
	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16 FECHA: 20-07-2020	



MANUAL BÁSICO PARA LA REINCORPORACION A LA ACTIVIDAD


PROTOCOLO PARA APARTHOTELES
(CLUB, BEACH Y LUX)

VERSIÓN JULIO 2020

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

Contenido

1.- Objetivos	3
2.-Responsables del Plan: Comité de Seguridad y Salud	3
3.-Desarrollo del plan.	3
3.1.-Medidas Internas	3
3.1.1 Antes de ir al trabajo	3
3.1.2 Medidas Organizativas. Plan de Formación y Limitaciones de Aforo	4
3.1.3. Medidas de Higiene.	5
3.1.4. Zonas de descanso de personal y comedor.	6
3.2 Medidas para la actividad empresarial en los hoteles.....	6
3.2.1 Recepción	6
3.2.2 Servicios Técnicos y Mantenimiento.....	6
3.2.3 Comedores, Bares y Cocinas	8
3.2.4 Personal de Limpieza y Camareras de Piso.....	10
3.2.5 Áreas de Recreo y Zonas Comunes/Actividades.....	11
3.2.6 Zonas de Almacenes / Economatos.....	12
3.3 Plan de acción en caso de personas con síntomas compatibles.....	10

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

1.- Objetivos

El objetivo de este manual es establecer las pautas mínimas a seguir para garantizar ante todo la seguridad de las personas que trabajan en Aparthoteles BCL , así como las de sus huéspedes.

Este manual son las actuaciones mínimas para aplicar, las cuales siempre estarán en todo caso, vinculadas a las actuaciones que establezcan las autoridades sanitarias.

Las directrices y protocolos establecidos en este manual persiguen minimizar el riesgo de contagio de Covid 19 tanto en huéspedes como en los empleados de la compañía, siguiendo los siguientes principios básicos:

- Distanciamiento social y/o EPIs que minimicen el riesgo de contagio directo entre las personas.
- Intensificar la limpieza y desinfección de superficies susceptibles de ser contaminadas, así como la ventilación de espacios cerrados.
- Facilitar los dispositivos y medios que potencien el frecuente y adecuado lavado de manos.
- Eliminar y reducir los objetos o superficies compartidos entre personas y que puedan ser vehículos de transmisión del virus.
- Plan de acción en caso de personas con síntomas compatibles con la enfermedad.

2.-Responsables del Plan: Comité de Seguridad y Salud

Este plan será revisado y actualizado por el Comité de Operaciones Corporativo todas las veces que sea necesario, bien por el establecimiento de nuevas normas, por el cambio de circunstancias o por necesidades organizativas de la compañía.

Como miembros únicos del Comité de Seguridad y Salud, se nombra a las siguientes personas:

- Carlos Gomila. Director Corporativo de Operaciones y Desarrollo de Negocio
- Pablo Sánchez. Director Financiero Corporativo
- Hugo de la Calle. Director Hotel BCL Levante Club & Spa - Adults Only
- Trinidad Rivera. Subdirectora Hotel BCL Levante Club & Spa - Adults Only


Las funciones de este Comité serán formar al personal en las medidas implantadas y velar por su cumplimiento, tanto por parte del personal como de los huéspedes. Igualmente será responsable de su revisión y actualización a las normativas vigentes.

3.-Desarrollo del plan.

3.1.-Medidas Internas

3.1.1 Antes de ir al trabajo

- Cualquier trabajador que presente síntomas de la enfermedad o haya estado en contacto con personas que hayan sido positivas NO DEBE acudir a su puesto de trabajo, informando

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	


inmediatamente a la empresa y a las autoridades sanitarias para que se le apliquen los controles pertinentes.

- Los desplazamientos al trabajo se realizarán preferiblemente de forma individual y en caso de ser imposible siguiente las pautas establecidas por la autoridad sanitaria.
- En caso de acudir al trabajo en transporte público, se deberá cambiar de ropa en el establecimiento obligatoriamente usando los vestuarios.
- Todo el personal que pueda permanecer a un colectivo vulnerable frente al a COVID-19 deberá contar con una adaptación de su puesto según la evaluación de riesgos realizada por el servicios de riesgos laborales.

