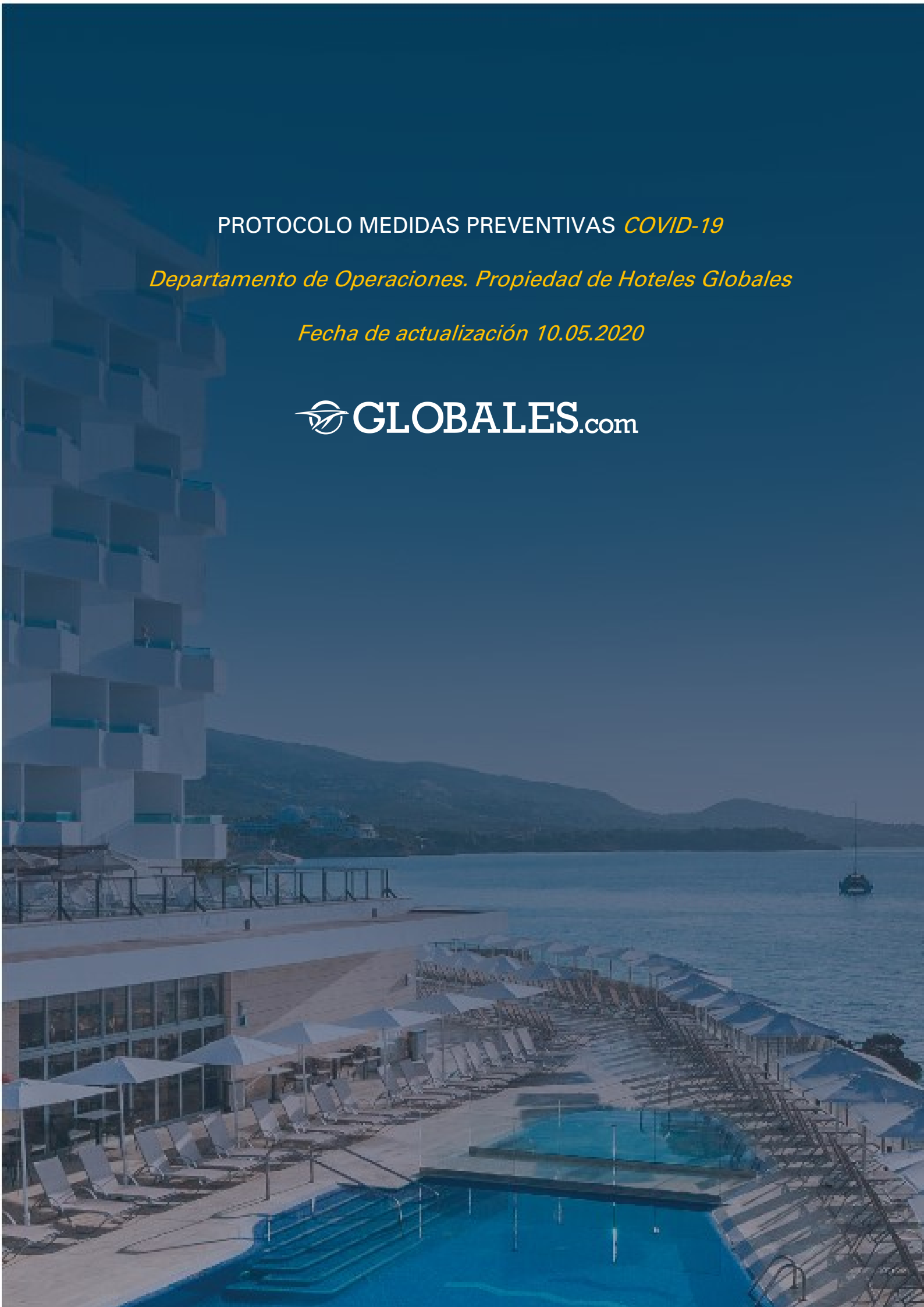


PROTOCOLO MEDIDAS PREVENTIVAS *COVID-19*

Departamento de Operaciones. Propiedad de Hoteles Globales

Fecha de actualización 10.05.2020

 **GLOBALES.com**



Contenido

1. Objeto/ 3
2. ¿Qué es el COVID-19? / 4
3. Introducción/ 5
4. Higiene personal/ 6
5. Dirección/ 8
6. Recepción/ 9
7. Departamento de pisos/11
8. Lavandería/ 14
9. Restaurante y bar/ 15
10. Cocina/ 18
11. Buffet/ 20
12. Economato/ 21
13. Servicios Técnicos/ 23
14. Animación/ 25
15. Piscina y Gym/ 26
16. Caso en el hotel/ 27

1.Objeto

Este protocolo es un plan de actuación para la incorporación a la actividad post COVID-19, en los establecimientos de Hoteles Globales.

El plan contempla las acciones e instrucciones para llevar a cabo el proceso de vuelta, así como las medidas organizativas de todos los departamentos del hotel.

La responsabilidad de la implantación del plan es del director de hotel y de los jefes de departamento apoyados por el Departamento de Operaciones.

Es responsabilidad nuestra el desarrollo de aquellas actividades de prevención que garanticen la protección de la seguridad y salud de los trabajadores y los clientes.

Durante el desarrollo e implantación del presente protocolo Hoteles Globales empleará los recursos económicos, materiales y humanos, que se considere necesarios.

2. ¿Qué es el COVID-19?

El COVID-19, conocido comúnmente como Coronavirus, es una enfermedad infecciosa, detectado por primera vez en China en diciembre de 2019.

La enfermedad fue declarada por la Organización Mundial de la Salud pandemia el 11 de marzo de 2020.

