

**Instituto para la Calidad
Turística Española (ICTE)**



Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2



HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS
Directrices y recomendaciones



Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT) y organizaciones sectoriales territoriales, cadenas y empresas hoteleras, y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.

Coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
2.1 COVID-19	
2.2 Riesgo	
2.3 Gestión del riesgo	
3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	5
3.1 Requisitos generales	
3.2 Comité de seguridad y salud/gestión	
3.3 Actuaciones previas al inicio de actividad	
3.4 Medidas generales para el hotel	
3.5 Medidas de protección para el personal	
3.6 Medidas informativas	
4. REQUISITOS DE SERVICIO.....	12
4.1 Servicio de recepción y acogida	
4.2 Servicio de cafetería/restaurante	
4.3 Alojamiento	
4.4 Zonas de uso común	
5. REQUISITOS DE ANIMACIÓN	16
6. REQUISITOS DE EVENTOS.....	16
7. REQUISITOS DE LIMPIEZA	17
7.1 Plan de limpieza	
7.2 Requisitos en la limpieza de cocinas	
7.3 Requisitos en la limpieza en habitaciones	
7.4 Limpieza de textiles	
8. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO	19
8.1 Plan de mantenimiento preventivo	
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	21

0. INTRODUCCIÓN

El turismo se configura como la principal industria en nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge los requisitos que cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar a los hoteles y apartamentos turísticos a identificar y analizar los riesgos en sus organizaciones, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por los hoteles, apartamentos turísticos, hostales y pensiones para minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el gobierno o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

2. TÉRMINOS 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 que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

2.2 Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

2.3 Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación al riesgo.

(UNE-ISO 31000:2018)

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.1. Requisitos generales

El hotel debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del establecimiento; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

El hotel, sobre la base de la evaluación de riesgos, elaborará un plan de contingencia que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Esta actividad preventiva se procurará realizar previa a la vuelta a la actividad.

Por exigencia legal en el proceso de confección de la adaptación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, deben ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores, aunque sería conveniente que ese plan de contingencias fuera fruto del consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad (o el comité de gestión en su defecto).

3.2. Comité de seguridad y salud/gestión

En las empresas en las que no exista Comité de Seguridad y Salud, la empresa debe conformar un comité para la gestión del riesgo, que contará con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

En concreto:

- Establecerá los objetivos a perseguir.
- Establecerá los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
- Establecerá la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- Diseñará las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Planificará la implementación del plan de contingencia.
- Implementará el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

Este plan de contingencia debe incluir como mínimo:

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

3.3. Recursos materiales

El hotel debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e mascarillas, guantes).

El hotel debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

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

3.4. Medidas generales para el hotel

3.4.1 Requisitos generales

El hotel debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere. Además, se debe mantener el distanciamiento interpersonal en reuniones internas.
- Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Disponer de un termómetro sin contacto.

- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el hotel supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- El hotel debe determinar, en función del tipo de uniforme, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. Dado que el uniforme sólo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la lencería propia, debiendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura >60°C. En el caso de que el lavado del uniforme del personal se haga en el domicilio del personal, el establecimiento debe informar a los empleados de que el lavado debe realizarse a >60°C. La ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada si el personal la transporta al domicilio. En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a dicha temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y, en general, EPI que utilicen, y quedar registro de esta formación.

3.5 Medidas de protección para el personal

3.5.1 Requisitos generales

El personal debe conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

- Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- 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 ésta en función de la tarea a desarrollar (p.e higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, cuando no sea posible, con una solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

- Portar diariamente la ropa de trabajo limpia.

3.5.2 Requisitos específicos para el área de pisos y limpieza

El área de pisos y limpieza debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Se recomienda el cambio de guantes para la limpieza de cada habitación.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.

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

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

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

3.5.3 Instalaciones para uso del personal

Comedores, cantinas, locales de ocio o descanso

En caso de habilitar comedor de personal, se deben implementar las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza, estableciendo un aforo máximo. Igualmente, se debe regular el uso de las salas de comedor, salas de descanso, cantinas, etc. estableciendo el aforo de las mismas de forma que permitan guardar la distancia mínima de seguridad, así como un estado óptimo de higiene.

Para asegurar esto, podrán adoptarse medidas como:

- Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar el ajuste temporal de su duración o su distribución.
- Retirar las sillas en nº suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.
- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.

- No se compartir utensilios de cocina o menaje.

Vestuarios y aseos

Se debe disponer de las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza.

La ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.

De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día.