3.1.2 Medidas Organizativas.

- La empresa garantizará el suministro de EPI's Básicos para los trabajadores (siendo estos básicamente mascarillas, guantes y geles hidroalcohólicos). Se establece un stock de EPIs y recursos materiales para cubrir 15 días.
- La empresa garantizará una estructura de turnos que facilite los mínimos desplazamientos posibles, intentando mantener siempre turnos continuos.
- **Plan de Formación:** Todo el personal ha realizado las formaciones reglamentarias en materia de medidas Covid19 de Hosbec, con certificación de las mismas, como tenemos recogido en nuestro documento de plan de formación. Al personal de nueva incorporación se le realizará una formación inicial en base a este manual, con un registro de participación de la misma y de entrega de la documentación de referencia. La empresa formará y recordará de forma continua, al tiempo que supervisará el cumplimiento de las normas establecidas.
- Será obligación por parte de todos del cumplimiento de dichas normas.
- **Limitación de aforos:** Para cumplir con las restricciones legales establecidas en los espacios comunes, se establecen las siguientes limitaciones de aforo:


ZONA	CAPACIDAD NORMAL	AFORO 75%	AFORO 50%
CAFETERIA LEVANTE CLUB	110	82	55
TERRAZA PISCINA PRINCIPAL	LIMITACION A 110 (2M DISTANCIA ENTRE HAMACAS NO CONVIVIENTES)		
HALL RECEPCION LEVANTE CLUB	LIMITACION A 12 (1,5M DISTANCIA INTERPERSONAL)		
RESTAURANTE	200	150	100
COMEDOR PERSONAL	LIMITACION A 10 DENTRO + 10 FUERA (1,5M DISTANCIA ENTRE MESAS)		
POOL BAR	LIMITACION A 44 (1,5M DISTANCIA ENTRE MESAS)		
VASO PISCINA PRINCIPAL	86 (DENSIDAD OCC. 2M2/PERSONA)	65	43

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

TERRAZA PISCINA TORRE 3	LIMITACION A 24 (2M DISTANCIA ENTRE HAMACAS NO CONVIVIENTES)		
ZONA	CAPACIDAD NORMAL	AFORO 75%	AFORO 50%
VASO PISCINA TORRE 3	16 (DENSIDAD OCC. 2M2/PERSONA)	12	8
ASCENSORES	LIMITACION A 4 PERSONAS MAXIMO Y OBLIGATORIO USO DE MASCARILLA		
VESTUARIOS PERSONAL MASCULINO	7	5	3
VESTUARIOS PERSONAL FEMENINO	8	6	4
ASEOS PISCINA	1 + 1	1 + 1	1 + 1
ASEOS PLANTA -1	6 + 6		3 + 3
ASEOS TORRE 3 CLIENTES	1	1	1
ASEO PERSONAL	1	1	1
PISCINA CUBIERTA	18	13	9
PISCINA CUBIERTA VASO	20	15	10

3.1.3. Medidas de Higiene.

- El acceso al centro de trabajo se realizará UNICAMENTE por la puerta de entrada de personal.
- **Es obligatorio el uso de mascarilla en todo momento.**
- Los trabajadores se dirigirán directamente, sin ninguna parada previa a los vestuarios.
- Antes de incorporarse a su puesto de trabajo será de obligado cumplimiento y en este orden:
 - Se guardarán su ropa en la taquilla, preferiblemente en una bolsa de plástico sin ser aireada ni sacudida para que no tenga contacto con su ropa de trabajo.
 - Se colocarán su ropa de trabajo (uniforme y calzado) y los EPI's asignados.
 - Se realizarán una higiene de manos (lavado con agua y jabón y desinfección con gel hidroalcohólico).
 - Se incorporarán a su puesto de trabajo.
 - Una vez incorporados a su puesto de trabajo, se mantendrán en él, sin abandonarlo, salvo para necesidades básicas y descansos establecidos.
 - Cada vez que se deban reincorporar a su puesto de trabajo se realizarán una higienización de manos y calzado, así como la sustitución de los EPIs.
 - Cada trabajador será responsable, tanto el que sale como el que entra, de asegurarse de la desinfección de los útiles de trabajo compartidos (ordenadores, escritorios, bolígrafos, etc) siguiendo el plan de limpieza establecido.

