color y no se podrán intercambiar. En caso de tener que cambiar de presentador se dispondrá de otro micrófono y, si esto no fuera posible, se asignarán protectores personales a cada presentador.



Asimismo, para evitar el deterioro del Micro, se cubrirá el cuerpo de dicho micro con un film de plástico. Cada vez que sea utilizado por otra persona, se deberá usar Gel Hidroalcohólico (como hacen los Trabajadores cada vez que han realizado una actividad en la que hay riesgo de que hayan contaminado sus manos).

2. Micrófono de uso Compartido:

Problema: Especialmente en las Salas Grandes, si en el curso hay un "turno de preguntas" es muy probable que acaben compartiendo el micro. En tal caso, se debería seguir el protocolo de la empresa encargada del montaje Audiovisual.

En caso de que ellos no lo tuviesen, se cumplirá como mínimo lo indicado por nuestro protocolo.

La desinfección del micro se hará siguiendo lo indicado en el Apartado siguiente.



3. Los micrófonos deberán limpiarse y desinfectarse con regularidad y acorde con las directivas marcadas en el manual.

Pasos para limpiar correctamente un Micrófono:

- a) Desenroscar la rejilla del micro.
- b) Limpiar la rejilla con un poco de líquido desinfectante con agua.
- c) Usar un cepillo de cerdas suaves.
- d) Dejar que la rejilla se seque correctamente antes de colocarla en el micro.
- e) Se recomienda que seque al aire libre o con un secador a baja temperatura.
- f) Para micrófonos en los que no se pueda extraer la rejilla se sostiene el micrófono hacia abajo y se utiliza un cepillo para lavarlo suavemente.
- g) El agua nunca puede llegar al interior del micrófono.

4. 10. Rotación y División del Personal de Eventos

1. División de los Trabajos entre el Personal de Eventos.

Lo ideal es que cada trabajo específico (montaje y desmontaje de la cubertería en las mesas de las Salas, etc.) sea realizado por una única persona pero sin olvidar que se debe disponer de un equipo de Trabajadores de Eventos formados que también sepan hacer esa tarea (así el Hotel estaría "cubierto" todos los días del año).

2. Creación de equipos de Trabajo "Fijos"

Para trabajos más exigentes físicamente (tales como el montaje y desmontaje de las mesas de las Salas), siempre que sea posible, se deberán formar equipos de trabajadores fijos en cada turno para evitar que si uno de ellos está enfermo o es asintomático, al rotar entre distintos equipos, pueda contaminar a todo el Departamento.

4. 11. Manipulación Manual de Cargas (MMC)

Una de las tareas más frecuentes de los Trabajadores de Eventos es la de la MMC (durante, por ejemplo, en el traslado, montaje y desmontaje de Mesas).

En tales casos, se deberán utilizar los EPIs que se indican en el Apartado de EPIs correspondiente y que será, como mínimo, Mascarilla y Guantes (que han de ser adecuados a la tarea).

Además, en todo momento se mantendrá la mayor distancia posible entre las personas que manipulen dicha carga.

4. 12. Gestión de Residuos

1. Papeleras para los EPIs usados por los Trabajadores.

Se deberán establecer puntos en los que se instalen Papeleras tapadas con "Pedal Automático" de pie para desechar todos los EPIs que sean de un solo uso y que hayan utilizado los Trabajadores del Departamento. Tras la retirada de los EPIs, el Trabajador deberá, como mínimo, desinfectarse las manos con Gel Hidroalcohólico.

Una posible ubicación para estos puntos podrían ser los Offices que se ubican en cada Planta, etc.

2. Papeleras para los EPIs usados por los clientes

Lo ideal sería que estos puntos en los que se instalen Papeleras con las características ya indicadas estén junto a la salida del hotel. El motivo de ello es estar seguros de que, durante todo el tiempo que permanezcan los clientes en el Hotel, lleven puestos los EPIs (recordemos



que todas las personas, tanto Clientes como Trabajadores, deberán llevar puestos las mascarillas en los Ascensores).

4. 13. Tren de Lavado y Lavalozas

Se debe asegurar el correcto funcionamiento de ambos aparatos (y, en particular, estos aspectos):

1. Temperaturas de Lavado y Aclarado. Los valores de esos puntos críticos son:

- a. Lavado: 55°C - 65°C
- b. Aclarado: 80°C - 85°C

2. Correcta dosificación de los productos (en especial, del detergente).

En realidad, son los Técnicos de Mantenimiento los encargados de que las máquinas funcionen correctamente pero son los Trabajadores de los Departamentos de Eventos los que se darían cuenta antes de una posible anomalía de funcionamiento de esas máquinas.

