

MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

PARA EMPRESAS TURÍSTICAS

Coordinador
Eduardo Riestra Herrera

red colaborativa
#RenacerDelTurismo



¿Qué es esto? ¿Dónde estoy?
¿Estoy dormido o despierto?

Decamerón

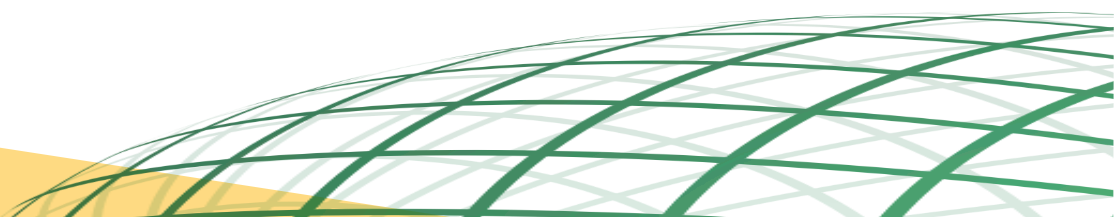
Novela Décima. Jornada Tercera.
Giovanni Boccaccio (1313-1375)

PRÓLOGO

Se las prometía felices el turismo a inicios de este año 2020. Nuevos récords para los destinos, nuevos desafíos para las empresas, nuevas ilusiones para los viajeros. Hasta que una partícula de código genético encapsulada en una vesícula de proteínas, el virus denominado SARS-CoV-2, nos agitó abruptamente la fiesta. A todos, sin excepción, aunque, más que a nadie, a los artífices de ese sector económico conocido como la industria de la felicidad.

El turismo, que representa el 10,4% del PIB mundial, se ha quedado congelado en el limbo de un mal sueño. Millones de seres humanos confinados o restringidos en sus movimientos. Millones de puestos de trabajo temporal o definitivamente perdidos. Millones de interrogantes sin contestación. ¿Podrán los operadores turísticos reponerse de la parálisis? ¿Habrá liquidez suficiente para sobrellevar la crisis? ¿Será corta o larga la reactivación del turismo y de la economía en general?

Mientras buscábamos estas respuestas, y el virus seguía su avance inexorable por todas las regiones del planeta, nos dispusimos a resistir de la mejor manera que los humanos siempre hemos sabido ante una catástrofe: trabajando. No se trataba solo de resiliencia, sino de consistencia a la hora de reprogramar el mundo que habíamos heredado hasta entonces. Había que redefinir los productos y destinos turísticos, afrontar la aceleración digital, corregir las debilidades estructurales de esta industria e imaginar nuevos horizontes a los que conducirla.



Y nos pusimos manos a la obra. Emprendimos un ritmo endiablado de reuniones *online* con los principales actores del turismo en España y también en América Latina. Un ritmo de cuatro y hasta cinco reuniones diarias de dos horas cada una, con proyecciones matemáticas y análisis estructurales de empresas y destinos, con propuestas de transformación digital y algunas sinergias empresariales vividas en directo frente a la pantalla reticular de nuestras videoconferencias.

Día a día, semana tras semana, fuimos creando las 17 redes digitales colaborativas que permitirían alumbrar un mañana ambicioso de redefinición del turismo a corto, medio y largo plazo bajo el *hashtag* **#RenacerDelTurismo**. En total, 1.220 empresarios y profesionales del turismo comprometidos en la elaboración de tantos documentos como la crisis y su desescalada exigían, con una visión de futuro y una práctica colaborativa que ya comienzan a dar sus frutos.

El primero de los trabajos, como no podía ser de otro modo, es este Manual de Higiene y Seguridad Personal para Empresas Turísticas que pretende ser, más que un conjunto de directrices o recomendaciones, un verdadero documento de consulta sobre qué hacer en caso de... Y, sobre todo, qué referencias legales apoyan eso que debe hacerse. Un ejemplar de más de 200 páginas elaborado por diversos profesionales del turismo de Lanzarote bajo la dirección del empresario hotelero y reputado jurista, Eduardo Riestra. Su intensa dedicación a este texto merece no solamente el respeto de la industria del turismo y los viajes, sino también el de las generaciones venideras que habrán aprendido así cómo superar futuras pandemias mediante el esfuerzo desinteresado y la colaboración siempre productiva de todos.

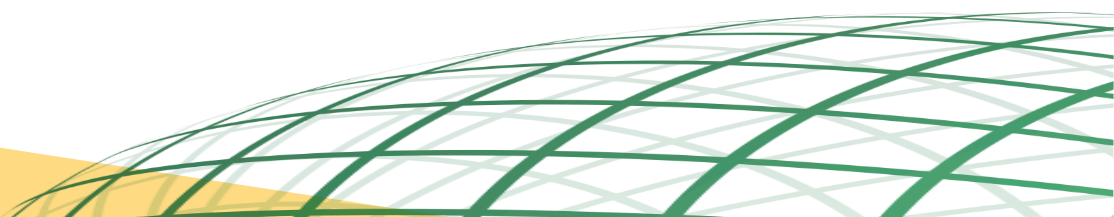
A todos nos espera un futuro más próspero y, sobre todo, más salúfero.

Fernando Gallardo



ÍNDICE

- 1. OBJETIVOS** 12
- 2. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON EMPLEADOS** 28
 - 2.1 Formación** 31
 - 2.2 Escalonamiento y aumento de distancia interpersonal entre los empleados** 33
 - 2.3 control del estado de salud de los empleados** 36
 - 2.4 Trabajadores sintomáticos** 37
 - 2.5 Medidas de prevención de riesgos para el personal que preste servicios en los establecimientos de hostelería y restauración** 39
- 3. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON CLIENTES** 42
 - 3.1 Mantener informados a los clientes** 43
 - 3.2 seguro de cancelaciones** 45
 - 3.3 Pasaporte sanitario** 46
 - 3.4 Etiqueta “Virus Free”** 48
 - 3.5 seguridad e higiene como nuevo eje de comunicación con los clientes** 48



3.6 Acciones de prevención con los clientes 49

3.6.1 geolocalización de los clientes durante el viaje para generar confianza 50

3.6.2 Acceso al establecimiento previa monitorización de la salud del cliente 51

3.6.3 Monitorización del cliente diariamente a través de la toma de temperatura 55

3.6.4 ritual de cortesía a la llegada del huésped 56

3.6.5 Aspectos a tener en cuenta a la llegada del huésped 57

3.7 Protocolo de actuación con clientes alojados que presenten síntomas 58

3.7.1 Iniciar protocolo y activar comité de crisis 58

3.7.2 Si no presentara problemas médicos debemos: 59

3.8 Labores de mantenimiento de las habitaciones con clientes potencialmente enfermos 62

3.9 Identificación y gestión de personas que han estado en contacto con clientes potencialmente enfermos 63

3.10 clientes que han estado en contacto con otros clientes que han desarrollado síntomas 64

3.11 Trabajadores que han estado en contacto con clientes (u otros empleados) que han desarrollado síntomas o sido confirmados de covid-19 66