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

- Se mantendrá siempre que sea posible la máxima distancia de seguridad.
- Al terminar su jornada laboral, los uniformes serán guardados en una bolsa de plástico y llevados a casa para su lavado con temperatura superior a 60°.
- Como medidas básicas de prevención de contagio se seguirán por parte de todo el personal las siguientes:
 - Abstenerse de abrazar, besar o dar las manos a los clientes, así como entre los compañeros.
 - Frecuente lavado de manos, especialmente al incorporarse al trabajo, tras comer, fumar, toser, tocarse la boca, nariz u ojos y tantas veces como sea posible.
 - Usar la cara interna del codo para tapar la boca / nariz al toser o estornudar, o usar pañuelos desechables y lavarse las manos después.
 - Evitar tocarse boca, nariz y ojos.
 - Hacer uso adecuado de las EPIs.
 - Abstenerse de acudir al trabajo ante la sospecha de contagio.
 - Higienizar las herramientas compartidas al final de su uso.


3.1.4. Zonas de descanso de personal y comedor.

- Se separarán las mesas y sillas, dejando siempre el espacio de seguridad entre personas. Se amplia el área de descanso, habilitando más mesas en la zona exterior del comedor de personal.
- Se dejará junto a las máquinas de autovending liquido desinfectante para que cada persona limpie tras su uso, así como la silla y zona de mesa que haya usado al abandonar el comedor de personal.
- Se colocarán dispensadores de gel hidroalcohólico para disposición y uso de todo el personal.
- Se establecerán turnos para no sobrepasar nunca la capacidad máxima de los espacios.

3.2 Medidas para la actividad empresarial en los hoteles

3.2.1 Recepción

- Se dará información fehaciente a los clientes en el check-in de las medidas implantadas y de obligado cumplimiento. Se utilizarán los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles. Se colocarán carteles informativos sobre las medidas y normas establecidas de obligado cumplimiento por los clientes.
- Detección de personas con síntomas compatibles con la enfermedad. El personal de recepción conocerá el protocolo de actuación ante la detección de una persona afectada o sospechosa de estarlo por Covid19.


	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPIORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

- Se dispondrá 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.
- En la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante, papel desechable y/o cubos de basura con tapa accionada con pedal. En cuanto al abastecimiento de mascarillas, se atenderá a lo indicado por el Servicio de Prevención.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. Seguiremos el plan de limpieza establecido.
- Se establecerá una separación física entre el recepcionista y el huésped mediante la colocación de una pantalla de metacrilato o material similar. En todo caso siempre se mantendrá la distancia de seguridad entre compañeros y entre huéspedes. Se marcarán las distancias en el suelo mediante adhesivos y en caso necesario, se incrementarán los puntos de atención al cliente (separación de mostrador de check in y de check out...).
- Después del intercambio de objetos entre cada huésped-trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos. Se evitará compartir bolígrafos.
- Colocación de recipiente con desinfectante para depositar las llaves / keycards utilizadas.
- Se indicará el aforo en el Hall de recepción.
- Análisis para el uso de medios tecnológicos para las distintas opciones de checkin y check out
- Se fomentará el pago con tarjeta, pasarela, contactless,...
- Se evitará en la medida de lo posible, la recogida de toda paquetería de huéspedes por parte del personal de recepción, procurando que sea el huésped el que recoja el material.
- Eliminar o reducir en la medida de lo posible material decorativo que pueda incidir en la propagación del virus como ser cojines, alfombras, etc.
- El acceso al maletero será sólo para personal de recepción y estará delimitado por las marcas de distanciamiento en el suelo, habrá un pulverizador de producto homologado y recomendado que usará el recepcionista para la desinfección de la maleta antes de acceder.