4. 14. Condiciones Ambientales de los Hoteles

Se deberá mantener la climatización a una temperatura ambiente entre 23-24°C, con una humedad relativa que proporcione confort al usuario asegurando una renovación de aire suficiente.

4. 15. Climatizadoras en Zonas Comunes (Salas de Conferencias)

En Zonas Comunes Cerradas tales como Salas de Conferencias, se tienen que llevar a cabo tareas de ventilación periódica. Se recomienda ventilar un mínimo de 3 veces al día cada Sala de Conferencias (como mínimo, durante 10 minutos en cada una de esas veces).

Como medida complementaria a lo anterior, en todos los casos, el Departamento de Mantenimiento reforzará la limpieza y el mantenimiento de los filtros de aire. Asimismo, el sistema de climatización de la Sala contará con el oportuno sistema de purificación de aire.

5. Organización General del Trabajo de Eventos

5. 1. Seguridad y Salud en los Eventos

Siempre se tomarán todas las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes antes de realizar cualquier tarea. Ello implica:

1. Realizar las tareas teniendo en cuenta las medidas de Seguridad.
2. Si la naturaleza de la tarea lo exigiese, utilizar en todo momento los Equipos de Protección Individual adecuados.
3. En lo posible, lo aconsejable sería que la comunicación con los clientes fuese lo más fluida posible pero minimizando el contacto físico. Ello permitiría que nuestro personal, a petición del cliente, pudiese modificar los horarios de los eventos, manipular elementos tales como luces, controles de aires acondicionados, etc. y sin la intervención directa de este.



6. Elementos y Actividades propias de Eventos que serán eliminadas

6. 1. Finger Food

Por las restricciones impuestas en los distintos Documentos con las medidas de reducción de Riesgos Higiénico-Sanitarios frente al Covid-19, queda eliminado el Finger food hasta nuevo aviso.

A raíz del Covid-19, queda eliminado el Servicio de Comida vinculado al propio Evento contratado hasta nuevo aviso. En su lugar, cualquier Servicio de Comidas se hará en el Restaurante del Hotel y bajo las mismas condiciones que cualquier otro servicio en ese Restaurante (en lo que se refiere a Distancia entre Comensales, Lavado de Manos, Colocación de EPIs, Servicio de Bebida, Sentido de Circulación, etc.).

6. 3. Cartelería y Dispositivos de Información

Hasta nuevo aviso, al menos mientras dure la pandemia del Covid-19, ni se entregará ni se permitirá la entrega de información impresa (por ejemplo, folletos) entre asistentes a los eventos.

Asimismo, todo display de información tendrá un cartel donde se señale que, por razones de seguridad la pantalla no es táctil y mostrará, de forma automática, las medidas tomadas por el hotel para asegurar la seguridad y salud de los clientes, así como información sobre el COVID-19.

7.Productos de Limpieza/Desinfección válidos frente al Covid-19

7. 1. Productos de Limpieza y Desinfección Actuales

Se procederá a la Limpieza y Desinfección de los Lugares y Equipos de Trabajo del Departamento de Eventos utilizando los Productos Químicos aprobados por el Departamento de Compras (tras la revisión de las Fichas de Seguridad de dichos Productos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y con la Concentración / Dosificación adecuada.

Para todo material que entre en contacto directo con alimentos y bebidas (tazas para café, etc.), el proceso será lavado-desinfección- aclarado.

Salvo que una evidencia científica diga lo contrario, a día de hoy se consideran como productos desinfectantes contra el Covid-19 los siguientes:



1. Hipoclorito Sódico (comúnmente llamada Lejía o Cloro (en México)):

Una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm (partes por millón) de cloro activo limpiaría la superficie a tratar si se deja actuar durante 5 minutos sobre dicha superficie. Así pues:

- a) Esa lejía debe tener una concentración de 40-50gr/litro.

Nota: En la foto de la izquierda puede verse la forma de saber qué concentración tiene la lejía que estamos usando.



- b) Para preparar 1 litro de disolución cuya concentración sea, al menos, de 1000 ppm, se deben usar al menos 40 mililitros de una lejía con la concentración ya indicada y se echarán en un vaso medidor con una boquilla de fácil vertido (Foto Derecha). Ese vaso con lejía se echará en un recipiente y se añadirá agua hasta llegar a 1 litro.

- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).

2. VIRCOL

Desinfectante virucida limpiador de superficies. Se trata de un producto incoloro, con una concentración de alcohol del 70% (poder de limpieza), y que contiene amonios cuaternarios (poder desinfectante de la superficie).