3.6. Medidas informativas

El plan de contingencia, elaborado por el comité de seguridad y salud/gestión, debe ser comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores y a los clientes de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

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

En el propio establecimiento, las medidas informativas deben contemplar:

- Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes.
- Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (p.e en recepción, a la entrada al restaurante, etc.).
- Información sobre los centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional en la zona, con horarios y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación.

La cartelería dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).

El hotel debe instar a empleados y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

En cuanto a los proveedores de servicios externos del alojamiento, debe informarse a los mismos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se hayan establecido.

4. REQUISITOS DE SERVICIO

4.1. Servicio de recepción y acogida

Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medias necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y con los empleados. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en recepción, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección. Si tampoco se dispone de dichos elementos físicos, el personal debe utilizar mascarilla.
- En la zona de recepción y acogida se debe contar con solución desinfectante.
- Se debe evitar compartir bolígrafos y, en su caso, desinfectar los prestados tras su uso.
- Debe asegurarse la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Debe fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Esto es aplicable a todos los servicios del alojamiento.
- Debe desinfectarse el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e teléfono) deberá limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de los establecimientos.

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

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

En cuanto al aparcamiento, debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal.

4.2. Servicio de cafetería/restaurante

4.2.1 Requisitos generales

El establecimiento debe remitirse al protocolo de “Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en servicios de restauración” (ICTE, 2020), de aplicación al servicio de cafetería/restaurante.

4.2.2 Tipología de servicio

La elección de la tipología/s de servicio debe tener como objetivo reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio. En el caso concreto de la tipología buffet, se deben implementar fórmulas como por ejemplo el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección), etc.

También deben eliminarse de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.

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

En el servicio de room service el camarero, si entra en la habitación, debe hacer uso de guantes al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio. Además:

- el camarero debe portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en lavavaillas.
- se debe definir un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informará al cliente.

4.2.3. Cocina

Se debe tener implementado un sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.

4.3. Alojamiento

Las habitaciones, de forma específica, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y amenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.
- La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- Debe limitarse el servicio de plancha.

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

En el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser el comité de seguridad y salud/riesgos el que determine las medidas adecuadas ateniendo a la tipología de clientes.

4.4. Zonas de uso común

4.4.1 Requisitos generales

Se cumplirá con los siguientes puntos:

- El hotel debe determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
- El hotel debe disponer de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes. Puede considerarse la instalación de solución desinfectante a la salida del aseo.
- Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual y limpiarse al menos 6 veces al día.
- Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.
- El espacio donde se vaya a celebrar el evento, espacios cerrados para las actividades de animación o gimnasios, deben ventilarse 2 horas antes de su uso para garantizar la normativa vigente.

Además:

- El establecimiento debe velar por que los clientes respeten las distancias de seguridad.

- Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel...)
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

El establecimiento debe prestar una especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.

4.4.2 Gimnasios

Se debe cumplir con los siguientes puntos:

- Se debe definir el aforo de la instalación de forma que se asegure la distancia de seguridad (también entre máquinas) y debe habilitarse un espacio para depositar las toallas usadas, en su caso. Se recomienda que estos cubos tengan tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.
- Las clases colectivas o grupales deben garantizar un espacio de 2*2 al margen del profesor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo. Se deben evitar los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se llevarán a espacios abiertos.
- Se debe asegurar un período sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes. En cualquier caso, se ventilarán/airearán las salas varias veces al día.
- Se deben precintar las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- Se debe instar a los usuarios a utilizar toalla en todos los equipamientos deportivos.
- Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procederá a su limpieza y desinfección. Lo mismo será de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc., que deberán retirarse si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.

Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrar la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes (p.e. tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

4.4.3 Ascensores

Se debe determinar e informar a los clientes de la capacidad máxima en ascensores. Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas.

4.4.4 Piscinas y spas

Se determinarán las directrices y recomendaciones a aplicar de acuerdo a los resultados del informe científico solicitado sobre comportamiento del COVID-19 en el agua de piscinas tanto exteriores como cubiertas.

En las instalaciones de spa el alojamiento deberá remitirse a las “Medidas para la reducción de contagio por SARS-CoV-2 en balnearios” (ICTE, 2020), según aplique.

4.4.5 Áreas de recreo infantiles

En caso de poder ser utilizadas si la autoridad competente lo permite y siguiendo siempre sus indicaciones, se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones. Deben establecerse medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos (lavado de manos o uso en su defecto, uso de solución desinfectante).

Las personas responsables del cuidado de los niños y niñas observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

5. REQUISITOS DE ANIMACIÓN

Las actividades de animación deben diseñarse y planificarse de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarillas. Se realizarán al aire libre siempre que sea posible y se evitará el intercambio de objetos.

El desarrollo de actividades de animación atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.

En cualquier caso, debe desinfectarse el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.