Produce síntomas similares a los de la gripe, entre los que se incluyen fiebre, tos seca, disnea, mialgia y fatiga. En casos graves se caracteriza por producir neumonía, síndrome de dificultad respiratoria aguda, sepsis y choque séptico.

La transmisión del SARS-CoV-2 se produce mediante pequeñas gotas que se emiten al hablar, estornudar, toser o respirar, que al ser despedidas por un portador pasan directamente a otra persona mediante la inhalación, o quedan sobre los objetos y superficies que rodean al emisor, y luego, a través de las manos, que lo recogen del ambiente contaminado, toman contacto con las membranas mucosas orales, nasales y oculares, al tocarse la boca, la nariz o los ojos. Esta última es la principal vía de propagación, ya que el virus puede permanecer viable hasta por días en los objetos.

3. Introducción

Ante la gravedad de la situación a causa de la pandemia y tras la cuarentena y el cierre de nuestros establecimientos, consideramos crear un protocolo de actuación para prepararnos frente a las futuras aperturas post confinamiento.

En estos momentos la prioridad es la salud de nuestros empleados y de nuestros clientes.

Es indispensable, la creación de un equipo de emergencia en cada hotel, como recomiendan los expertos en prevención integrado por el director y los jefes de departamento. Este equipo será el encargado de garantizar los nuevos protocolos de higiene, desinfección y limpieza. Este equipo deberá coincidir con el comité de seguridad y salud habitual del hotel y ser reforzado por otros componentes en caso de considerarlo.

La implementación del plan de acción y la efectividad de las medidas emprendidas deben evaluarse con frecuencia para verificar el cumplimiento.

Es aconsejable mantener un libro de registro de las acciones y medidas realizadas y registrarlas con suficiente detalle que serán enviadas por el departamento de operaciones.

Del mismo modo, debemos estar preparados ante posibles casos y la posibilidad de que haya que confinar en nuestras instalaciones a clientes o personal al ser confirmado un caso de infección o ante la sospecha.

4. Higiene personal

La higiene personal es el concepto básico del cuidado del cuerpo humano. A continuación, detallamos las medidas higiénicas generales a mantener en nuestros establecimientos con la finalidad de prevenir el potencial riesgo de contagio, aplicables a todos los departamentos del hotel:

- Mantener distanciamiento social de 2 metros evitando siempre el contacto físico.
- Reforzar las medidas de higiene personal en todos los ámbitos de trabajo.
- Se potenciará el uso de carteles y señalización que fomente, las medidas de higiene.
- Ventilar todos los espacios.
- La higiene de manos es la medida principal de prevención. Lavado de manos constante y correcto. El lavado de manos con jabones es una de las maneras más efectivas y sencillas de prevenir enfermedades.
- Mantener las uñas cortas y limpias. Las uñas largas son difíciles de limpiar y aumentan el riesgo de rotura de guantes. No llevar uñas artificiales. Entre éstas y las uñas naturales se desarrollan hongos resultantes de la humedad que queda atrapada entre las mismas. No se pueden utilizar durante la jornada laboral anillos o pulseras, ya que dificultan el correcto lavado de manos.
- No tocarse la boca, nariz y ojos.
- Se deberá llevar siempre el pelo recogido.
- Si se estornuda o tose, cubrirse la boca y la nariz con un pañuelo desechable, mirando hacia el suelo, o en su defecto con el reverso del codo. Tira el pañuelo inmediatamente a una papelera.
- Es recomendable el uso de mascarilla. Las mascarillas solo son efectivas si se combinan con el lavado de manos y la correcta higiene. Un uso inadecuado puede ser perjudicial.
- La ropa de trabajo es para uso exclusivo en el puesto de trabajo.
- Utilización constante de las soluciones de base alcohólica.
- Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores. En caso de que sea necesario, aumentar las medidas de precaución y si es posible desinfectarlos con alcohol isopropílico.
- Dispensadores. Se deben llevar a cabo controles periódicos para garantizar el correcto funcionamiento de los dispensadores de jabón y solución desinfectante, secadores de manos, dispensadores de pañuelos desechables y otros dispositivos similares.
- Se procede a la instalación de ozonizadores adaptado a cada establecimiento.

- Se asegurará que los trabajadores tengan fácil acceso a agua y jabón, así como a papel desechable para secado y papeleras en los lugares de trabajo.
- Como norma general, las tareas que no puedan hacerse conservando 2 metros de separación, o con barrera física, deben hacerse con EPI's o suspenderse.
- Deberá reducirse al mínimo la presencia de contratistas, subcontratistas, visitas, y cualesquiera otras personas no imprescindibles para el mantenimiento de la actividad.
- Se dispondrá de termómetros de temperatura corporal sin contacto para el control de trabajadores y clientes.
- Consulta y participación de los representantes de los trabajadores (Comité de Seguridad y Salud y delegados) en aquellos aspectos o medidas que atañen directamente de alguna u otra forma a los trabajadores
- Eliminar o reducir en la medida de lo posible material decorativo que pueda incidir en la propagación del virus como cojines, alfombras, etc.
- El personal debe ser consciente de la importancia de su comportamiento para garantizar la seguridad e higiene, tanto para ellos mismos como para los clientes.
- La formación del personal se realizará al 100% de forma on-line, con una plataforma homologada para impartir formación bonificada.
- Es importante realizar auditorías internas, para asegurar el seguimiento y cumplimiento de dicho protocolo que realizará el departamento de operaciones.
- Ante cualquier duda al respecto de las acciones establecidas en el plan se deberá consultar con Dirección de Operaciones Corporativo.