3.11.1 Ejemplo del ministerio de sanidad para trabajadores críticos de un operador de servicios esenciales 67

3.11.2 qué se entiende por contacto estrecho y riesgo de exposición 68

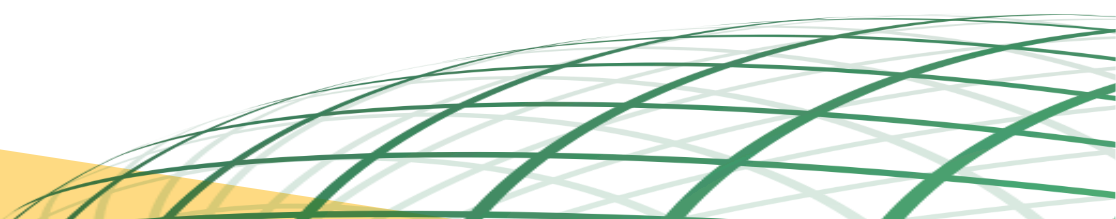
4. RECEPCIÓN 71

4.1 simplificar el check in / check out 74

4.1.1 Si no se disponen de herramientas de auto check in 74

4.1.2 pre check in/check out online 75

4.2 Desinfección de las llaves de los huéspedes 76



4.3 kit recomendado por la OMS que debe tenerse en recepción 76

4.4 mamparas en recepción 77

4.5 Desinfección y prevención en ascensores 78

5. ACCIONES EN LAS HABITACIONES 81

5.1 ofrecer un kit de prevención en las habitaciones 81

5.2 check list de las zonas expuestas o potencialmente contaminadas en la habitación 82

5.3 Reducir elementos prescindibles en la habitación 84

5.4 Ejemplo de Hoteles Hilton 85

6. ACCIONES EN LOS ESPACIOS COMUNES 88

6.1 colocación de dispensadores, geles o soluciones desinfectantes 88

6.1.1 En exteriores 88

6.1.2 En interiores 89

6.2 Establecer las medidas de distanciamiento 89

6.3 señalización de seguridad e higiene 90

6.4 Los aseos de uso común 93

7. ACCIONES EN RESTAURANTES, CAFETERÍAS Y BUFÉS 96

7.1 Restaurantes y cafeterías 100

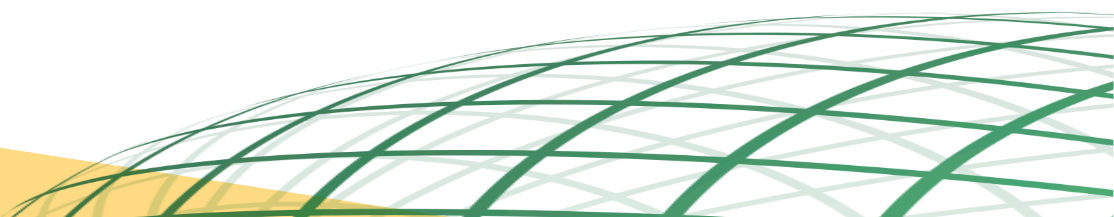
7.1.1 medidas de higiene y prevención en la prestación del servicio en el local 100

7.1.2 medidas generales 102

7.1.3 Servicio en barra 106

7.1.4 Servicio en sala 107

7.1.5 cartas del restaurante 108



7.1.6 gestión del comedor 109

7.2 Bufés y room service 110

7.2.1 Bufés 111

7.2.2 Room service 112

8. PISCINAS, SPAS, GIMNASIOS 114

8.1 piscinas, spas 114

8.1.1 Reapertura al público de las piscinas recreativas 114

8.1.2 medidas de distanciamiento 115

8.1.3 Señalización del espacio con las medidas de prevención e higiene 115

8.1.4 Formación de los empleados 116

8.1.5 Frecuencia de limpieza y desinfección 116

8.1.6 mantenimiento de los elementos técnicos 118

8.2 gimnasios 118

9. ÁREAS DE RECREO INFANTILES, ENTRETENIMIENTO EN GENERAL Y EVENTOS 122

9.1 Áreas de recreo infantiles 122

9.2 Entretenimiento y eventos 123

10. LIMPIEZA, DESINFECCIÓN, PRODUCTOS Y EQUIPOS 127

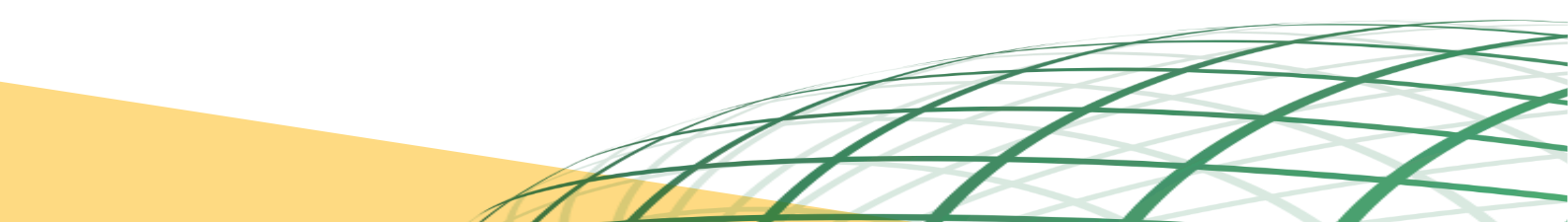
10.1 Limpieza y desinfección 129

10.1.1 ¿cuál es la diferencia entre limpiar y desinfectar una superficie? 131

10.1.2 Principios básicos de la limpieza 132

10.1.3 Normas generales de limpieza y Desinfección 133

10.1.4 Programa de limpieza y Desinfección 133



10.1.5 Desinfección de superficies 134

10.1.6 Elementos, con carácter general, de mayor contacto 136

10.1.7 Equipo de protección que debe usar el personal de limpieza 137

10.2 productos más comunes de desinfección 138

10.2.1 Hipoclorito de sodio (lejía) 139

10.2.2 Alcohol de 70° 141

10.2.3 nebulización 142

10.2.4 ozono 144

10.3 material y equipos 148

10.3.1 EPis 148

10.3.2 mascarillas 152

10.3.3 guantes de protección 156

10.3.4 ropa de protección 157

10.3.5 protección ocular 158

10.3.6 Desecho o descontaminación 159

10.4 carrito de limpieza 160

10.5 gestión de residuos 162

11. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN 165

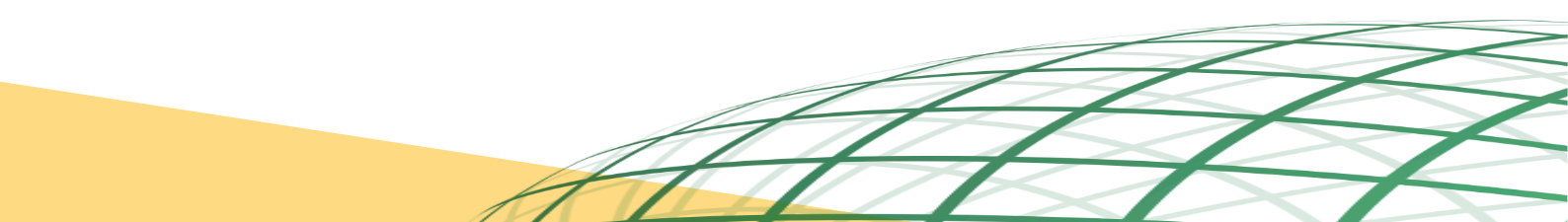
11.1 protocolos de limpieza y desinfección con carácter general 165