3.2.2 Servicios Técnicos y Mantenimiento

A pesar de ser un servicio externalizado, se comunicará a la empresa las medidas a seguir, extremando al detalle la periodicidad de las revisiones de aquellos elementos de la instalación que mayor influencia puedan tener con las condiciones de higiene para garantizar que funcionan en condiciones óptimas, por ejemplo:


- Al igual que en los sistemas de agua de consumo, previamente a la reapertura se someterá a todas las instalaciones a los procesos de limpieza y desinfección que recoge el protocolo de Hosbec de "Puesta en marcha de instalaciones hídricas en la preparación para la reapertura".

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	


- Lavavajillas. Se debe comprobar su funcionamiento a fin de asegurar que sean correctas las temperaturas a alcanzar (>80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos. Se llevará registro diario de las temperaturas de los equipos que dispongan de termómetro.
- Aire acondicionado. Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 25°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros. Se incluye en el plan de mantenimiento documentado todas las acciones relativas a limpiezas y cambios de filtros.
- Se comprobará igualmente el correcto funcionamiento de la ventilación, renovación de aire y equipo de deshumidificación de las piscinas cubiertas.
- También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos.
- Se deben hacer 2 controles al día de desinfectante residual y ph en piscinas, uno antes de abrir al público y otro en el momento de máximo uso, además se debe mantener el circuito de depuración en funcionamiento las 24h.
- Para todas las operaciones que puedan suponer riesgos potenciales de infección, como ser cambios de filtros, etc, se utilizarán todos los EPIS indicados (guantes, mascarillas de protección, gafas o pantalla facial).
- Se prestará especial atención en la desinfección de los elementos.
- En caso de necesidad de acceder a la unidad de alojamiento ocupadas, se utilizarán guantes y mascarillas. Los guantes desechables (si no se requieren otros guantes de seguridad), se eliminarán tras su uso. En caso de que el cliente esté presente, se recomienda mantener el distanciamiento social indicado de 1,5 metros e indicar al cliente la obligación de colocación de mascarilla.
- En caso de coordinar el trabajo con empresas externas, se adoptarán todas las medidas preventivas e higiénicas con el personal externo, como las indicadas en el presente documento.

3.2.3 Comedores, Bares y Cocinas

- Tendremos delimitado el flujo de clientes en el restaurante, en el que vamos a tener una puerta de entrada y otra de salida. Se colocarán señales en el suelo, con cinta adhesiva o similar, para asegurar que se respetan los 1,5 m. en lugares donde es previsible que pueda haber colas (buffet, máquinas de vending y café, microondas, autoservicio...)
- Será obligatorio para los clientes el uso de mascarilla a la entrada y mientras estén moviéndose por el comedor y se las podrán quitar una vez estén sentados en su mesa.
- Se priorizará la utilización de mantelerías de un solo uso o, en caso contrario, se cambiará entre servicios con distintos clientes y se efectuará un lavado mecánico >60° o método equivalente.
- Mientras tengamos una ocupación inferior a 30 clientes ofreceremos un servicio de menú con varios platos a elegir, que serán servidos en mesa. Con una ocupación por encima de 30 clientes ofreceremos un servicio de buffet asistido para los platos calientes y de emplatados individuales protegidos para el frío y los postres.