5. Dirección

La Dirección del hotel será el máximo responsable del protocolo y junto con los responsables de los departamentos deberá responsabilizarse de las necesidades de material, productos de limpieza y EPIS.

Tareas de dirección:

- Definir un protocolo detallado para cada hotel y para todos los departamentos
- Coordinar con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales la vigilancia de síntomas e identificación de posibles afectados
- Concretar en qué zonas se ubica gel desinfectante, tanto para clientes como para trabajadores. Elaborar un listado de puntos de ubicación e indicarlo en un plano.
- Revisar en qué zonas debe plantearse distanciamiento mínimo, tanto para clientes como para personal. Elaborar un listado de zonas donde asegurar distanciamiento.
- Determinar la distancia mínima entre hamacas.
- Realización análisis periódicos.

Control del personal:

- La entrada al hotel por parte de los trabajadores se realizará siempre por la zona de personal donde se deberá controlar la temperatura a la entrada al puesto de trabajo. Si la temperatura es elevada el empleado no podrá comenzar su jornada, y deberá comunicarse a dirección.
- Entregar al inicio de la jornada el equipo de protección que se precise. Guantes, mascarillas, etc.
- Coordinar entre departamentos los turnos de entrada, para evitar aglomeraciones en entradas y vestuarios.
- Mantener en perfecto estado higiénico y de orden las zonas de entrada de personal y vestuarios.
- Si se celebran reuniones, separar a los participantes al menos con dos metros de distancia entre ellos y disponer en la sala de solución desinfectante y pañuelos.

6.Recepción

- Mantener una distancia de seguridad con el cliente.
- Los mostradores deben disponer de separadores de cristal o metacrilato, los cuales deben limpiarse a diario.
- Marcar una zona de espera con una distancia de dos metros entre los clientes que esperan.
- Al realizar un cobro, se deberá limpiar los botones del datáfono antes y después de su uso.
- Limpiarse las manos después de manejar dinero.
- Desinfectar las llaves y tarjetas cuando se entregan al cliente, así como en el momento en que se devuelven. Se recomienda hacerlo a la vista del cliente para ahorrarnos puntos críticos y reforzamos imagen sanitaria.
- La solución desinfectante y el papel de manos, deberán formar parte del material de recepción.
- El material publicitario debe entregarse cuando se solicite, no se dejará a libre disposición del cliente.
- Si el lugar de trabajo, se comparte por turnos, se debe desinfectar antes y después de terminar el turno, así nos aseguramos que antes de empezar el puesto de trabajo está limpio.
- Protocolos para limpieza periódica de la barra de recepción y elementos de las zonas comunes. Intensificar frecuencia en momentos de mayor afluencia. No depender del personal de limpieza, sino que se puede implicar a personal recepción en la limpieza básica.
- En caso de disponer de cuarto maletero, restringir su entrada a clientes, accediendo únicamente el personal de recepción. Igualmente establecer un protocolo limpieza de maletas y del recinto.
- Concretar qué habitaciones se bloquearán para garantizar el distanciamiento social y limitar lo máximo posible el uso del ascensor.
- Retirar el directorio de habitaciones.
- Utilizar fundas de teclados para empleados que comparten ordenadores
- Entregar información sobre las medidas preventivas adoptadas en el plan de contingencia de cada centro de trabajo
- Colocar bandejas o similares para intercambiar documentación con el fin de dificultar los contactos directos.
- Eliminar o reducir los trámites administrativos facilitando que no haya que intercambiar papel o bolígrafos
- Disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier posible incidente.

Check in:

- Valorar la posibilidad de realizar el check in no sólo en la recepción sino en otros lugares para fomentar las distancias de seguridad.
- Redefinir la documentación que se entrega al cliente al momento del check-in
- Entrega a clientes en check in de información sobre buenas prácticas para prevención y comunicación en caso de síntomas.
- “Welcome pack” para clientes (guantes + gel). En check in o en habitación.
- Se crean pasillos de entrada y salida del hotel marcado en el suelo.

7. Departamento de Pisos

El objetivo es asegurar que la estancia de los clientes y el ambiente de trabajo sean seguros. El presente protocolo describe las medidas higiénicas a mantener en nuestros establecimientos.

- La limpieza diaria se realizará con los protocolos habituales de Hoteles Globales, si bien se incidirá en las zonas y superficies de riesgo.
- Emplear únicamente productos autorizados por nuestra compañía.
- Preparar una planificación y distribución de la limpieza por zonas y superficies.
- Una vez finalizada la limpieza, es necesario que el personal de limpieza realice una completa higiene de manos.
- Efectuar un turno de limpieza en horario que no interfiera con clientes en zonas comunes para efectuar una limpieza con mayor detalle.
- Utilizar materiales desechables en algunas zonas.
- Ampliar el número de papeleras.
- Desinfectar diariamente todo el material utilizado.
- Ventilar de forma frecuente las instalaciones, si es posible mediante la apertura de las ventanas o, si no es posible, aumentando el grado de renovación de aire del sistema de climatización.
- Mantener un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección
- Llevar los EPI y respetar el código de colores para las bayetas.
- Reforzar la limpieza de los filtros de aire.
- En los carros de limpieza, disponer de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos, guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
- Eliminar en la medida de lo posible los textiles de la habitación que no se laven entre cliente y cliente (excepto cortinas).
- La papelería del baño debe contar con tapa, bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Se establecerán procedimientos de limpieza que eviten la contaminación cruzada (poner ropa limpia solo tras la limpieza y desinfección).
- Eliminar los embalajes secundarios y terciarios de las mercancías recibidas. -Se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos embalajes primarios que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento
- También es recomendable en las habitaciones disponer de vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y facilitar gel desinfectante.

Zonas comunes:

- Las barandillas, sillas, sillones, pomos, botones de ascensor son puntos críticos de limpieza, se deben limpiar frecuentemente.
- Los baños de las zonas comunes se deben limpiarse con frecuencia, prestar especial atención a las superficies en contacto con las manos.
- En los lugares de reunión habrá cartelería informativa sobre el aforo y normas de uso y habrá gel desinfectante.
- Las mesas y asientos estarán distanciados al menos dos metros.
- Accionar los sistemas de descarga de los WC con la tapa cerrada, para evitar la proyección de aerosoles.
- Poner detrás de la puerta de los baños un registro con la fecha, persona y hora en que se ha realizado la limpieza.

Zonas internas:

- Se deben seguir las mismas medidas de limpieza y desinfección que en las áreas comunes de nuestros clientes, la protección empieza por nosotros mismos.
- El kit medico tendrá que disponer, de todas las medidas de protección que nos indica nuestra empresa de prevención.

Habitaciones:

- Llevar los EPI, al entrar y salir de las habitaciones, los baños son puntos críticos.
- En las habitaciones ventilar y desinfectar muy bien todas las superficies.
- Avisar de cualquier incidencia que pueda hacer sospechar que un huésped está enfermo.
- Asegurar la separación entre ropa limpia y sucia, para evitar la contaminación cruzada.
- Al terminar la jornada, todos los útiles de limpieza tienen que ser desinfectados.

Gestión de residuos:

La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.

- Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y, a ser posible, accionados por pedal.
- Todo material de higiene personal (mascarillas, guantes de látex, etc.) debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).

Formación:

Formación específica al Departamento de Pisos. Asegurar la capacitación del personal que lleve a cargo esta limpieza.

8.Lavandería

- El Departamento de Lavandería, para los establecimientos que lo tiene como un departamento de su hotel con personal propio, es crítico en los procesos de descontaminación de los textiles. En el caso de que un hotel tenga lavandería para uso propio y como servicio a otros hoteles de la cadena, habrá que contemplar el transporte.
- Cuando se abran las bolsas de ropa sucia que indiquen que puede haber contaminación biológica, hacerlo con todos los EPI.
- Esta ropa se debe lavar sola en un ciclo de lavado independiente y a una temperatura de seguridad de 70°C. En hospitales la temperatura de seguridad es más de 80°C, para asegurarse que se elimina el bacilo de la tuberculosis, pero este patógeno difícilmente estará en un hotel.
- Limpiar superficies en contacto con las manos, incluyendo los botones y mandos de las máquinas.
- Planchar la ropa, es también un modo de desinfección.
- Los carros de transporte de ropa sucia, también deben desinfectarse. Se deben usar colores distintos para ropa sucia y limpia.

9. Restaurante y bar

Restaurante:

- Se informará del aforo máximo en los recintos.
- La distancia entre mesas será de 2 metros. El objetivo del distanciamiento social es reducir las posibilidades de contacto entre las personas infectadas y no infectadas.
- Las mesas no estarán preparadas previamente con cubiertos, vasos y copas, se prepararán en el momento y los cubiertos irán tapados dentro de sobres y servilletas.
- El pan se servirá, o serán piezas pequeñas, el cliente no tendrá la posibilidad de partirlo.
- Las pinzas y utensilios utilizados para el servicio tipo buffet, deberán cambiarse con frecuencia.
- En caso de no poder retirar las pinzas, cambiarlas cada 15 minutos y realizar lavado garantizando las correctas temperaturas de lavado (mínimo 60°C) y secado (mínimo 80°C)
- Con el fin de evitar aglomeraciones, se revisará que se estén respetando los turnos asignados.
- Se prestará especial atención en la limpieza, a las superficies en contacto con las manos.
- Es recomendable incluir en los protocolos de limpieza y desinfección objetos como saleros, pimenteros, aceiteras, etc.
- En caso de que exista servicio a la carta, debe procederse a la desinfección de la carta después de cada uso.
- Si es autoservicio, se marcarán las distancias recomendables entre clientes en el suelo.
- Limpieza de mesas. Limpiar implica quitar gérmenes y suciedad de superficies u objetos. Este proceso no elimina por completo los gérmenes, disminuye la cantidad y el riesgo de propagar la enfermedad. Se deberá aplicar un producto bactericida aprobado.
- Se mantendrá al responsable de sala para garantizar la entrada de clientes de forma que se respeten las consignas de seguridad. Además de controlar que todos usen el gel desinfectante.
- Mantendremos la distancia de seguridad con nuestros clientes y les informaremos de ello mediante cartelería y por parte de los responsables de sala, recepción y relaciones públicas.
- Ampliaremos horarios de apertura
- Evitar lo máximo posible la “proximidad” del cliente al alimento.
- Cambio de mantel de tela, por uno de celulosa, e intentar que sean de un solo uso para todos los clientes. En caso de mantener textil, asegurar cambio tras cada uso y limpieza a más de 60 grados. Mismo caso para las servilletas.
- Limpiar y desinfectar frecuentemente (2 veces por turno como mínimo) los puntos con alta frecuencia de contacto, manijas de puertas, pantallas táctiles, etc.

- En las máquinas de vending (café, refrescos, etc..) colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones. Se deberá disponer al lado de cada estación de gel hidroalcohólico, pañuelos de papel y papeleras de mesa.
- En los hoteles más grandes se planteará un buffet servido al cliente, se retirarán las pinzas y se individualizará todo lo posible el buffet. Los bufeteros atenderán a los clientes y les servirán todo lo que necesite.
- Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad aproximada de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.
- Reducir o eliminar de las mesas cualquier elemento decorativo que no pueda ser desinfectado entre clientes.
- Se procurará realizar la recogida de los platos en ausencia de los clientes en la mesa o bien al finalizar la misma.
- Se analizará la posibilidad que el desbarase de material sea realizado por el cliente, dándose las instrucciones precisas.
- El personal de servicio deberá usar guantes y mascarillas.
- Todo el material que se utilice en las mesas se deberá limpiar y desinfectar entre cada turno.
- Al final de cada servicio se deberá aplicar el protocolo completo de limpieza de maquinas dispensadoras de bebidas de autoservicio.
- Los aparadores deberán de tener dotaciones completas de material necesario para poder desarrollar correctamente los protocolos de desinfección y seguridad higiénica.
- Se deberá contar con un kit OXIVIR PLUS.

Bar:

El servicio de bebidas en los bares se realizará de manera semejante a la forma actual, pero con las siguientes modificaciones:

- Se dispondrá de lavavasos en todos los bares para la correcta limpieza y desinfección de los utensilios de trabajo y servicio de bebidas.
- Las barras estarán vacías, sin elementos que puedan ser manipulados por ningún cliente.
- Aquellas bebidas que requieran el uso de frutas (mojitos, por ejemplo) se deberán limpiar y desinfectar siguiendo los protocolos establecidos, después se deberán guardar en recipientes con tapa.
- Mantener la distancia de separación entre mesas y sillas de bar, tanto en interior como en terraza.

- Limpiar y desinfectar frecuentemente (2 veces por turno como mínimo) los puntos con alta frecuencia de contacto, manijas de puertas, máquinas expendedoras, pantallas táctiles, etc.
- El hielo se deberá mantener en cubiteras tapadas el mayor tiempo posible.
- Los almacenes de vasos deberán estar lo más alejados posibles del cliente y siempre boca abajo para evitar el depósito de productos contaminantes.
- Los posavasos serán de un solo uso.
- En caso de existir cañitas deberá estar en un dispensador cerrado y nunca podrán tocarse con las manos.
- El personal de servicio deberá usar guantes y mascarillas.
- Los bares deberán de tener dotaciones completas de material necesario para poder desarrollar correctamente los protocolos de desinfección y seguridad higiénica.
- Las lecheras se tendrán que mantener tapadas siempre y solamente se deberán rellenar con el producto que se vaya a utilizar cada vez.
- Se deberá contar con un kit OXIVIR PLUS.

10.Cocina

Además de las medidas generales:

- El jefe de cocina hará una breve reunión al inicio de la jornada para comentar los puntos críticos del menú, revisar la uniformidad y la higiene.
- Se deben tener previamente definidos los procesos de preparación de platos
- Asignar espacios a tareas específicas.
- Se deberá contar con un kit OXIVIR PLUS.
- Analizar y controlar los puntos críticos del plan de autocontrol APPCC.
- Comprobación de todo el material que entre en el hotel, colocación, limpieza y controles de caducidades.
- Poco estocaje que rote a buena velocidad
- Mejora en los flujos de recepción de mercancías.
- Se habilitará una zona sucia para la recepción de mercancías que sea la única zona a la que podrá acceder el proveedor, donde tendrá que lavarse manos y zapatos mediante alfombras desinfectantes. Este acceso será controlado por una persona del economato.
- Mejorar el control y los requisitos para los proveedores de alimentación. Cumplimiento de normas sanitarias.
- En cocina se extremarán las condiciones higiénicas. Todo el personal entrará en su puesto de trabajo uniformado y en ningún caso se podrá venir de casa con el uniforme puesto, al inicio de su trabajo mascarilla y guantes.
- Se mantendrán durante toda la jornada laboral con mascarilla y guantes. Hay que recordar que las mascarillas quirúrgicas tienen una vida sana de dos horas, cambiarlas con esa frecuencia y tirarlas. Ver la posibilidad de comprar mascarillas multiusos, con un protocolo de lavado y de duración. Se recuerda el lavado de manos aun con los guantes puestos.
- Se habilitará un cubo de basura específico para material peligroso (Epis de un solo uso). Definir donde depositar para evitar contaminación cruzada
- Han de seguir los protocolos higiénicos comunes a todo el personal del hotel, así como el control por parte de la persona responsable de posibles síntomas.
- Instalación de lavamanos de rodilla en todos los puntos donde haya manipulación de alimentos.
- El lavado de manos se efectuará cada vez que se entre o salga de cocina o al buffet y cada vez que se cambie de actividad. El uso de guantes no garantiza la limpieza. Se deberá proceder a lavarse las manos con la misma frecuencia que si no se llevara guantes.
- Ningún trabajador ajeno a cocina puede entrar en las instalaciones de la misma, bajo ningún concepto. Se crearán flujos de entrada en las infraestructuras que así lo precisen del personal

auxiliar como el de sala, así como el flujo de entrada de material sucio.

- Se reforzarán los servicios de lavavajillas, se implementará con cloro en polvo el producto de lavado.
- Se incorporará lavavajillas de capota para limpieza de vasos exclusivamente.
- Se designará específicamente una persona que realice la entrada de material sucio y otra que lo saque, para evitar contaminación.
- Durante toda la jornada laboral, se respetará al máximo la distancia entre personas.
- Limpiar y desinfectar después de cada servicio todos los elementos y superficies de cocina, eliminar todas las zonas de almacenaje dentro de cocina, para que la limpieza sea más efectiva.
- Protocolos y registros de limpieza definidos.
- Revisar y modificar el flujo de entradas / salidas de alimentos (zona economato, almacén seco, etc.).
- Colocar minoraciones de la mayor parte de los productos para eliminar contaminaciones cruzadas y mermas, ya que el producto tocado por un cliente no se podrá reutilizar.
- Recalcular los costes de alimentos ya que se incrementarán al tener que aumentar la minoración y reducir el granel.
- Valorar que durante la temporada solo se sirvan platos calientes que puedan ser cocinados a alta temperatura (pasteurización) con el objetivo de transmitir mayor seguridad en el proceso de cocinado.
- Reforzar controlar y garantizar la norma de no uso de teléfonos y cualquier objeto ajeno al ámbito de trabajo.

Comedor de personal:

- En el comedor de personal se reducirá el aforo a un 30% del actual, y se ampliarán los horarios creando turnos entre los diferentes departamentos.
- Para el servicio tenemos dos opciones:

Designar una persona para servir la comida, se eliminarán las pinzas y el autoservicio.

Emplatar la comida y ponerla en placas calientes o frías para que el colaborador agarre su plato ya preparado.
- Lavavajillas. Se debe comprobar su funcionamiento a fin de asegurar que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos.

11. Buffet

- Se desinfectarán frecuentemente los equipos de trabajo
- En zonas de show cooking, se colocarán pantallas que garanticen la separación entre el cliente y la zona de cocción.
- Se reforzará el sistema de APPC.
- Al finalizar la jornada, se realizará la limpieza de herramientas, áreas y equipos de trabajo con los productos recomendados
- Se recomienda una especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.
- Potenciación del show cooking, aplicándolo no solo a las planchas de pescado y carne, sino también a los terminados del resto de productos. Ofreciendo un mejor servicio y potenciando la experiencia del cliente
- Termómetros y tomas de temperaturas constantes y visuales para los clientes.
- Presentaciones individuales a ser posible. Si ya era un tema con el que estábamos trabajando ahora se convierte en una obligación.
- Desinfección del agua. Es necesario mantener la concentración de desinfectante en el agua para consumo dentro de los límites recomendados de acuerdo con las normas y estándares internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango.
- Control de temperaturas de lavavajillas. Utilización de lava perolas. Se debe verificar el correcto funcionamiento del equipo de lavado de vajilla y en particular las temperaturas de funcionamiento, así como la dosis correcta de productos químicos de limpieza y desinfección.

12. Economato

Respetar estrictamente las normas de APPCC habituales indicadas en los protocolos de nuestra compañía.

- Durante la recepción y control de productos llevar los EPI adecuados, se recomienda mascarilla y guantes.
- Antes de colocar una caja, pasar un paño humedecido en agua y lejía, para desinfectar el embalaje.
- Crear un protocolo de recepción de mercancías, designar un responsable e informar al proveedor de los horarios de atención.
- Ningún proveedor, bajo ningún concepto entrará en nuestras instalaciones.
- Todo el género será recibido en la zona de descarga de mercancía, y sobre nuestros propios carros y carretillas y serán llevado a una zona específica de desinfección que se debe crear en todos los hoteles.
- Habilitar una “zona sucia” para la recepción de mercancías. Será la única zona a la que podrá acceder el proveedor.
- Lavado de suelas de zapatos mediante alfombras desinfectantes.
- Para la recepción de productos, establecer diferentes niveles de precaución según tu tipología:

Congelados y ultracongelados. Se deberán dejar en la zona sucia.

Conservas. Se depositarán en la zona sucia y economato o el personal del departamento lo desembalará, separando el cartón y pasando las latas y botes por un ozonizador

Producto fresco. El personal propio lo cambiará de envase, se higienizará, etiquetará y almacenará.

- Todo el género se trasvasará tras su limpieza a envases limpios previamente, y se dejarán los envases contaminados en un lugar donde no exista peligro de contaminación cruzada.
- Se eliminarán todos los cartones externos antes de entrar en la cocina, a tener en cuenta para la trazabilidad mantener etiquetados, y evitando la rotura de la cadena de frío. De ahí la necesidad de horarios específicos y personal responsable, para dar celeridad a la materia prima.
- Al terminar se limpiará exhaustivamente la zona, así como los carros, montacargas, etc.
- Instalación de filtros en los cuartos fríos y cámaras.
- Instalación de Ozonizador en la entrada de almacén, así como alfombras desinfectantes.
- Protocolos de limpieza definidos y registros en zonas de economato, almacenes, etc.
- Hay que mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario.

- Seguimiento de stocks de productos críticos para implementar protocolos (gel, mascarillas, guantes, productos limpieza, viricidas, etc.). Previsión para evitar rotura de stock.
- Potenciar el producto de proximidad, para reforzar la idea que el hotel trabaja con proveedores locales y próximos al establecimiento, reduciendo así al mínimo la manipulación del producto.
- Asegurarse de que se trabaja con proveedores acreditados, ya sea a través de certificados de limpieza, higiene, analíticas o existencia evidenciada de protocolos. En definitiva, poder garantizar un “efecto dominó” que garantice la seguridad en la cadena de suministro.