Normas de USO:

- Utilizar puro sin necesidad alguna de dilución.
- Aplicar a modo de pulverización manteniendo una distancia de seguridad de 20 cm.
- Dejar actuar al menos 5 minutos, para a continuación pasar un papel y eliminar los remanentes y dejar secar.
- No es necesario un aclarado posterior.
- Aplicar siempre en ausencia de alimentos.
- Evitar utilizarlo en superficies calientes debido a que se trata de un producto inflamable.





3. BIOFRESH BAC

Desinfectante limpiador general virucida. Producto triple acción: abrillanta, desinfecta y perfuma. Ideal para todo tipo de superficies duras, excepto madera y corcho, apto en industria alimentaria y para uso ambiental.

Normas de USO:

- Diluir en agua al 4-6%.
- Dejar actuar un mínimo de 5 minutos.

Transcurrido este tiempo, aclarar con agua potable las superficies susceptibles de estar en contacto con alimentos.



4. Peróxido de Hidrógeno (comúnmente llamada Agua Oxigenada):

Se deberá preparar una dilución al 0,5% en volumen. Para asegurar la desinfección, se deberá dejar actuar la mezcla durante 1 minuto sobre la superficie a tratar. Así pues:

- a) El Agua Oxigenada tiene habitualmente una concentración del 3% (o 10 volúmenes).

Nota: En la foto puede verse la etiqueta que nos indica qué concentración tiene el Agua Oxigenada.

- b) Como puede ser que las condiciones ambientales hayan degradado el contenido, se preparará la mezcla en un recipiente poniendo 4 volúmenes de Agua por cada volumen de Agua Oxigenada que usemos.
- c) Para asegurar una buena limpieza y desinfección, la disolución deberá ser preparada el mismo día que se utilice (y NO se podrá usar una disolución hecha el día anterior).



7. 2. Posibles nuevos Productos de Limpieza y Desinfección

En el caso de que surjan nuevos productos para la Limpieza y Desinfección de Superficies efectivos para la eliminación del COVID-19, se podría ampliar el listado de Productos Químicos incluidos en el Apartado anterior.

NO se podrá considerar como válido para la Limpieza y Desinfección de Superficies a ningún producto que no cuente con el visto bueno previo del Departamento Higiénico - Sanitario. Para otorgar dicho visto bueno, el Departamento Higiénico - Sanitario habrá revisado previamente las Fichas de Seguridad de dicho Producto y comprobado la idoneidad del mismo para la eliminación del Covid-19.



7. 3. Otros elementos para el acondicionamiento de Lugares de Trabajo

Entre estos cabe destacar:

1. Gel Hidroalcohólico

Se utilizará para la desinfección de manos (tanto periódicamente como cada vez que se contaminen las manos). En concreto, deberá haber dispensadores de Gel Hidroalcohólico en las zonas a las que los Trabajadores de Eventos pueden ir por motivo de su trabajo: Salas de Conferencias, Almacenes de Bebida, Cocina, etc.

2. EPIs (véase el apartado específico de EPIs al final de este Documento).

Bolsas de Basura y Cubos de Basura con Tapa.

8. Orden, Limpieza y Desinfección de Zonas Específicas de Eventos

Usando los Productos Químicos de limpieza incluidos en el Apartado anterior, a continuación de indican las pautas generales a seguir sobre este tema.

8. 1. Almacenes de Eventos

El Principio General es que el aforo en un determinado recinto se limitará para cumplir con las medidas de distanciamiento social indicadas en el Apartado de Medidas Preventivas Generales.

Además, los recintos de Eventos (por ejemplo, Zonas en las que se guarda el Mobiliario, Almacenes de Bar), se ordenarán, limpiarán y desinfectarán diariamente prestando especial atención a las zonas con mayor probabilidad de estar contaminadas (tales como Pomos, Puertas, Máquinas de Café, etc.).

Si el tamaño del Taller o Recinto fuese muy pequeño, podría ser que el aforo se limitase a un único Trabajador.

Si el tamaño del Taller fuese muy grande, la Limpieza y Desinfección se podrá realizar por varios trabajadores manteniendo en todo momento las distancias entre ellos.

Si fuese posible, lo mejor es que la Limpieza y Desinfección de las distintas partes en las que se pueden dividir los recintos grandes se realice en diferentes momentos del día (es decir, en diferentes turnos).

8. 2. Limpieza de los Equipos de Trabajo del Departamento

Una vez finalizado el trabajo, los elementos tales como:

1. Carros.
2. Mesas y Sillas de las distintas salas.
3. Proyectoros.
4. Cables Prolongadores, etc.

Que hayan utilizado los Trabajadores del Departamento se desinfectarán con un producto virucida apto para tal uso de los que se ya se ha hablado en este Documento (Lejía, Virkon, Agua Oxigenada o cualquier otro Producto que tenga la consideración de Virucida apto para Covil-19).



9. Formación sobre COVID-19 al personal

La formación es uno de los aspectos más importantes para llevar a cabo todos los procedimientos descritos y evitar el contagio de los trabajadores durante su actividad.

Es importante que el contenido de la formación esté actualizado y que sea entendible a todo trabajador. Igualmente, y a medida que estas formaciones se vayan impartiendo, se irán generando nuevas presentaciones que contengan las principales dudas e inquietudes de los trabajadores, así como nuevas evidencias científicas y nueva información que afecten a la nueva rutina de trabajo.

La formación realizada al departamento de Eventos de cualquier Hotel deberá contener, como mínimo:

1. Definición, causas y sintomatología del COVID-19
2. Medios de Contagio.
3. Medidas de Higiene para prevenir contagiarse.
4. Condiciones de Salud "mínimas" para acudir al Centro de Trabajo.
5. Aspectos a tener en cuenta si se hace uso de Transporte Público (o compartido).
6. Uso de Productos Químicos empleados para la eliminación de COVID-19 (virucidas).
7. Indicaciones prácticas de cómo llevar a cabo los nuevos procedimientos implantados en situación Covid-19.
8. Cómo actuar en caso de detectar que un Cliente o un Trabajador es sospechoso de padecer Covid-19 (o cuando ya está confirmada la enfermedad).
9. Puesta y Retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).
10. Equipos de Protección Individual para los Trabajadores (EPI's)

10. 1. EPIs para los Trabajadores

Los miembros del Departamento de Eventos deberán disponer de los EPIs adecuados a las tareas que realizan:

1. Mascarilla.

El tipo de mascarilla que se utilice dependerá de lo que indique la normativa del país en el que esté ubicado el Hotel.

Es de uso obligatorio cuando:

- a) La distancia entre personas sea menor de 1 - 1,5 metros.
- b) Sean Manipuladores de Alimentos.

2. Guantes: Hay 2 tipos de Actividades en los que se requiere el uso de guantes:

- a) Manipulación de Alimentos:

Dado que se trata de alimentos, los Guantes deberán ser preferiblemente de Nitrilo y de color azul. Si no fuese posible disponer de ellos, se usarán Guantes de Vinilo.

- b) Manipulación Manual de Cargas:

El Principio General es que, siempre que los necesiten, todos los Trabajadores de Eventos utilizarán guantes de uso personal y adecuados a la tarea a realizar.

A1

A1 ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD





1 Objetivo

Este anexo tiene por finalidad explicar cómo se tratará con personas con discapacidad y con los grupos de riesgo.

Se entiende que los grupos de riesgo son más proclives a ser contagiados por coronavirus, por lo que deberán aplicarse unas medidas 'extra', adicionalmente al resto de medidas preventivas establecidas en los procedimientos habituales. Por otra parte, cuando el personal del establecimiento trata con clientes discapacitados, es posible que deba entrar en contacto con ellos o acercarse rompiendo la distancia de seguridad, por lo que deberán adoptarse medidas para evitar la infección tanto por parte del personal, como de los clientes discapacitados.

2. Vocabulario de referencia

- **Persona con discapacidad:** persona que necesita de ayuda para ciertas actividades ofrecidas por el establecimiento (en general se refiere a dificultades físicas, que pueden incluir aquellos que van en silla de ruedas o usando muletas, o dificultades visuales o auditivas, pero también se puede referir a personas con discapacidad intelectual).
- **Grupos de riesgo:** clientes más mayores y clientes con algunas discapacidades y enfermedades crónicas, y que son especialmente vulnerables a los efectos del COVID-19 (ejemplos: personas con cardiopatías y enfermedades cardiovasculares, personas con patologías cerebrovasculares, personas con enfermedades pulmonares crónicas, personas con hipertensión arterial, personas con diabetes, personas obesas, personas con enfermedades autoinmunes o con el sistema inmunitario deprimido, mujeres embarazadas...).

3. Especificaciones

Accesos

1. En actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones, se establecerá un acceso prioritario para personas mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida o con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.
2. Este acceso prioritario será informado mediante cartelera, y el personal responsable de estas actividades (por ejemplo, el maître o el responsable de la gestión de la cola de entrada al restaurante) estará debidamente instruido para garantizar su cumplimiento.
3. En los ascensores, el acceso para estas personas será siempre prioritario.

Asistencia

1. Si el cliente o visitante con alguna discapacidad necesita ayuda para la realización de una actividad, en la medida de lo posible se procurará que, si dicho apoyo puede ser prestado por un acompañante (familiar, cliente del mismo grupo), sea este quien lo preste.
2. Para el caso de clientes discapacitados sin acompañante, o para actividades donde se precisa el apoyo de personal del hotel (¿acceso a piscina?, etc.) se procurará en todo momento guardar las distancias de seguridad (si se puede) y, en caso de que eso no sea posible



(bastante habitual en asistencia a personas de movilidad reducida), se extremarán las medidas de precaución como se detalla en el siguiente punto.

3. El personal que deba entrar en contacto con personas con discapacidad o grupos de riesgo
 - a) El lavado de manos del personal es imprescindible antes de empezar la actividad o la provisión a ayuda, y después de esta.
 - b) Deberá usar los EPIs en todo momento, incluso si se pueden guardar las distancias de seguridad. Estos EPIs incluyen:
 - Mascarilla
 - Guantes.
 - En el caso de entrar en contacto muy cercano, se recomienda usar máscara facial.
 - c) Las personas con discapacidad o de colectivos vulnerables deben llevar puestos los EPI en todo momento.
 - d) Tanto los empleados como los clientes extremarán las medidas de higiene: que incluyen:
 - Lavado frecuente de manos
 - Uso de gel hidroalcohólico
 - Higiene respiratoria (tos, estornudos), evitar tocarse la cara con las manos, etc.

REFERENCIAS

FUENTES

ABTA, 2017. *Tourism Accommodation, Health and Safety Technical Guide.*

ESGLI 2020, *Guidance for managing Legionella in building water systems during the COVID-19 pandemic.*

WHO, 2020. *COVID-19 and food safety: guidance for food businesses. Interim guidance.*

WHO-FAO, 2020. *Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. Interim guidance.*

WHO, 2020 *Interim recommendations on obligatory hand hygiene against transmission of COVID19*

WHO, 2020 *Operational considerations for managing COVID-19 cases/outbreak on board ships*

WHO, 2020 *Water, sanitation, hygiene, and waste management for the COVID-19 virus. Interim guidance.*

WHO, 2020 *Getting your workplace ready for COVID-19*

CIBSE, 2020, *Building Maintenance COVID19*

MSC, 2020, *Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico*

CDC, 2017 *Definitions of Symptoms for Reportable Illnesses*

PTWAG, 2020 *Guidance on temporary pool closure*

REHVA, 2020. *How to operate and use building services in order to prevent the spread of the coronavirus disease (COVID-19) virus (SARS-CoV-2) in workplaces*

The Hotel Factory, 2020 *Hospitality trends report -el buffet post Covid-19*

Col·legi de Fisioterapeutes de Catalunya, 2020 *Informació de mesures preventives pel contagi Covid-19 a centres i consultes de fisioteràpia*

Hosteltur, 2020, *Prevención para reducir y mitigar riesgos*

Video preverisk Covid-19

Video preverisk app4Check technology for auditing

SAS, 2020 *What are the Risks of COVID-19 Transmission from Sewage Discharge?*

Surfrider Foundation, 2020 *COVID-19 and Beach Water Quality: Updates from the Research Community*



Preverisk group es una empresa de consultoría internacional centrada en la industria del turismo mundial. Durante 15 años, hemos estado proporcionando servicios de consultoría, auditoría, formación y desarrollo de software en las áreas de salud, higiene, seguridad, calidad y sostenibilidad. La salud pública y el turismo es uno de nuestros principales conocimientos. Actualmente tenemos presencia física en 22 países, más de 55 destinos, con una cartera de más de 600 clientes.

En los últimos tres años hemos evaluado a distancia los riesgos para la salud y la seguridad de más de 25.000 hoteles, para operadores turísticos y bancos de camas en aproximadamente 190 países.



Preverisk tiene una experiencia y una reputación probadas al trabajar en el sector de los viajes y el turismo con operadores turísticos, hoteleros y servicios auxiliares en los destinos, así como con los ministerios de turismo de varios países.

Somos socios de ABTA (la Asociación de Agentes de Viajes Británicos) con quienes hemos participado en muchos seminarios y conferencias. Además, hemos contribuido a la elaboración de la Guía Técnica de Salud y Seguridad de los Alojamientos Turísticos ABTA, la referencia estándar utilizada por el sector de los viajes y el turismo.

www.preverisk.com

preverisk@preverisk.com