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	


- Tenemos establecido vías de flujo de materiales sucios con posible contaminación, y una vía de servicio donde transportaremos el material limpio y desinfectado en lo que aseguramos que no se cruce el material sucio con el limpio.
- Las mesas se montarán preferiblemente de una a cuatro personas, siendo la máxima capacidad grupal de 10 personas.
- La disposición de las mesas será de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea de mínimo un metro y de 1,5m entre las mesas.
- Los clientes se moverán en el buffet por las líneas marcadas en el suelo que les indican por dónde deben ir para que los cocineros le sirvan los diferentes platos.
- En caso de ser necesario, los servicios del restaurante estarán divididos en dos turnos, con lo cual garantizamos el aforo máximo permitido y evitamos aglomeraciones, tenemos unos límites de aforo en cada uno de ellos y mediante listado se controlará que se cumplen estos aforos. El departamento de recepción se encargará de asignar dichos turnos en el Check In a los clientes.
- Entre cada turno se cerraría 30 minutos para limpiar y desinfectar todo el restaurante y montar las mesas. Se realizaría limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.
- El personal de servicio del comedor informará a los clientes de la necesidad de la desinfección de sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.
- En los accesos al bar y salones, también se animará al uso del gel desinfectante a la entrada y a la salida.
- Tendremos los camareros divididos en dos grupos correctamente identificados:
 - a. **CLEAN WAITERS** (manipula solamente el material limpio, servicio de bebidas, remontar mesas, reponer material limpio)
 - b. **DIRTY WAITERS** (manipula todo el material sucio, recogida de todo el material usado por los clientes y desinfección de mesas, sillas, etc antes de que se remonten,)
- En los bufés, se evitará la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se recomendará el uso de guantes y es obligatorio el uso de mascarillas. Se expondrán el menor número posible de alimentos, incluyendo los condimentos en monodosis.
- El personal de servicio usará mascarilla y guantes desechables.
- Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos.
- Se potenciará el pago con tarjeta o cargo a la habitación para ser abonado en check out.
- Si es posible, se aconseja mantener una distancia de 1,5 metros ante cualquier cliente o persona.
- 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.
- Está prohibido el uso de la misma mantelería o salva mantel con distintos clientes.
- Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
- Se respetará al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad aproximada de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
		PAGINAS: 16	
	PLAN DE CONTINGENCIAS	FECHA: 20-07-2020	

- Reducir o eliminar de las mesas cualquier elemento decorativo que no pueda ser desinfectado entre clientes. Eliminación de los cestos con azúcar, edulcorantes, etc.
- La recogida de comandas se realizará respetando la distancia de 1,5 metros.
- Se procurará realizar la recogida de los platos en ausencia de los clientes en la mesa o bien al finalizar la misma.
- Las superficies (mesas, sillas, zonas de barras) se desinfectarán conveniente tras cada servicio y uso.
- Se desinfectarán frecuentemente los equipos de trabajo (TPV`s, bandejas, etc.)
- En los bares se evitarán los snacks no envasados. No se expondrán ningún alimento, vajilla o suplemento que pueda ser susceptible de ser compartido o tocado por clientes.
- En las cocinas, se utilizarán de manera individual, en la medida de lo posible, los equipos y herramientas (cuchillos, tablas de cortar, etc), sin ser compartidos. En caso de ser utilizados por diferentes personas, se limpiarán y desinfectarán tras su uso. Se mantendrá el distanciamiento social, en la medida de lo posible. Es de obligado uso guantes y mascarillas entre todo el personal de cocina.
- Se evitará el contacto directo con cualquier superficie (interruptores, grifos), cuadros de mandos (hornos), botoneras, manivelas de aperturas de equipos, accionamientos manuales (batidoras, fregonas) utilizándose para ello y en la medida de lo posible papel desechable. Se extremarán las medidas de lavado y desinfección de manos.
- En el show cooking solo se permitirá un máximo de cuatro clientes en la cola para realizar su pedido, (marcado en el suelo con líneas manteniendo la distancia de seguridad de 1,5 metros), en el caso de haber mayor número de clientes, se les tomará nota de su pedido y se les servirá por parte de un camarero o cocinero.
- Se reforzará el sistema de APPCC. En la zona de friegue, se utilizarán guantes para el menaje y basuras. Se desinfectarán después de cada uso.
- Se desinfectarán las asas de los equipos de trabajo de manera periódica (cubos de basura, carros).
- Asegurar que la temperatura de lavado y el suministro de detergente (productos químicos) funcionan correctamente durante el servicio.
- Al finalizar la jornada, se realizará la limpieza de herramientas, equipos de trabajo con los productos recomendados.

3.2.4 Personal de Limpieza y Camareras de Piso


- Habrá un mínimo de 2 turnos diarios de servicio de limpieza de zonas comunes. Se utilizarán para ello todos los productos homologados y recomendados / obligatorios por las autoridades sanitarias indicados en nuestro plan de limpieza. Estableceremos un circuito que abarque todas las zonas por las que circulan tanto huéspedes como personal propio (Puerta automática, hall de entrada, ascensores haciendo hincapié en botoneras y agarraderas, aseos comunes, puertas de salida a la terraza, bares y restaurante previo a la apertura de los servicios, vestuarios y comedor personal) que deberá ser completado 2 veces durante el turno.