13. Servicios técnicos

- Mantén el control de los planes de autocontrol asignados al puesto de trabajo, fundamentalmente los de agua de consumo y aguas de recreo.
- Garantizar la correcta limpieza y desinfección de objetos como hamacas, toboganes y objetos similares en áreas de piscinas.
- Asegurar que se cumplen los requisitos legales referentes a limpieza, desinfección y mantenimiento de equipos de aire acondicionado.
- Usar los EPIs, recomendados para cada tarea.
- Se debe aplicar de forma rigurosa la revisión de determinados elementos necesarios para mantener la correcta higiene del establecimiento.
- Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, ...
- También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios.
- Se recomienda disponer de un registro de la realización de estas acciones.
- Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes con síntomas compatibles con el COVID-19 que deban permanecer en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención.
- En zonas sin sistemas de ventilación mecánica, se recomienda abrir ventanas exteriores (mucho más de lo normal), con el fin de aumentar la ventilación natural, incluso cuando esto cause cierta incomodidad térmica.
- Establecer horarios de funcionamiento sistema de climatización.
- Con el fin de aumentar el aire exterior de ventilación, así como la extracción, se recomiendan tiempos de operación más prolongados de lo habitual.
- Recirculación del aire en climatizadores.
- El riesgo de presencia de coronavirus no tiene una relación directa en el funcionamiento de las instalaciones de ACS, AFC y piscinas, si bien se recomienda ser estricto en el cumplimiento de la normativa que afecta a estas instalaciones (RD 140/2003, RD 865/2003 y UNE 100030 y RD 742/2013), en particular por lo que respecta al control de temperaturas de circuitos, purga de los mismos (valorando aumentar la frecuencia más allá de lo que exige la normativa) y control del nivel de biocida, intentando mantenerlo lo más cerca posible del límite máximo legal -en lugar de limitarse al valor mínimo- para asegurar la correcta desinfección.
- Ozono como desinfectante. El ozono generado a partir de oxígeno es un biocida generado in-situ. Esta sustancia activa no ha sido todavía aprobada a nivel europeo, por lo que el Ministerio de Sanidad no dispone todavía de información bajo la legislación de biocidas que establezca su eficacia o la seguridad de su uso. En este momento se está evaluando como sustancia activa.

- Puesto que la sustancia ha sido notificada y defendida, entre otras cosas, para la desinfección del aire, se entiende que tiene actividad en este sentido. Por ello una opción sería valorar la desinfección de habitaciones / zonas comunes -restaurante, cocina, spa, gimnasio, ...- mediante equipos de ozono. En ese caso el proceso se debe llevar a cabo en ausencia de clientes -por ejemplo, en horario nocturno
- Extracción de aire en servicios higiénicos y locales de descanso Los sistemas de extracción de los servicios higiénicos y locales de descanso siempre deberían estar en funcionamiento las 24 horas, los 7 días de la semana, con el fin de favorecer el efecto limpieza del lugar.

14. Animación

- Mantener una distancia de seguridad con el público.
- En casos de existir clubs para niños, implantar un protocolo de limpieza y desinfección de objetos, juegos, mobiliario, etc.
- Prevenir las aglomeraciones de gente, los grupos medianos/grandes en instalaciones tanto internas como externas.
- Proteger con pantallas/plásticos de todo aquel material que deba utilizar tanto el personal como el cliente.
- Se deberá hacer una modificación en el registro del Miniclub; incluir pregunta sobre síntomas previos.
- Realizar un programa de actividades adaptado a la distancia de seguridad.
- Durante la ronda de RRPP, informar al cliente de las medidas preventivas básicas del Covid'19.
- Reubicar mobiliario del salón de animación tanto interno como externo; adaptarlo a la distancia de seguridad.
- Realizar un programa de animación nocturno adaptado a las circunstancias:

Actividades pasivas, donde la participación activa del cliente sea mínima

Música en vivo. Creación de ambiente entretenido, sin necesidad de la participación activa del cliente.

Shows externos visuales. Espectáculos para todo tipo de cliente, donde nuestro público prioritario será el infantil; logrando un ambiente divertido y entretenido, manteniendo todas las medidas de seguridad.

Shows de animación de participación. Espectáculos para toda la familia, de participación en grupos reducidos. Estos juegos pueden realizarse manteniendo la distancia de seguridad entre clientes/personal.

15. Piscina y Gym

- Para el trato con público, marcar una zona de espera con una distancia de metro y medio entre personas que esperan.
- En el área donde se realizan masajes, es muy importante el lavado de manos antes y después de entrar en contacto con el cliente.
- En el caso de gimnasios, se deben separar las máquinas al menos dos metros y el cliente debe disponer de soluciones desinfectantes, para su limpieza. Es necesario disponer de una estación con gel hidroalcohólico, pañuelos de papel y papelera de accionamiento de pedal.
- En los vestuarios debe figurar el aforo: 2 m², por usuario.
- Debe haber un plan de limpieza específico de duchas y vestuarios.
- Garantizar la limpieza y desinfección de superficies de contacto con las manos (pomos, manijas, grifería, sillas, taquillas, etc.).
- Las máquinas y accesorios de gimnasia son elementos críticos de limpieza, debe haber un protocolo de limpieza y desinfección de los mismos.
- Cartelería que indique que las máquinas se deben limpiar, antes y después de su uso. Se debe disponer de soluciones desinfectantes y papel de un solo uso, para su limpieza
- Redefinir el aforo máximo permitido en zona interior (sauna, piscina climatizada, ...)
- Valorar implantar acceso bajo reserva previa.
- Información en zona de acceso con las nuevas normas de comportamiento / distanciamiento / acceso
- Limitar temporalmente los servicios de masaje y tratamientos
- Elaborar un protocolo específico para tratamientos, incluyendo desinfección y gestión de residuos.
- Determinar distancia mínima entre hamacas.
- Las hamacas deberán ser desinfectadas cada día.
- Retirar los elementos de uso individual como mancuernas o cuerdas para saltar, debido a que son un foco de transmisión constante.