11.2 protocolo de limpieza y saneamiento en habitaciones 171

11.2.1 A tener en cuenta en la limpieza y saneamiento en habitaciones 174

11.2.2 cambio de ropa de cama y textiles 174

11.2.3 vajilla y ropa de cama en la prevención y control de la infección en el manejo de pacientes con covid-19 176



11.3 Protocolo de limpieza y saneamiento en zonas comunes, así como de los puestos de trabajo 177

11.3.1 Desinfección tras cada uso 179

11.3.2 Desinfección, al menos, una vez por hora/dos horas 179

11.3.3 otras consideraciones 180

11.3.4 Desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno, con especial atención 180

11.4 Protocolo de limpieza y saneamiento en restaurantes, bares o cafeterías del establecimiento 183

11.4.1 Desinfección tras cada uso 183

11.4.2 Desinfección, al menos, una vez por hora 184

11.4.3 Desinfección después de cada servicio 184

11.4.4 Lavado de platos, cubiertos y mantelería 185

11.4.5 Lavado de utensilios 186

11.4.6 La temperatura en la preparación de alimentos y su impacto contra la covid-19 186

11.4.7 Alimentos destinados a ser consumidos en crudo 187

11.4.8 Desinfección de los envases de los alimentos 188

11.4.9 recepción de materias primas y almacenamiento 189

11.4.10 medidas de higiene y/o prevención en la prestación del servicio en terrazas 191

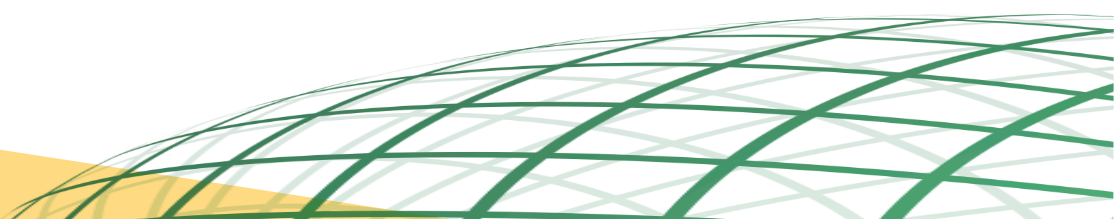
12. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE CARÁCTER ORGANIZATIVO 196

12.1 Medidas de distanciamiento 196

12.2 Establecer planes de continuidad de la actividad en la empresa 197

12.3 control de aforos 197

12.4 subcontratas 198



13. SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO	200
13.1 Desinfección del agua	200
13.2 Lavaplatos y lavadoras	200
13.3 Aire acondicionado	201
13.4 Dispensadores	202
14. COMITÉ DE CRISIS, SEGURIDAD Y SALUD	204
14.1 comité de crisis	204
14.2 comité de seguridad y salud	205
14.3 Estrategia de comunicación	207
15. REFERENCIAS E INFORMACIONES DE INTERÉS	210
organización mundial de la salud (oms)	212
Ejemplos de hoteles	212
información actualizada de organismos oficiales sobre la pandemia	213
Mapas y estadísticas de seguimiento en tiempo real	214
Desinformación	215
observadores de censura y opacidad	216
RENACER DEL TURISMO	217



1

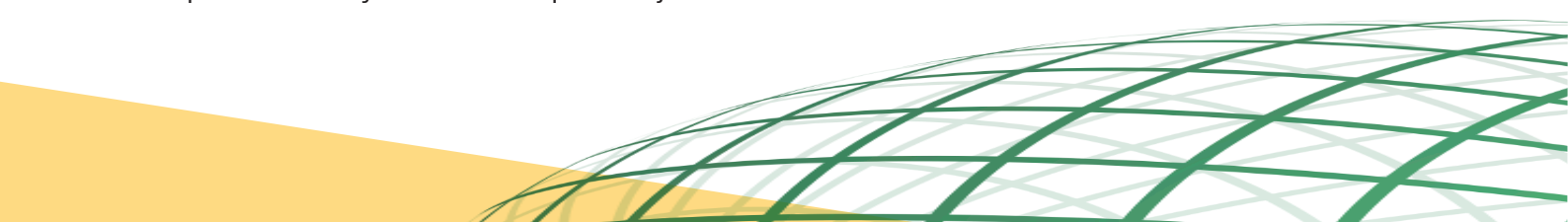
OBJETIVOS

La generación de confianza en los destinos es vital para el futuro del sector turístico, y para ello hay que asegurar:

- **FLEXIBILIDAD:** El cliente confía que no tendrá inconvenientes con sus reservas futuras, tanto en cambios como devoluciones.
- **SEGURIDAD:** El cliente confía que no se contagiará en el destino.

Los procesos y medidas adoptadas deberán ser ágiles, en caso contrario se puede perder la efectividad. Cada establecimiento deberá adaptar las medidas en función de sus circunstancias, el tamaño del establecimiento, y el flujo de tráfico potencial en sus instalaciones.

El presente documento es fruto de la iniciativa de un grupo de emprendedores y profesionales del turismo en Lanzarote, y de su Club de Directores de Hotel, con el objeto de tomar conciencia y poder organizarse para así garantizar unas condiciones óptimas de seguridad a sus huéspedes, creando y recopilando una serie de recomendaciones fruto de la experiencia de cada uno de los directores, y de la información disponible. Es importante recordar que cada uno es libre de adoptar las medidas que considere oportunas así como contratar con terceros los productos y servicios que mejor considere.



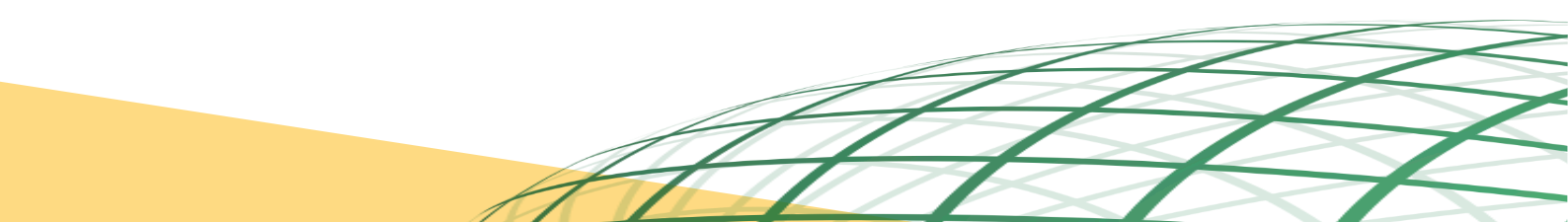
En ningún caso, este documento debe tratarse, además, como un sustituto del dictamen de los expertos en enfermedades infecciosas y salud ocupacional que deberán diseñar y validar los protocolos pertinentes. Tampoco del de los expertos en prevención de riesgos laborales respecto a los empleados de los establecimientos. Este documento se inspira en la normativa vigente y recomendaciones de distintas autoridades, y se somete a cuantos preceptos ordene la autoridad sanitaria pertinente, así como las normas de aplicación que se establezcan por parte de las diferentes administraciones públicas con competencias sobre la materia.