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

- Funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc. Se revisará diariamente su funcionamiento procediendo a dar parte para reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se debe rellenar y seguir el registro de estas acciones en el plan establecido.
- Se prestará una especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.
- Se realizará una desinfección diaria de las hamacas de la piscina, mobiliario de terraza piscina y mesas y sillas de las terrazas de los bares. Esta desinfección se hará previo a la apertura de estas zonas a clientes y quedará recogida en el registro creado.
- Se recomienda ventilar todas las unidades de alojamiento y áreas comunes a diario.
- En los carros de limpieza, se dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables delantales y bolsas de basura.
- Se evaluará el tiempo sin uso de unidad de alojamiento entre un cliente y otro.
- Deben eliminarse en la medida de lo posible los textiles de la unidad de alojamiento que no se laven entre clientes cliente (excepto cortinas).
- La papelerera del baño debe contar con tapa, bolsa y accionamiento no manual. Se suprime la papelerera de la unidad de alojamiento para que queden todos los residuos en una misma papelerera.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Se debe asegurar la correcta limpieza y desinfección, dejando registro de esta actuación.
- El material que se retire de las unidades de alojamiento deberá colocarse en bolsas. Esta manipulación se realizará también con guantes.
- Se establecerán procedimientos de limpieza que eviten la contaminación cruzada (poner ropa limpia solo tras la limpieza y desinfección).
- Definir y coordinar las acciones con la lavandería para la gestión de ropa sucia.
- Valorar en amenities la presencia de gel desinfectante y/o toallitas desinfectantes para el huésped.
- Extremar las precauciones para el lavado de la uniformidad realizándolo a una temperatura mínima de 60 °C.

3.2.5 Áreas de Recreo y Zonas Comunes/Actividades.

- Se priorizará la realización de actividades en espacios abiertos.
- Se limitarán los aforos conforme a las normativas indicadas en la Guía de Hosbec y siempre que se garanticen las distancias sociales.
- Si se utilizan objetos compartidos se deben desinfectar tras cada uso y tras finalizar la actividad.
- Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas recreativas, de los juegos, de las instalaciones, etc.
- Las hamacas de la piscina irán numeradas y se les asignará a los clientes previa reserva en la recepción (servicio gratuito).

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

- Previo uso de las instalaciones, cada usuario debe higienizar sus manos y al finalizar la actividad desinfectará todos los objetos usados con materiales apropiados (geles hidroalcohólicos o toallitas desinfectantes).

3.2.6 Zonas de Almacenes / Economatos


- Se debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el sistema de APPCC.
- El repartidor NO entrará en el establecimiento y esperará en la puerta de entrada de proveedores/staff a ser atendido, en el caso excepcional que deba entrar, lo hará con bata y mascarilla, y le desinfectaremos los zapatos pulverizando un limpiador a tal efecto.
- Habrá de desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico que le proporcionaremos.
- El repartidor NO traerá ningún albarán, nos lo deberán entregar con anterioridad por email, nosotros lo imprimiremos y una vez cotejado le daremos una copia firmada.
- Será la persona de nuestro staff que en ese momento esté de turno, quien entrará la mercancía en nuestras instalaciones una vez cotejada.
- Se deben 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.
- Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón durante 40s.

3.3 Plan de acción en caso de personas con síntomas compatibles

Ante la mínima duda de que una persona (huésped o empleado) sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, se comunicará esta situación para que se aplique el protocolo específico para ello.