6. REQUISITOS DE EVENTOS

Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos y sin perjuicio de lo que se establezca al efecto, cada establecimiento debe definir las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.

Los eventos deben diseñarse y planificarse de tal forma que se pueda controlar los aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. En caso de que esta distancia de seguridad no pueda asegurarse, se debe llevar mascarilla.

Se debe valorar la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.)

7. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

7.1. Plan de limpieza

El establecimiento debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo:

- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, dispositivos de control horario, máquinas de gimnasios, barandas, carta de room service, minibar, perchas, etc.) De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostrador de recepción, caja, etc.)
- La ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- La limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto, así como el uso de otros métodos alternativos autorizados y de probada eficacia. En todo caso, debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y se utilizarán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- La limpieza de habitaciones en condiciones de seguridad.

Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.

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

Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas.

En el plan de contingencia deberá que determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto de esta área.

7.2. Requisitos en la limpieza de cocinas

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

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

7.3. Requisitos en la limpieza en habitaciones

La limpieza y desinfección de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación, el remplazo de toallas y de lencería de cama. Todo ello, atendiendo a las frecuencias establecidas según categoría hotelera. Además, se prestará especial atención a lo siguiente:

- Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto (8.1).

Se debe definir una sistemática para evitar la contaminación cruzada, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

Se debe evitar prestar el servicio de minibar en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes.

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

La norma “ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados – Hoteles - Requisitos para la Prestación del Servicio” detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de habitaciones.

7.4. Limpieza de textiles

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los textiles “sucios” debe recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.
- Los textiles “sucios” debe lavarse a >60°C. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

8. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

8.1 Plan de mantenimiento preventivo

Debe disponerse de un protocolo específico para que el personal de mantenimiento entre en las habitaciones mientras el cliente se encuentra en la habitación sólo en caso estrictamente necesario. Este protocolo debe contemplar al menos lo siguiente:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos. Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Evitar cualquier contacto físico.

De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2
- [2] ISO 22483 Turismo y servicios relacionados. Hoteles. Requisitos para la prestación del servicio
- [3] UNE-ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria.
- [4] UNE 167013. Hostelería. Servicios de Restauración. Requisitos para la prestación del servicio.
- [5] UNE-ISO 31000:208 Gestión del riesgo. Directrices.
- [6] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.
- [7] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- [8] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al COVID-19.
- [9] Ministerio de Sanidad (2020). Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente al SARS-COV-2.
- [9] Medidas para la reducción de contagio por SARS-CoV-2 en balnearios (ICTE, 2020)

ANEXO I:

RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS

¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



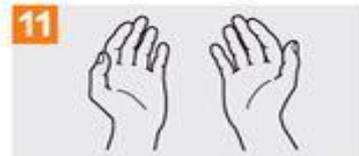
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
Clean Your Hands

ANEXO II: USO ADECUADO DE EPI.

MASCARILLA

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Los EPI deben escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y para ello es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI deben desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

Mascarillas

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683: 2019) aunque éstas se reservarán preferentemente para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no haya evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no se guarda la distancia de seguridad. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

Nota: las mascarillas quirúrgicas y las mascarillas higiénicas no son consideradas EPI.

Mascarillas higiénicas en población general

La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:



Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación



Mantén 1-2 metros de distancia entre personas



Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente



Evita tocarte ojos, nariz y boca



Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar



Use pañuelos desechables



Trabaja a distancia siempre que sea posible

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población **adulto e infantil**)
- No reutilizables (población **adulto e infantil**)

¿A QUIÉN se recomienda su uso?

A la población general sana



¿CUÁNDO se recomienda su uso?

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.

Haz un uso correcto para no generar más riesgo:

-  Lávate las manos antes de ponerla.
-  Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
-  Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
-  Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
-  Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
-  Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020
 Consulta fuentes oficiales para informarte
www.mscbs.gob.es
 @sanidadgob

**#ESTE VIRUS
LO PÁRAMOS UNIDOS**



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

Mascarillas

higiénicas en población general (Ministerio de Sanidad, 2020)

ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI. GUANTES.

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomiendan que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales

(Ministerio de Sanidad, 2020)

Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos

(Organización Colegial de Enfermería, 2020)

ANEXO IV:

MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

Conocimientos básicos sobre Covid-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas del Covid-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes. Asimismo, lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención si lo hubiere para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COVID-2”.
- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo, siguiendo el procedimiento antes referido.

ANEXO V: DISTANCIAS DE SEGURIDAD

El “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2” (Ministerio de Sanidad, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m.

ANEXO VI: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Listado de virucidas

Puede consultar el listado completo de productos virucidas en el siguiente enlace:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf