



# **PLAN DE CONTINGENCIA PARA EVITAR EL COVID-19**

## **1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices y recomendaciones que los establecimientos hoteleros y de restauración han de aplicar en su reapertura para minimizar los riesgos de contagio del virus SARS-CoV-2.

## **2.- TERMINOS Y DEFINICIONES**

### **2.1. COVID-19**

La COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-Cov-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes de esta enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo nasal, dolor de cuello, dolor de cabeza, diarrea y vómitos. Algunas personas pueden perder el sentido del olfato o del gusto. También puede producir molestias o enfermedades intestinales.

### **2.2. RIESGO EVALUADO**

Posibilidad de que alguna persona se contagie con el coronavirus SARS-Cov-2 ya sea por contacto con otras personas o por contacto con superficies contaminadas.

### **2.3. GESTION DEL RIESGO**

En este documento hemos establecido las actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo.

## **3.- REQUISITOS GENERALES**

### **3.1. REQUISITOS GENERALES**

El establecimiento asume el compromiso firme con la gestión del riesgo, y de liderar la implementación sistemática de las medidas establecidas en ese protocolo para minimizarlo.

Dado que la gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del establecimiento, se ha elaborado analizando punto por punto los protocolos establecidos y teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, y considerando el COVID como un punto crítico.

### **3.2 COMITÉ PARA LA GESTION DEL RIESGO**

Al no haber en el establecimiento un Comité de Seguridad y Salud ni tampoco representación legal de los trabajadores, se nombra un Comité para la gestión del riesgo que estará formado por las siguientes personas:

- Jordi Parente Garrido: Director del Hotel y responsable de la implantación.
- Neus Roig Manasanch: Directora de RRHH
- Rosa María Alonso: Gobernanta
- Rodrigo Alexis Romero: Técnico de mantenimiento.
- Judit Sebastián: Subdirectora

Este Comité será el responsable de la definición de estrategia y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19, según el plan previsto en la evaluación de riesgos específica realizada por Quiron Prevención.

### **3.3 RECURSOS MATERIALES**

Los recursos materiales que necesita el establecimiento para el cumplimiento del presente protocolo son:

- Plan de limpieza y desinfección.
- Plan de Seguridad Alimentaria
- Guantes
- Mascarillas
- Productos de desinfección de uso industrial, aptos para uso alimentario, virucidas y homologados por el Ministerio
- Cartelería
- Señalética

Se disponen de todos los recursos y se ha hecho un aprovisionamiento suficiente teniendo en cuenta que no hay problemas de abastecimiento y los plazos de entrega previstos.

### **3.4 MEDIDAS GENERALES**

#### **3.4.1 MEDIDAS GENERALES PARA EL HOTEL**

Se planifican las tareas en todos los departamentos a fin de garantizar la distancia de seguridad en todo momento.

Se evalúa la presencia de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y se les ofrece en cada caso las medidas adecuadas (bien proporcionándoles los EPIS correspondientes), siguiendo en cada momento las recomendaciones de Vigilancia de la Salud.

Se dispone de un termómetro sin contacto.

Se ha suprimido el control horario con contacto por un sistema on-line a través del dispositivo móvil de cada trabajador.

Se proporciona a los empleados los EPIS correspondientes según la evaluación de riesgos, así como se les facilita el lavado de manos, bien mediante agua y jabón, bien mediante geles hidroalcohólicos que están a su disposición.

Se procede a la ventilación diaria de todos los espacios de trabajo y todas las áreas del hotel.

Se procede al lavado de los uniformes del personal de pisos, cocina y sala en la lavandería del hotel a más de 60° y se informa al resto de trabajadores de la necesidad del lavado diario a la temperatura detallada.