16. Caso en el hotel

Los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento y las posibles medidas de salud pública subsecuentes serán determinadas por las autoridades sanitarias. Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la transmisión de la infección.

A continuación, se desarrollan una serie de recomendaciones que siempre deben tenerse presentes en este tipo de situaciones.

- La responsabilidad de la implantación, control y seguimiento del protocolo es del Director de Hotel y el comité de crisis que deberá estar definido previamente.
- En el caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera en situación de ser un caso confirmado debe abstenerse de asistir al trabajo.
- Registros de acciones: se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de las acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.

Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19

- Se deberá restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado.
- Retirar ropa de cama y toallas ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Lavar a máquina a 60°-90°C con detergente ordinario.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, ...) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.
- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del cliente.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua), o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.

- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manivelas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.
- De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.
- La información a los clientes la deben hacer las autoridades sanitarias, de forma consensuada con la dirección del hotel y los turoperadores si fuese necesario.
- Generar confianza como base para una comunicación efectiva. El objetivo más importante es crear, mantener o restablecer la confianza de la población en los responsables que gestiona la crisis y emitan información. Esta confianza permite que el público crea que las autoridades están actuando para salvaguardar la salud, influyendo en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y, por lo tanto, acelerando la contención del brote.
- Comunicar desde el principio. El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta. Anunciar tardíamente crea la impresión de que se oculta la información y que se está más preocupado acerca de prevención de la ansiedad pública y de la pérdida de ingresos procedentes del comercio y el turismo que de la protección de la salud pública.
- Comunicar a nuestros clientes la situación y la política de empresa, así como nuestro procedimiento de prevención y los protocolos de limpieza específica que llevaremos a cabo.
- El cliente, así como sus acompañantes han de permanecer en su habitación, hasta informe médico favorable, siguiendo en todo momento las instrucciones sanitarias.
- Se debe informar a los clientes mediante cartelería de la desinfección del hotel, y esta deberá hacerse durante la noche, indicándoles que no utilicen las zonas comunes, para garantizar que nadie tenga acceso a las instalaciones pudiendo contaminarlas durante la limpieza.
- Se debe gestionar la situación por parte de un equipo capacitado y siguiendo exhaustivamente el protocolo, deberán ir debidamente equipados con Epis y disponer de todos los materiales y productos necesarios.
- Es recomendable diferenciar materiales de limpieza y separarlos, no utilizar bayetas, trapos que no hayan sido debidamente higienizados en agua caliente y jabón. Tras su utilización se separarán en bolsas de basura específicas y se desinfectarán, es importante que estas bolsas estén señaladas para dar aviso a la lavandería. Cuando se saquen para su lavado ha de tratarse como material infectado y utilizar medios de protección para su uso.
- Se preparará una lista con todos los puntos de contacto para no olvidar ninguna superficie que pudiese ser medio de contagio. Limpiar todas las superficies incluidas paredes de paso.
- Es importante prestar especial atención a zonas y esquinas de difícil acceso, decoración, sistemas de aire acondiciona, refrigeración y ventilación.
- Suelos, alfombras, moquetas y cortinas también son puntos de contaminación, retirar las que no sean necesarias. Las que quedan en zonas de paso, sobre todo. También han de lavarse para desinfectar.
- Señalizar y cercar las zonas de limpieza para impedir el paso.

- Se iniciará el protocolo de limpieza específica anterior.
- Se reforzarán todas las zonas comunes, así como habitación, planta, ascensores que hayan podido ser utilizadas por el cliente, así como por sus acompañantes, han de ser desinfectadas completamente.
- Es recomendable si la ocupación lo permite, aislar plantas del edificio, y no mezclar positivos o posibles con el resto dentro de la misma planta.
- Se ha de crear un protocolo para transportar desde la habitación en uso y hasta ella todo lo necesario para atender a nuestro cliente.
- Garantizamos la dispensación de alimentos y bebidas, así como servicios mínimos higiénicos a nuestro cliente. Dispondrá de servicio de habitaciones para cualquier necesidad que surja, además se garantiza un servicio diario de limpieza a fondo y con las directrices de higienización.
- Se preparará un registro para identificar a todo el personal en contacto con la habitación, aunque este deberá ser el menor posible.
- En el registro ha de quedar marcado fecha, nombre, hora de entrada y salida, trabajo o servicio realizado e incidencias si las hubiese habido.
- Los trabajadores en contacto han de ir debidamente pertrechados de mascarilla FFP2, bata impermeable, guantes y gafas anti salpicaduras. (Ha de preverse en todos los hoteles tener este material con antelación)
- Al terminar el servicio se desecharán todos los epis de un solo uso en la puerta una vez cerrada, y se limpiaran debidamente las manos con solución alcohólica, todo el material desechado ha de ser puesto en bolsa de basura cerrada inmediatamente y llevada al contenedor con premura.
- En la salida de la habitación a de dejarse un dispensador hidroalcohólico, bolsas de basura y contenedores para su uso.
- Se transportará en bolsa de basura específica, cerrada y marcada todo el material de lencería y ropa de uso personal que salga de la habitación.
- Se transportará y almacenará alejada del cauce del resto de la ropa, y se lavará un mínimo de 15 minutos a 75 grados para garantizar la higienización. Siempre en horarios diferentes y cuando haya el menor personal posible en lavandería.
- Crearemos además una operativa de desechos paralela a la habitual, para evitar cualquier posible foco de infección. Todos los desechos o basuras de la habitación deberán ser sacadas de nuestras instalaciones en bolsas completamente cerradas y puestas en el contenedor de basura inmediatamente.