Con esta iniciativa, los emprendedores y profesionales del turismo en Lanzarote que han contribuido a la redacción de este documento pretenden adelantarse a todas estas disposiciones de obligado cumplimiento para que con la suficiente antelación y previsión se tenga conocimiento de las consecuencias higiénico sanitarias para los establecimientos turísticos de toda España y se puedan ir, mientras tanto, programando los protocolos de actuación previsibles, de fundada eficacia a la hora de realizar compras anticipadas de material necesario ante un posible desabastecimiento a corto plazo.

La elaboración de este documento entre los emprendedores y profesionales del turismo en Lanzarote y su proactividad ha propiciado un debate y un encuentro de ideas enriquecedoras que ha obligado a los mismos a prever y tomar conciencia de la situación, lo que sin duda ayudará a la toma de decisiones.

Por otra parte, este documento es un esquema sobre el que iremos trabajando en las próximas fechas para tratar finalmente de involucrar a las administraciones locales en un proyecto mayor, como es el garantizar en su conjunto la seguridad de los destinos turísticos en todo el mundo.







A continuación, y a modo de ejemplo, mostramos una serie de directrices y recomendaciones a aplicar en nuestros establecimientos.



Muchas de ellas son de obligado cumplimiento, pero es muy importante que recordemos el artículo 4 de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo (apertura al público de los hoteles y establecimientos turísticos, entre otros), porque establece con claridad y margen de interpretación que: **“se deberán adoptar las medidas necesarias para cumplir las medidas de higiene y/o prevención para el personal trabajador”**. Y, por supuesto, cumpliendo las normativas existentes, como la de prevención de riesgos laborales, entre otras.

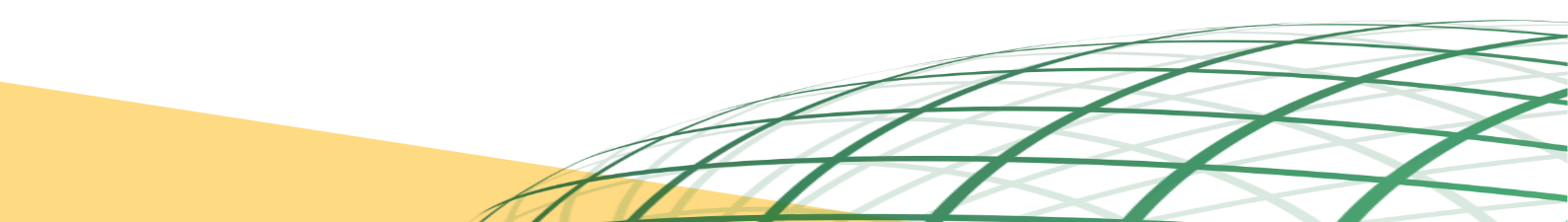
A fin de adoptar las medidas necesarias para la seguridad de nuestro establecimiento turístico, no olvidemos que deberíamos tener en cuenta recomendaciones de distintos organismos (Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio e Industria, OMS, etc.) según, lógicamente, de cada establecimiento, y en función del riesgo.













Mostramos un *check list* de frecuencias que puede servir de orientación sobre el nivel de preparación de nuestros establecimientos.

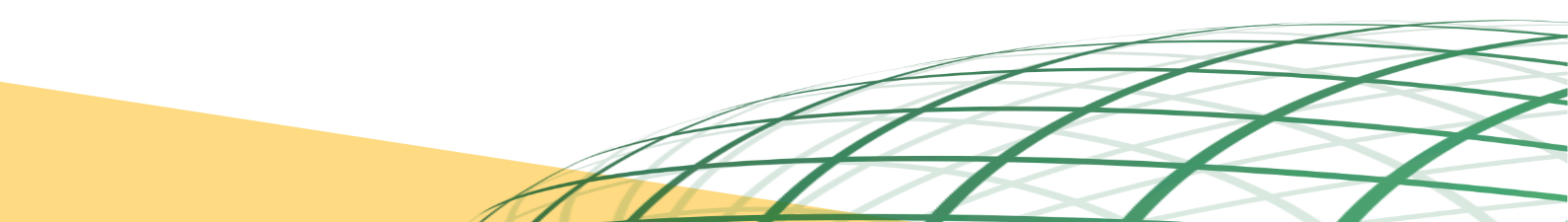
GERENCIA	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLIO
	Adopto las medidas necesarias para cumplir las medidas de higiene y/o prevención.		Seguir este check list según establecimiento.	 
Proceso.	Hay un plan general de prevención de riesgos laborales.	Tener en cuenta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.	Pág. 31	 
Proceso.	Hay realizada una evaluación de riesgos respecto a los EPIs de los empleados.	Tener en cuenta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.	Pág. 148	 


GERENCIA	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Proceso.	Se ha establecido un plan de contingencia de la actividad en la empresa.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 206	 
Proceso.	Hay establecido en la empresa un comité de Seguridad y Salud.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 205	 
Proceso.	Hay establecido en la empresa un Comité de Crisis.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 204	 
Proceso.	Hay una política de comunicación a empleados, clientes y medios en caso de crisis.	Muy recomendable.	Pág. 207	 

EMPLEADOS	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Proceso.	Se fomenta el teletrabajo (dentro de lo posible).		Pág. 29	 
Ejecución.	Acceden a geles hidroalcohólicos o desinfectantes.		Pág. 29	 
Proceso.	Se han establecido las medidas de distanciamiento entre trabajadores.		Pág. 29 89 115	 