### **3.4.2 MEDIDAS GENERALES PARA EL SERVICIO DE RESTAURACION**

#### **(1) PLAN DE CONTROL DEL AGUA APTA PARA EL CONSUMO HUMANO**

##### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que el agua sea una fuente de contaminación de los alimentos

##### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIAS:**

- Identificación y datos de la compañía
- Copia de la factura del agua
- Control diario visual del color y olor del agua según las indicaciones de la compañía
- Controles periódicos del nivel de cloro y posterior registro

##### **ANALISIS DEL RIESGO:**

- El Covid no se transmite por el agua, por lo tanto no afecta a las medidas que ya tengo establecidas.
- Dado que hay descalcificador, se hace el mantenimiento del mismo, con registro de incidencias.

#### **(2) PLAN DE CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCION**

##### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que las instalaciones y los equipos sean una fuente de contaminación por los alimentos.

##### **PRINCIPALES MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIAS:**

###### Cumplimiento de la normativa relacionada:

- Desinfección de frutas y hortalizas
- Cartelería sobre productos: dosis, frecuencia y procedimiento de la limpieza de cocina, servicios y sala diferenciando las principales partes.
- Dispensadores de papel y jabón
- Uso de productos desinfectantes aptos para uso alimentario y bactericidas.
- Armario para utensilios de limpieza
- Control visual diario del cumplimiento del plan
- Se utiliza por parte del personal de limpieza el equipo de protección individual de acuerdo con lo previsto en la evaluación de riesgos.
- SE incluye en la cartería del plan de limpieza todo lo anterior más pomos, interruptores, manetas de las puertas,... y se incrementarán las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto.
- Se utilizan productos de limpieza desinfectantes autorizados por el Ministerio, según las fichas técnicas y de seguridad del producto.
- Los utensilios de limpieza están identificados según su zona de trabajo para garantizar que no se produce contaminación cruzada.

- Está garantizado el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería al hacerse a temperaturas superiores a 80° (lavavajillas)
- Se limpian y desinfectan los utensilios de acuerdo con lo establecido en el Plan de Seguridad Alimentaria.
- Es mantienen higienizados en todo momento los estropajos y bayetas y se cambian periódicamente. Se evita el uso de trapos y se utiliza papel. Los rollos de papel de un solo uso están colocados en el correspondiente portarrollos.

### **ANALISIS DEL RIESGO**

- Las medidas de control establecidas no son suficientes, ya que el Covid-19 es un virus y el plan de limpieza y desinfección dispone de productos bactericidas y no virucidas. Además, el plan está elaborado para evitar la contaminación a los alimentos y no contempla medidas para evitar la contaminación directa o indirecta a las personas.

ANALISIS DEL RIESGO	MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA LA GESTION
El Covid es resistente a los productos bactericidas	Compra y uso de productos desinfectantes virucidas (Homologados por el Ministerio). Disponemos de la ficha del producto.
El Covid permanece en las superficies	Hemos reforzado frecuencia de la limpieza y desinfección: cocina, servicios y sala. Hemos incluido elementos de uso común para asegurar la desinfección (pomos, interruptores, ...)
El Covid permanece activo en partículas salivares en suspensión	Hemos establecido la distancia de seguridad de 2 metros interpersonal entre trabajadores, entre clientes y entre clientes y trabajadores. Hemos establecido la distancia de seguridad entre clientes y equipamiento del local
Las autoridades sanitarias recomiendan la ventilación de los locales	Hemos establecido por norma la ventilación del local un mínimo de una vez al día
Indicaciones específicas de las Autoridades Sanitarias	Al iniciar la jornada, desinfección de todas las superficies de la cocina, barra, comedor y terraza. Al acabar la jornada, se realizará una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos específicos que constan en el plan de limpieza y desinfección

### **GESTION DEL RIESGO DE ELEMENTOS DE USO COMUN**

Se desinfectarán todos los elementos que pueden ser usados por los clientes después de cada uso.

#### **Dinero en efectivo:**

Se fomentará el pago con medios electrónicos

Se desinfectará el TPV después de su uso.

Se fomentará que sea una única persona la encargada de los cobros.

**Cartas:**

Disponemos de código QR que los clientes pueden consultar a través de sus dispositivos móviles

Disponemos de cartas de papel de un solo uso

**Información de alérgenos:**

Disponemos de código QR que los clientes pueden consultar a través de sus dispositivos móviles

Se incluirá en las cartas de un solo uso.

El camarero informará adicionalmente al cliente de forma verbal.

**Aceiteras, saleros y similares:**

Se han sustituido por monodosis

**Mesas:**

Se mantendrá la distancia de seguridad de 2 m. entre mesas o grupos de mesas.

Son de madera y serán desinfectadas después de cada uso.

Se cumple la normativa actual de un máximo de 10 personas por mesa, con distancia interpersonal de 1m siempre y cuando no vivan juntas.

Excepto en montajes de acontecimientos y recintos donde habitualmente no haya clientes antes del servicio, nunca se tendrán las mesas paradas con el menaje de mesa sin proteger.

**Sillas:**

No disponen de reposabrazos, y a pesar que el cliente se desinfecta a la entrada del local, se limpiará la parte superior que se acostumbra a tocar para separar la silla para sentarse y la parte inferior que acostumbra a tocarse para acercar la silla a la mesa.

**Limpieza de textiles:**

Se lavan y desinfectan a temperatura mínima de 60º

**Personal de trabajos ajeno a la empresa que debe acceder a las instalaciones y se considera punto crítico:**

Personal de inspecciones municipales u otros

Personal de la autoridad laboral

Otro personal municipal (policía)

Personal de la empresa de prevención de riesgos laborales

Personal de la empresa de control de plagas

Proveedores

Personal de la retirada de residuos.

En todos estos casos, más otros que se puedan dar y que no estén detallados, es obligatorio para este personal:

- Desinfectarse las manos y el uso de mascarillas.
- Protegerse con los medios de protección personal que determine la evaluación de riesgos del puesto por parte de la empresa de la que nos dan el servicio.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPIS de acuerdo con lo que define el plan de contingencia y posteriormente se lavará las manos.
- Se ha de evitar en todo momento cualquier contacto físico
- La entrada a la zona de cocina, será únicamente permitida al personal a quien la ley obliga a dar acceso (Sanidad, Autoridad Laboral, Fuerzas de Seguridad, ...)

**Elementos de los que disponemos y que provisionalmente son retirados o fuera de servicio:**

- Prensa del día
- Paragüero

**DISTANCIA INTERPERSONAL:**

Aparte de las medidas detalladas para garantizar que todos los elementos del local cumplen con los requisitos de limpieza y desinfección para evitar el contagio del COVID-19 también se establecen medidas para evitar que las personas, tanto trabajadores como clientes mantengan la distancia interpersonal de 2 m.

PUNTO CRITICO	MEDIDAS ESTABLECIDAS
Cola para esperar mesa	Señalización en el suelo de la distancia de seguridad
Cola para pagar	Fomentaremos el pago en mesa para evitar la situación.

	Señalizaciones en el suelo de la distancia de seguridad
Cola para acceder a los servicios	Señalizaciones en el suelo de la distancia de seguridad
Personal de cocina	Uso obligatorio de mascarilla
Personal de barra	Uso obligatorio de mascarilla si no puede cumplir la distancia de seguridad
Personal de sala	Uso obligatorio de mascarilla si no se puede cumplir la distancia de seguridad
Personal en general de contacto con el cliente	Uso obligatorio de mascarilla
Personal en general en contacto entre ellos	Uso obligatorio de mascarillas si no se puede cumplir la distancia de seguridad

Otros riesgos detectados en el cumplimiento de la distancia de seguridad entre el cliente y elementos y utensilios del local de los que debemos garantizar la seguridad:

Tazas y otro menaje de la máquina de café	Ya las tenemos colocadas a una distancia de 2m. por lo que debemos hacer nada más
Vasos, jarras y otro menaje en las estanterías posteriores a la barra	Hemos trasladado el menaje a otra ubicación
Botellas de licores detrás de la barra	Ya las tenemos colocadas a una distancia de 2m. por lo que no debemos hacer nada más
Mueble de menaje en la sala	Ya cumple normativa. Tiene puertas que permanecen cerradas por lo que no debemos tomar ninguna medida

### **(3) PLAN DE CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCION**

#### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que moscas, ratas y otros animales entren en contacto con los alimentos.

#### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA**

- Contrato con empresa de desinsectación y desratización
- Comprobante del último servicio realizado donde constan los diferentes tratamientos situados en el mapa del local

#### **ANALISIS DEL RIESGO**

El Covid no afecta la eficacia de las medidas que tomamos para la eficacia del plan.

No obstante, tenemos en cuenta que el personal que puede venir a prestar el servicio es personal ajeno a la empresa y está contemplado en el plan de limpieza y desinfección.



#### **(4) PLAN DE CONTROL DE TEMPERATURAS**

##### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que la temperatura de conservación y tratamiento suponga un riesgo alimentario.

##### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIAS:**

- Control de temperaturas a la recepción del género.
- Control de temperatura a la conservación del género. Registro diario de este control.
- Control de temperaturas a la cocción y elaboración del lato (5 minutos a 65°/70°)
- Control de temperaturas en el recalentamiento del plato (5 minutos a 65/70°)

##### **ANALISIS DEL RIESGO:**

El Covid no afecta las medidas establecidas para la eficacia del Plan.

#### **(5) PLAN DE TRAZABILIDAD**

##### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que productos inseguros lleguen al consumidor

##### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIOS:**

El local no acumula stock y hace los pedidos conforme se va necesitando el producto. Con esto podemos llevar un sistema donde podemos controlar de qué factura y de qué proveedor proviene una materia primera.

##### **ANALISIS DEL RIESGO:**

El Covid no afecta las medidas establecidas para la eficacia del Plan.

#### **(6) PLAN DE CONTROL DE PROVEEDORES**

##### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que las materias primas sean una fuente de contaminación.

##### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIOS:**

Registro con los datos de todos los proveedores del establecimiento y su número de registro sanitario.

#### **ANALISIS DEL RIESGO:**

El Covid no afecta las medidas establecidas para la eficacia del Plan, aunque sí que influye en el proceso de recepción de materia prima, por lo cual debemos comunicarles las medidas provisionales establecidas

#### **Zona de recepción de mercancías:**

Requisitos que cumple nuestro proceso y la ubicación de la recepción de mercaderías (todos son obligatorios).

- Distancia de seguridad entre personas (personal del local – proveedores – clientes)
  - Distancia de seguridad con elementos del local que puedan ser usados.
  - Se prioriza la agilidad que requiere el proceso (control de temperatura) y la tarea de cambio de envoltorio y/o recipientes contenedores.
  - Se ha señalado la zona destinada a recepción
  - Desinfectamos los envases que hayan estado en contacto con el exterior.
  - Cambiamos los contenedores de los productos frescos manteniendo el etiquetado.
  - Dejamos los albaranes y facturas en el contenedor designado
  - Al acabar, limpiamos y desinfectamos la zona y utensilios usados.
- 
- Mantenemos la zona de recepción de mercancías habitual del local.

Establecemos la norma que conforme vayan sirviéndonos los proveedores, nos preocuparemos sobre las condiciones en que llega el género.

- Preguntamos al proveedor sobre las medidas de limpieza y desinfección que lleva a cabo en el almacén, los repartidores, los camiones y las furgonetas, los contenedores de embalajes.
- Aviso al proveedor de las medidas que hemos establecido y que afectan a su trabajo:
  - o Obligación de desinfectarse las manos al entrar en el local
  - o Obligación de llevar mascarilla homologada.
  - o Otros que le puedan afectar.

### **(7) PLAN DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES**

#### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que el mantenimiento de las instalaciones, utensilios y equipos supongan un riesgo de contaminación de los alimentos.

#### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIOS:**

Revisión anual de las instalaciones.

#### **ANALISIS DEL RIESGO:**

Las medidas establecidas se consideran insuficientes y reforzamos los siguientes aspectos:

- Se ha de revisar el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.
- Repasamos las instalaciones obligatorias que ahora tienen trascendencia especial:
  - o Fregadero de manipuladores
  - o Grifos en los servicios de accionamiento no manual
  - o Muebles para vajilla, cubiertos y otros utensilios
  - o Paredes lisas y de fácil limpieza
  - o Agua caliente en la cocina, barra y servicios.
  - o Mosquiteras en puertas y ventanas
- Reforzamos el mantenimiento de:
  - o Gel desinfectante y papel de desecho en la entrada del local
  - o Gel desinfectante, jabón y papel de desecho en la cocina (pica de manipuladores)
  - o Gel desinfectante, jabón y papel de desecho en la barra.
  - o Gel desinfectante y/o jabón y papel de desecho en los servicios.

## **(8) PLAN DE GESTION DE ALÉRGENOS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS**

### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que los alérgenos sean fuente de contaminación de los alimentos y puedan provocar un problema de salud a personas que padecen alergias o intolerancias alimentarias a determinados alimentos.

### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIOS:**

Documento donde se identifiquen los alérgenos con sus iconos en toda la oferta alimentaria del establecimiento.

### **ANALISIS DEL RIESGO:**

El Covid no afecta a la eficacia de las medidas establecidas, pero si que debemos tener en cuenta el medio del que disponemos para mostrar el documento de los alérgenos para proceder a su limpieza y desinfección.

## **(9) PLAN DE CONTROL DE RESIDUOS:**

### **OBJETIVO DEL PLAN:**

Evitar que los subproductos y residuos supongan un riesgo de contaminación de los alimentos.

### **MEDIDAS DE CONTROL DEL PLAN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PREVIOS:**

- Empresa de recogida de aceites usados
- Separación de papel, vidrio, plástico y orgánico.
- Cubos de basura con tapa y pedal en cocina
- Cubos de basura con tapa y pedal en servicios.

## **ANALISIS DEL RIESGO:**

El Covid contamina a las personas por lo que hay de reforzar las medidas establecidas. Además, el Covid permanece activo en mascarillas, guantes, pañuelos de papel, papeles del proceso de limpieza.

Disponemos de cubos de basura de uso exclusivo para el material higiénico de desecho, con tapa y pedal situados en:

- La cocina
- Los servicios

Respecto a al empresa de retirada de aceites usados:

- Hemos determinado las medidas aplicables en el apartado de personal ajeno que entra en cocina.

## **3.5 MEDIDAS GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACION ADICIONALES A LAS DETALLADAS EN LA EVALUACION DE RIESGOS:**

Los turnos se han planificado de manera que el personal no coincida y se pueda cambiar de ropa individualmente.

- El personal dispone de vestuario donde se ha restringido el aforo.
- El personal dispone de taquillas individualizadas.

Igualmente se garantizan las siguientes medidas obligatorias:

- Se ha organizado el trabajo para garantizar que, en la medida de lo posible, los trabajadores no hagan uso de la misma superficie y se ha informado al personal de la obligatoriedad de desinfectar cada vez que lo utilicen: superficies de cocina, utensilios de limpieza de uso comunitario (escobas, cubos, ...)
- Se ha completado el botiquín con un termómetro
- Se ha asegurado la disponibilidad de los productos desinfectantes.
- Se ha asegurado la protección adecuada de los trabajadores, facilitando el lavado de manos con agua y jabón así como el uso de soluciones desinfectantes.
- Se ha reforzado la información de las pautas de higiene tanto al trabajador como al cliente, mediante cartelería de la OMS sobre como lavarse las manos, como desinfectarse las manos y como ponerse y sacarse las mascarillas.
- Se han dado todas las pautas y se ha adaptado el local para mantener las distancias interpersonales.
- Se ventila diariamente el local.
- Se han revisado y proporcionado los EPIS.
- Se llevará control del aforo según la normativa que corresponda según la fase de desescalada en que nos hallemos.
- Se ha indicado al personal que la ropa de trabajo debe ser limpiada a diario y a una temperatura mínima de 60º y que el transporte de la ropa debe ser en una bolsa cerrada.