Si un empleado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:

- Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- Se procederá a la desinfección preventiva de puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de empleados.
- En caso de confirmarse el positivo, aunque corresponde a las autoridades sanitarias investigar los contactos con esta persona y comunicar al establecimiento y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar, si esto no sucede será el propio establecimiento quien comunique esta situación a los contactos más estrechos (compañeros fundamentalmente) del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
		PAGINAS: 16	
	PLAN DE CONTINGENCIAS	FECHA: 20-07-2020	

Si un huésped alojado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:

- Se solicitará su aislamiento en la unidad de alojamiento hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- Se comunicará la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- Se facilitará atención sanitaria (telefónica o presencial) en la unidad de alojamiento, en coordinación con los guías si procede.
- Asegurar (dar soporte en caso necesario) de que exista una valoración médica respecto al COVID-19.
- Se comunicará a todos los departamentos del hotel o alojamiento turístico, especialmente los que puedan requerir acceder a la unidad de alojamiento (limpieza, mantenimiento, y restauración), la situación de aislamiento de la unidad de alojamiento para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
- Se facilitará aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación prescrita...
- Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:
 - No salir de la unidad de alojamiento
 - Extremar normas de higiene
 - Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la unidad de alojamiento
- En caso de confirmación positiva, se estudiará la posibilidad de traslado del huésped a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.


Si el huésped (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no está en el establecimiento:

- Si es posible, se bloqueará la unidad de alojamiento durante al menos una semana
- Se aplicará, previo uso, protocolo específico de limpieza de la unidad de alojamiento de personas contagiadas

Servicios de limpieza, mantenimiento y alimentación

Se desaconseja que ningún empleado acceda a las unidades de alojamiento afectadas, sea para tareas de limpieza o para tareas de mantenimiento. En todo caso, deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento.

Se les facilitará los medios necesarios a los huéspedes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza.

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

En todo caso, cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarilla.

Acondicionamiento de la unidad de alojamiento

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

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

En la medida de lo posible, se reasignarán unidades de alojamiento lo más aisladas posibles del resto de huéspedes.


Procedimiento de limpieza de la unidad de alojamiento / unidades de alojamiento con personas contagiadas o sospechosas de estarlo por COVID-19

En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se le facilitarán medios e instrucciones para hacerlo del Ministerio de Sanidad.

No obstante, al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza de la unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpiezas tras check-out.

En todo caso, el acceso de personal de limpieza a la unidad de alojamiento de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19:

- Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)
- Se mantendrá separación de 1,5 metros respecto a las personas afectadas
- No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza
- Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.
- Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
		PAGINAS: 16	
	PLAN DE CONTINGENCIAS	FECHA: 20-07-2020	

- Además, en esta tarea se hará uso de las EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.
- Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
- El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto. La primera vez que se ejecute será supervisado por algún responsable (gobernanta, dirección...).

Una vez el huésped afectado abandone el establecimiento:

- La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.
- En caso de no poder cumplir este plazo, se someterá a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización.

Gestión de ropa de cama y toallas


La ropa de cama y toallas sucias se colocarán por parte del huésped en una bolsa plástica para tal fin y se cerrará para que el personal del establecimiento lo retire y sustituya por ropa limpia (en caso de ser la persona cuidadora o un empleado del establecimiento quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla higiénica de un solo uso, y evitando sacudir o agitar esta ropa).

El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada específicamente como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPI adecuadas (mascarilla higiénica y guantes) cuando se saque de la bolsa.

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

Gestión de residuos

Los restos de basura (toallitas, guantes, pañuelos y otros objetos contaminados) se dispondrán por parte del huésped en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida (pero en el interior) en día y hora acordado con el establecimiento.

	MANUAL BASICO PARA LA REINCOPORACION A LA ACTIVIDAD	COD: DIR-	REV: 2
	PLAN DE CONTINGENCIAS	PAGINAS: 16	
		FECHA: 20-07-2020	

El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

Reparaciones en las unidades de alojamiento

Para acceder a las unidades de alojamiento que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de mascarilla higiénica, batas y guantes (y gafas si se pueden producir salpicaduras), los cuales se desecharán a la salida de la unidad de alojamiento y se lavarán o desinfectarse las manos posteriormente.

Además, en todo momento se evitará tocarse la boca / nariz / ojos, y si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a dos metros.

Servicio de alimentos y bebidas

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

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

Normas para la persona acompañante

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

- En la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
- En la medida de lo posible, la persona acompañante deberá permanecer autoaislada. En caso de salir (adquirir alimentos, medicamentos u otras necesidades ineludibles), deberá hacer uso de mascarilla.
- Se le facilitará a la persona acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio de Sanidad.