## **3.6. MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL:**

El personal conoce el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marzo de la gestión de riesgo por el COVID-19.

A todo el personal se le ha informado sobre las medidas a las que están obligados:

- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el encaje de manos, tanto con el resto del personal como con los clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar mascarilla y las características de esta en función de la tarea a desarrollar.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal (especialmente los pañuelos de un solo uso) y los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual y bolsa interior.
- Lavarse minuciosamente las manos después de estornudar, mocarse, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas. Se facilita uso de solución desinfectante.
- El personal dispone de vestuario donde puede cambiarse la ropa y calzado tanto al llegar al establecimiento como antes de salir del mismo.
- Desinfectar frecuentemente, al largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón o con una solución desinfectante y los elementos del puesto de trabajo al cambiar el turno. Para la desinfección de los equipos electrónicos se han de utilizar productos específicos, aplicados con un trapo o toallitas desinfectantes.
- Dejar los objetos personales (incluidos móviles) en la taquilla de que disponen.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En los dispositivos compartidos (Ipad, TPV, tiradores, etc), seguir las medidas recomendadas en el plan de limpieza y desinfección.
- Llevar los cabellos recogidos, no llevar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- Llevar las uñas cortas y cuidadas.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia en una bolsa cerrada.
- Cuando se realicen tareas de limpieza se debe utilizar como mínimo mascarilla y guantes.
- Después de cada limpieza, los materiales utilizados y los equipos de protección se desecharán de forma segura y se procederá, posteriormente, al lavado de manos.
- Se debe desechar los guantes y mascarillas después de su uso, a la finalización de su vida útil y según las instrucciones del fabricante a las papeleras designadas al efecto.

### **3.7. MEDIDAS INFORMATIVAS:**

Todas las descritas en la gestión del riesgo en el Plan de Seguridad Alimentaria, que incluyen entre otras:

- Cartelería con medidas preventivas e higiénicas implantadas en el establecimiento.
- Marcas en el suelo.

## **4.- REQUISITOS DEL SERVICIO:**

### **4.1.1. REQUISITOS GENERALES:**

Se establece un aforo máximo de la zona de recepción y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y empleados. En caso de no ser posible entre empleados y clientes,

se establecen medidas de seguridad adecuadas (se facilita al personal pantalla protectora y mascarilla).

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

Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso. Se facilita al cliente la posibilidad de hacer el precheck-in.

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

Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless.

Se desinfecta el datáfono tras cada uso.

La limpieza del mostrador se realiza como mínimo una vez al día atendiendo a la afluencia de clientes.

Las tarjetas se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso si se depositan en recepción.

El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turno de trabajo, protegiéndose durante el turno con papel film que se desecha al final.

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

El servicio de transporte de equipaje se realiza en condiciones de seguridad disponiendo de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar equipajes.

#### **4.1.1.1. REQUISITOS GENERALES PARA PISOS**

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

El área de pisos utiliza un equipo de protección individual acorde con cada situación. Siempre deben utilizar mascarilla y guantes de vinilo/acrilonitrilo.

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

Al estar parte de los servicios aquí descritos subcontratados, la empresa supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos, realizando la correspondiente C.A.E.

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

#### **4.1.1.2. REQUISITOS GENERALES PARA MANTENIMIENTO.**

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

El personal se protege con el equipo de protección individual definido en la evaluación de riesgos.

Una vez realizada la reparación, el personal desecha los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia y posteriormente se desinfectan las manos y desechan el equipo de protección individual definido. En el caso excepcional de tener que hacer una reparación con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla.

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

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

#### **4.1.1.3. REQUISITOS GENERALES PARA ZONAS COMUNES DE ALOJAMIENTO.**

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

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

Las mantas y almohadas deben estar protegidas mediante una bolsa de plástico.

A la salida del cliente, se limpia el secador de pelo si dispone del mismo (incluido el filtro).

Las perchas se desinfectan a la salida del cliente.

Se ha eliminado la papelería de la habitación.

#### **4.1.1.4. REQUISITOS GENERALES PARA ASCENSORES.**

Se detalla e informa a los clientes de la capacidad máxima y de las normas de uso, así como de la obligatoriedad de hacer uso de mascarillas.

#### **4.1.1.5. REQUISITOS GENERALES PARA PISCINAS.**

Se siguen las normas previstas en el plan de utilizaciones de piscinas de uso público.

#### **4.1.2. REQUISITOS GENERALES PARA RESTAURACION:**

Están todos detallados en la gestión del riesgo del Plan de Seguridad Alimentaria.

#### **4.2. PRESTACION DEL SERVICIO:**

##### a) RECEPCION DE MATERIAS PRIMAS

- Medidas ya descritas en el Plan de Proveedores.

##### b) ALMACENAJE DE MATERIAS PRIMAS

- Medidas ya descritas en el Plan de limpieza y desinfección.

##### c) SERVICIO DE BARRA

Ya se ha detallado en el análisis del Covid como punto crítico en el Plan de Seguridad Alimentaria el cumplimiento de todas las medidas necesarias.

##### d) SERVICIO DE SALA

Ya se ha detallado en el análisis del Covid como punto crítico en el Plan de Seguridad Alimentaria el cumplimiento de todas las medidas necesarias.

e) SERVICIO DE TERRAZA

Ya se ha detallado en el análisis del Covid como punto crítico en el Plan de Seguridad Alimentaria el cumplimiento de todas las medidas necesarias.

La cartelería específica de terraza avisa al cliente que no puede sentarse directamente y que ha de avisar al camarero.

También se informa de la obligación de desinfectarse las manos antes de sentarse.

Las mesas serán distribuidas según la necesidad del momento por lo que no están señalizadas en el suelo.



# **NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS (EN INVESTIGACIÓN O CONFIRMADOS) DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO**

## **1) IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL**

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

## **2) SI UN EMPLEADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:**

- ◇ Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- ◇ Se procederá la desinfección del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con otros empleados.
- ◇ En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

## **3) SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:**

- ◇ Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- ◇ Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- ◇ Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
- ◇ Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.
- ◇ Comunicar a todos los departamentos del hotel, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración/room services), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
- ◇ Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación...
- ◇ Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:
  - No salir de la habitación
  - Extremar normas de higiene
  - Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación
- ◇ En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.
- ◇ Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:
  - Si es posible, bloquear la habitación durante al menos una semana.
  - Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiadas.

## **4) SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN**

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

## **5) ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO**

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

- ◇ En la medida de lo posible se le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
- ◇ Deberá disponer de ventilación natural al exterior. Se desconectarán los sistemas de recirculación de aire dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales (fancoils).
- ◇ Dispondrá. de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
- ◇ Se dispondrá. de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.
- ◇ Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de la habitación.

## **6) PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO**

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

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

- ◇ Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)
- ◇ Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas
- ◇ No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza
- ◇ Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.
- ◇ Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas
- ◇ Además, en esta tarea se hará uso de las EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.
- ◇ Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
- ◇ El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto.
- ◇ Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:
  - La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.
  - En caso de no poder cumplir este plazo, se someterá a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización.

## **7) GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS**

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

El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60° C.

## **8) GESTIÓN DE RESIDUOS**

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

## **9) REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO**

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

## **10) SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

◇ A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:

- Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas.

## **11) NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE**

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

- Si la habitación no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
- En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer autoaislado. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.
- Se le facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio Sanidad.