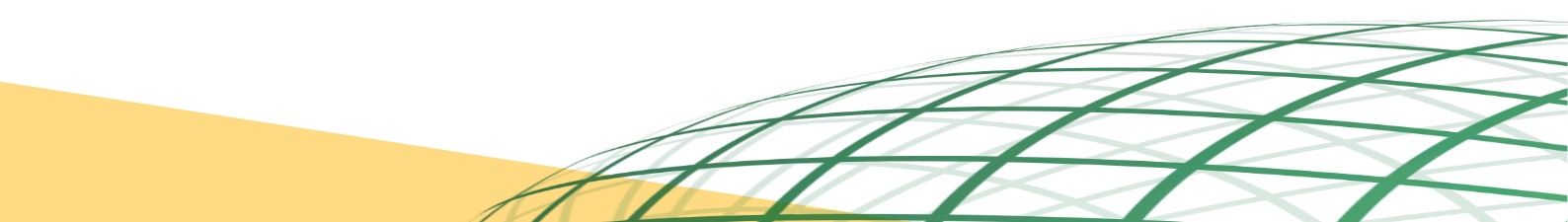


EMPLEADOS	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLIO
Protocolo.	Si presenta síntomas el empleado.		Pág. 30 38	 
Proceso.	Se evita el fichaje con huella dactilar.		Pág. 30	 
Proceso.	Se realizan cursos de entrenamiento sobre profilaxis, seguridad y uso de EPIs.	Tener en cuenta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.	Pág. 31	 
Proceso.	Se controla el estado de salud de los empleados.	Tener en cuenta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.	Págs. 35	 
Ejecución.	Se provee al personal con equipos de protección.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 148	 
Protocolo.	Trabajadores que han estado en contacto con clientes que han desarrollado síntomas o han sido confirmados de Covid-19.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc). Tener en cuenta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.	Pág. 64	 



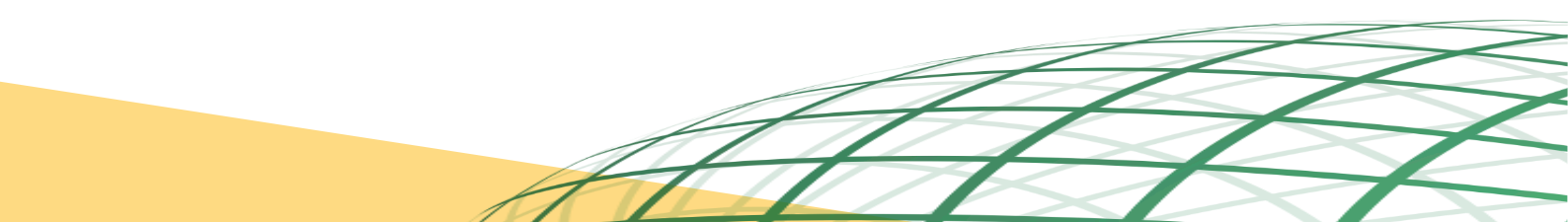
CLIENTES	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Protocolo.	Cientes alojados que presenten síntomas.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc). 	Pág. 58	 
Protocolo.	Identificación y gestión de personas en contacto con clientes potencialmente enfermos.		Pág. 63	 
Protocolo.	Cientes en contacto con otros clientes que presentan síntomas.	Muy recomendable.	Pág. 64	 

RECEPCIÓN	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Ejecución.	Instalados carteles informativos.		Pág. 90	 
Proceso.	Establecidas medidas de distanciamiento.		Págs. 71 ²⁹ 89 92	 
Proceso.	Se simplifica el check-in.		Pág. 74	 



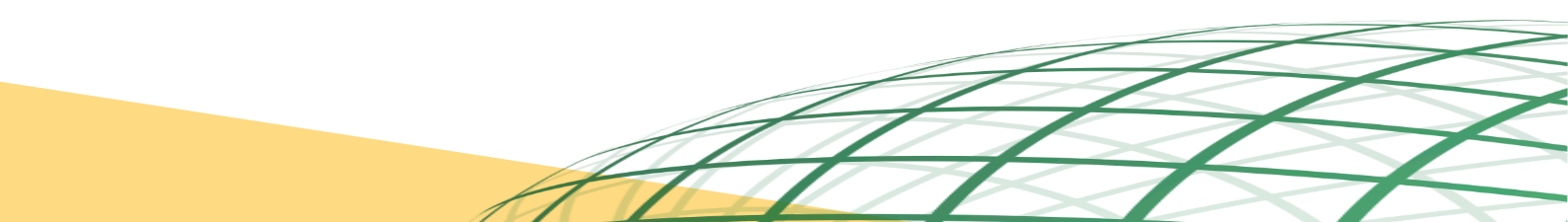
RECEPCIÓN	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Des-infección.	Llaves de los huéspedes.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 76	 
Ejecución.	Kit de higiene en recepción.	 World Health Organization	Pág. 76	 
Des-infección.	Ascensores.		Pág. 78	 
Proceso.	Toma de temperatura del cliente.	A valorar.	Pág. 51	 
Proceso.	Creadas las pautas a llegada del cliente.	Muy recomendable.	Pág. 56	 

HABITACIÓN	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Ejecución.	Se ofrece un kit de prevención en las habitaciones.	Muy recomendable.	Pág. 81	 
Ejecución.	Hay un check list de la habitación con las zonas más expuestas.	Muy recomendable.	Pág. 82	 

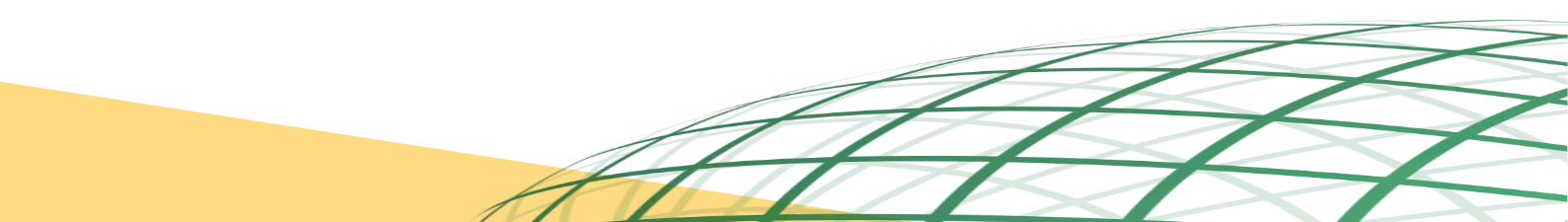


HABITACIÓN	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Ejecución.	Se han reducido elementos prescindibles en la habitación.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 84	 
Protocolo.	Limpieza y saneamiento.	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (guías, informes, etc).	Pág. 171	 
Protocolo.	Cambio de ropa de cama y textiles.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).  World Health Organization	Pág. 174	 

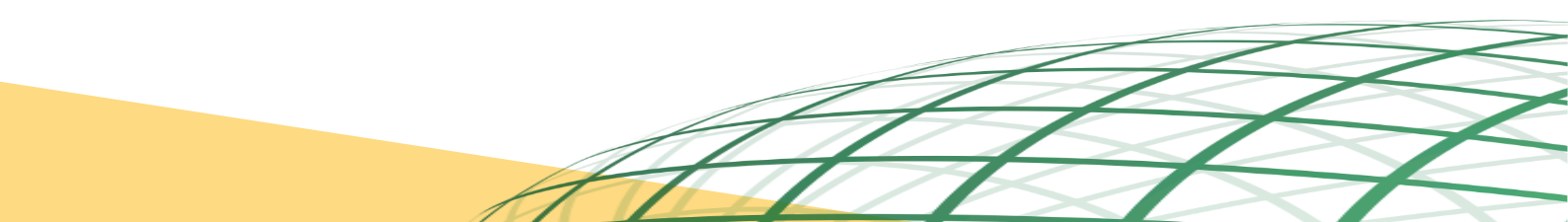
ZONAS COMUNES	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Protocolo.	Limpieza y saneamiento (incluye zonas de trabajo).		Pág. 177	 
Ejecución.	Instalados dispensadores de geles o soluciones desinfectantes.		Pág. 88	 
Ejecución.	Establecidas medidas de distanciamiento.		Pág. 89	 







ZONAS COMUNES	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Ejecución.	Establecida señalización en seguridad e higiene.		Pág. 90	 
Des-infección.	Aseos de uso común.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 93	 
Plan Integral.	Piscinas, spas.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 114	 
Plan Integral.	Gimnasios.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 118	 
Plan Integral.	Áreas de recreo infantiles.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 122	 
Plan Integral.	Entretenimiento en general y eventos.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).	Pág. 123	 
Plan Integral.	Establecimientos.		Pág. 146	 

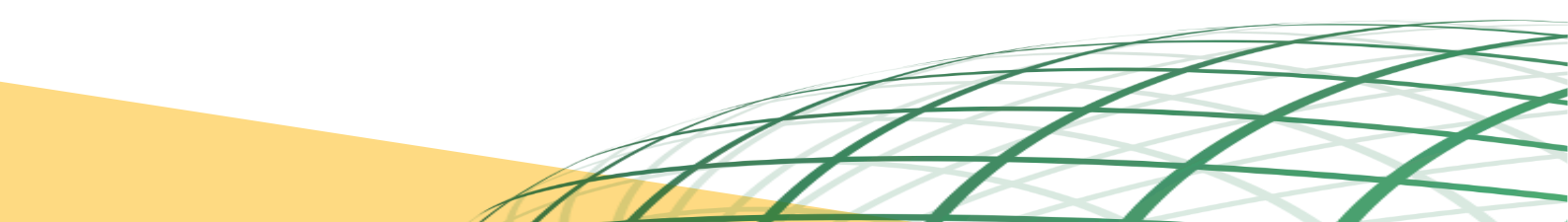


COMEDORES	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLIO
Proceso. Ejecución.	Se adoptan las medidas para restaurantes/cafeterías.	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (guías, informes, etc.)	Pág. 102	 
Proceso. Ejecución.	Establecido proceso para Bufés y/o Room Service.	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (guías, informes, etc.)	Pág. 110	 
Ejecución.	Plan de lavado y desinfección de cubertería, lavandería y utensilios.	 basque culinary center	Págs. 176 185 186	 
Ejecución.	Hay un plan de lavado y desinfección de los alimentos.	 basque culinary center	Págs. 186 187	 
Ejecución.	Hay un plan de recepción de materias primas y almacenamiento.	 basque culinary center	Pág. 189	 
Ejecución.	Plan de higiene y/o prevención en terrazas.		Pág. 191	 
MANTENIMIENTO	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLIO
Protocolo.	Establecido para las habitaciones con clientes potencialmente enfermos.	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc.)	Pág. 62	 



MANTENIMIENTO	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLIO
Ejecución.	Desinfección del agua.	 World Health Organization	Pág. 200	 
Ejecución.	Lavaplatos y lavadoras. (En labores de prevención y desinfección).	MINISTERIO DE SANIDAD (guías, informes, etc).  World Health Organization	Pág. 200	 
Ejecución.	Aire acondicionado. (En labores de prevención).	 World Health Organization	Pág. 201	 
Ejecución.	Dispensadores. (Mantenimiento).	 World Health Organization	Pág. 202	 

HOUSE KEEPING	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLIO
Protocolo.	Programa (plan) de limpieza y desinfección; y su registro.	CONSEJERÍA DE SANIDAD (coordinar con prevención de riesgos laborales).	Pág. 133 166	 
Ejecución.	Check list con los elementos, de carácter general, de mayor contacto.	Muy recomendable.	Pág. 136	 



HOUSE KEEPING	ACCIONES	ORDEN MINISTERIAL	+ INFO	CUMPLO
Ejecución.	Disponen del equipo de protección adecuada.	MINISTERIO DE SANIDAD - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. 	Pág. 137	 
Ejecución.	Se utilizan productos de desinfección autorizados.		Pág. 138	 
Ejecución.	Hay establecida una gestión de residuos.	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (guías, informes, etc.)	Pág. 162	 
PISCINAS SPAS	Se adoptan las medidas.		Pág. 115 116 117	 
GIMNASIOS	Se adoptan las medidas.	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (guías, informes, etc.)	Pág. 118	 
ÁREAS DE RECREO INFANTIL	Se adoptan las medidas.	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (guías, informes, etc.)	Pág. 122	 
ÁREAS DE ENTRETENIMIENTO	Se adoptan las medidas.	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (guías, informes, etc.)	Pág. 123	 

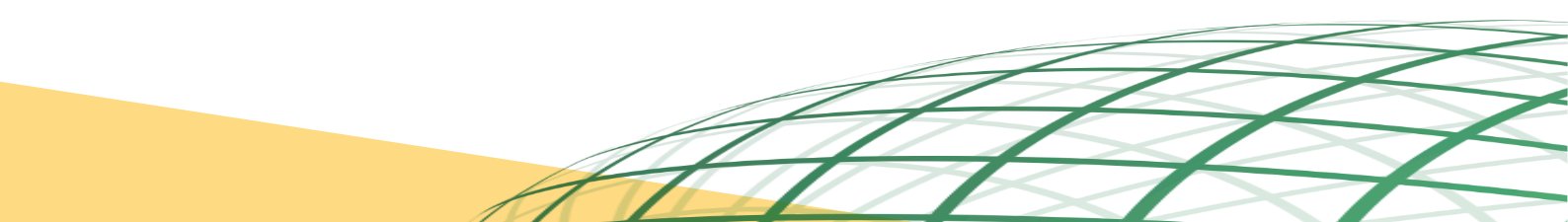


Tabla orientativa de frecuencia en limpieza y desinfección (según tipo de establecimiento y circunstancias)

Recordemos que existe una referencia general en la Orden Ministerial SND/399/2020, de 9 de mayo, en su artículo 45: “Se limpiarán y desinfectarán al menos cada dos horas durante sus correspondientes periodos de uso todos los objetos y superficies de las zonas de paso susceptibles de ser manipuladas o contaminadas por diferentes personas, tales como botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos compartidos”.

TRAS CADA USO	CADA DOS HORAS	EN CADA CAMBIO DE TURNO
Sillas, sillones, mesas de las salas.	Escritorios y mostradores (que están de cara al público).	Mostradores.
Dispositivos (ordenadores, máquinas...)	Ascensores y/o sus botoneras.	Mamparas.
Elementos utilizados por clientes en espacios públicos (bolígrafos...)	Pasamanos, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos compartidos. (En zonas de paso)	Dispositivos informáticos: teclados, ratones, pantallas táctiles, etc.
Llaves de los huéspedes.	Aseos públicos. (al menos 6 veces al día)	Terminales de pago.


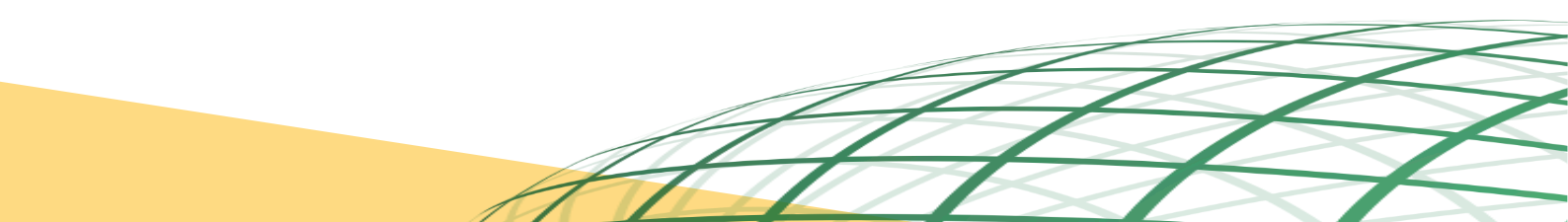
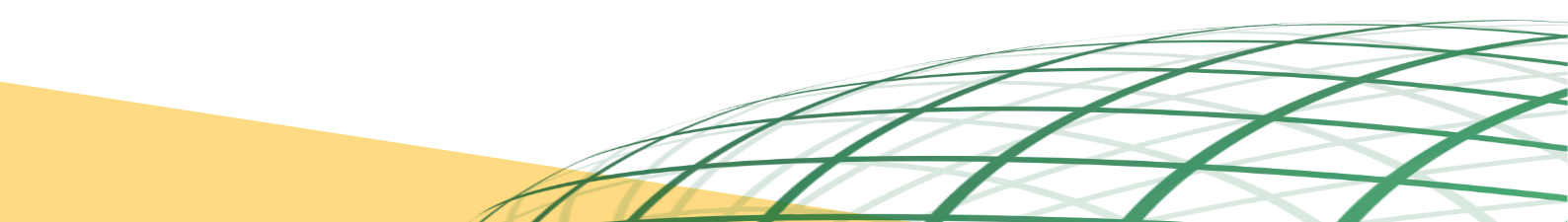
TRAS CADA USO	CADA DOS HORAS	EN CADA CAMBIO DE TURNO
Mostradores de registro o utilizados por los clientes.	Puertas de entrada del establecimiento.	Herramientas de trabajo.
Felpudo de la puerta. (O, muy frecuentemente, si no es una alfombra desinfectante)	Máquinas en espacios públicos.	Carros de limpieza.
Elementos utilizados por clientes en espacios públicos (bolígrafos...)	Pasamanos, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos compartidos. (En zonas de paso).	Dispositivos informáticos: teclados, ratones, pantallas táctiles, etc.
	Objetos y superficies en zonas de paso susceptibles de ser manipuladas.	Terminales de pago.

Tabla orientativa de frecuencia en restaurante y cafetería
(según tipo de establecimiento y circunstancias)

TRAS CADA USO	CADA DOS HORAS	EN CADA CAMBIO DE TURNO
Mesas de comedor, taburetes y sillas.	Estaciones de preparación de alimentos (o cada hora).	Máquinas de café.
Estaciones de servicio.	Puerta de acceso mientras esté abierta durante el servicio (o cada hora).	Máquinas de refrescos y otras, en particular las partes más en contacto con las manos de los usuarios.



TRAS CADA USO	CADA DOS HORAS	EN CADA CAMBIO DE TURNO
Carritos de servicio.	Atrio de la puerta de acceso al restaurante para control de huéspedes (o cada hora).	Herramientas de trabajo.
Estaciones de bebidas y bandejas.	←————→	←————→
Manteles individuales desechables o material que pueda lavarse después de cada uso.	←————→	←————→
Bandejas (de todos los tipos) y los soportes de las bandejas.	←————→	←————→
Contenedores almacenamiento.	←————→	←————→
TPVs.	←————→	←————→





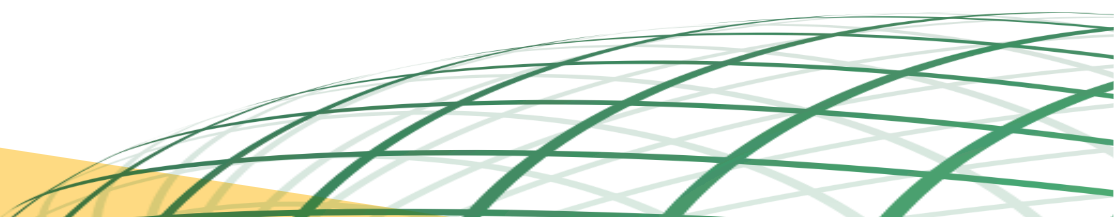
2

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON EMPLEADOS

El primer paso es coordinarse con la empresa de prevención de riesgos laborales que nos presta servicios. Estos protocolos sin duda van a implicar:

- Cambio de hábitos en todo el personal de servicio y formación.
- Limpiezas a cada instante (ya integrada en el proceso del servicio).
- Modificación de todos los sistemas de distribución de comidas, tradicional, bufés, cafés, *room service*, cóctel bar, etc.

A este menester, será preciso incluir las medidas operativas convenientes en el nuevo escenario de poscrisis, ya que deberán tenerse en cuenta posibles nuevas restricciones como consecuencia de posibles rebrotes del virus. En momentos así de comprometedores para el establecimiento y sus clientes allí alojados es cuando más cabe esperar del personal de servicio y su cualificación profesional en la difícil tarea de reconstrucción del turismo en toda España.



Todo el equipo de cada establecimiento debe transmitir seguridad, es decir, que los clientes tengan la sensación de control y perciban tranquilidad en todo el personal.

La educación es primordial en estos momentos. Los integrantes de cada equipo deberán seguir todas aquellas medidas de protección requeridas por la autoridad sanitaria, y además aquellas que el hotel recomiende en su ámbito de actuación laboral.

Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, (apertura al público de los hoteles y establecimientos turísticos, entre otros).

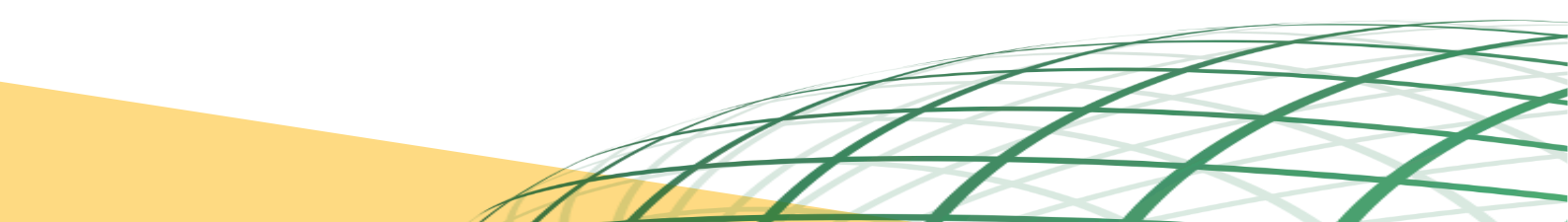
Medidas de higiene y prevención, artículos 3, 4 y 5:

- **Se fomentará la continuidad del teletrabajo** para aquellos trabajadores que puedan realizar su actividad laboral a distancia.
- Se debe poner a disposición de los trabajadores **geles hidroalcohólicos o desinfectantes, o cuando esto no sea posible, agua y jabón.**
- **Medidas de distanciamiento:**
 - ▷ Los trabajadores deben de disponer de equipos de protección adecuados al nivel de riesgo desde el momento en que no sea posible garantizar la distancia de seguridad interpersonal de dos metros.
 - ▷ Deberán cumplirse, en su caso, en los vestuarios, taquillas y aseos de los trabajadores, así como en cualquier otra zona de uso común para todos ellos.
 - ▷ Modificar la disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos, horarios y el resto de condiciones de trabajo para adaptarse a las medidas de distanciamiento.

- **Si un trabajador 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 correspondiente.
- **El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario** que garantice las medidas higiénicas adecuadas para protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.

Artículo 4. Medidas de higiene y/o de prevención para el personal trabajador de los sectores de actividad previstos en esta orden:

1. Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa laboral, el titular de la actividad económica o, en su caso, el director de los centros educativos y entidades previstos en esta orden deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir las medidas de higiene y/o prevención para el personal trabajador de los sectores de actividad establecidos en esta misma orden.
2. Este último párrafo es de enorme interés para la gerencia de los establecimientos, pues cumplir únicamente con las órdenes ministeriales no exime de responsabilidad, ya que en este artículo queda claro que se deberán adoptar las medidas necesarias, según cada establecimiento, y, por supuesto, cumpliendo otras normativas, como la de prevención de riesgos laborales.



2.1 FORMACIÓN

Los empleados deben estar informados e implicados en el rediseño de procesos. De no ser así, sus dudas o intranquilidades se verían reflejadas en el servicio.

Acciones:

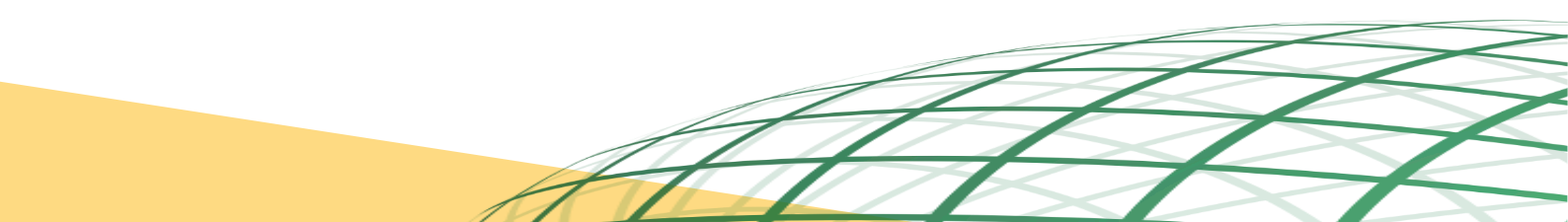
- **Coordinarse con las empresas de prevención de riesgos laborales.** Es preciso informarse del alcance de las mismas en este proceso de prevención de la Covid-19, así como tener claras qué fases del mismo cubren en esta prevención.
- **Realizar cursillos para empleados** de entrenamiento sobre profilaxis, seguridad frente a la Covid-19 y el uso de los productos de limpieza.

Por ejemplo, la Asociación Nacional de Empresas de Sanidad Ambiental (ANECPLA), a través de CEDESAM, ofrece formación específica online sobre desinfección Covid-19.

Recordemos, aunque en principio no aplicaría a nuestros establecimientos, el requisito legal de formación a los empleados, que establece el **Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo**, y los virus se encuentran clasificados en el anexo II de tal Real Decreto, como agentes biológicos.

Artículo 12. Información y formación de los trabajadores:

1. Sin perjuicio del artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario adoptará las medidas adecuadas para que



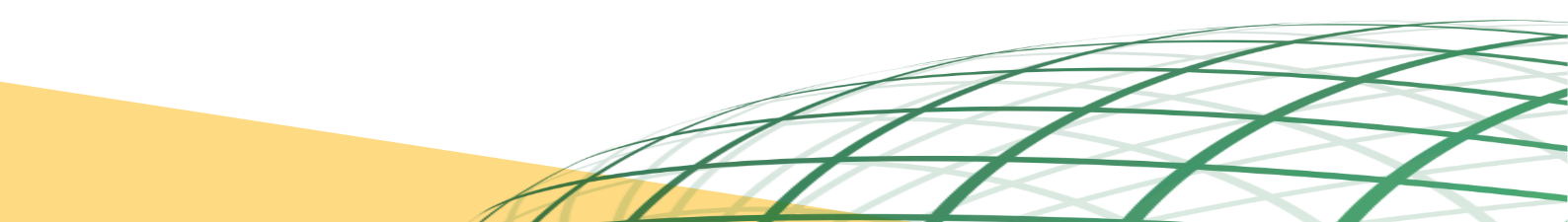
los trabajadores y los representantes de los trabajadores sean informados sobre cualquier medida relativa a la seguridad y la salud que se adopte en cumplimiento del presente Real Decreto.

Asimismo, el empresario tomará las medidas apropiadas para garantizar que los trabajadores y los representantes de los mismos reciban una formación suficiente y adecuada, además de una información precisa fundamentada en todos los datos disponibles, en particular, en forma de instrucciones claras y apropiadas en relación con:

- a. Los riesgos potenciales para la salud.
- b. Las precauciones que deberán tomar para prevenir la exposición.
- c. Las disposiciones en materia de higiene.
- d. La utilización y empleo de ropa y equipos de protección individual.
- e. Las medidas que deberán adoptar los trabajadores en el caso de incidentes y para la prevención de éstos.

2. Dicha formación deberá:

- a. Impartirse cuando el trabajador se incorpore a un trabajo que suponga un contacto con agentes biológicos.
- b. Adaptarse a la aparición de nuevos riesgos y a su evolución.
- c. Repetirse periódicamente si fuera necesario.



2.2

ESCALONAMIENTO Y AUMENTO DE DISTANCIA INTERPERSONAL ENTRE LOS EMPLEADOS

Lógicamente este epígrafe se abordará dentro de los programas de formación, pero hemos creído conveniente extraerlo a fin de establecer unas pautas de interés para la dirección, y que en todo caso debemos partir de la siguiente premisa:

Debemos evaluar y rediseñar los procesos actuales para detectar puntos críticos de acumulación de empleados en nuestro establecimiento. Por ejemplo, si todo el personal se cambia en el vestuario, si todos recogen el uniforme a la misma hora, etc.

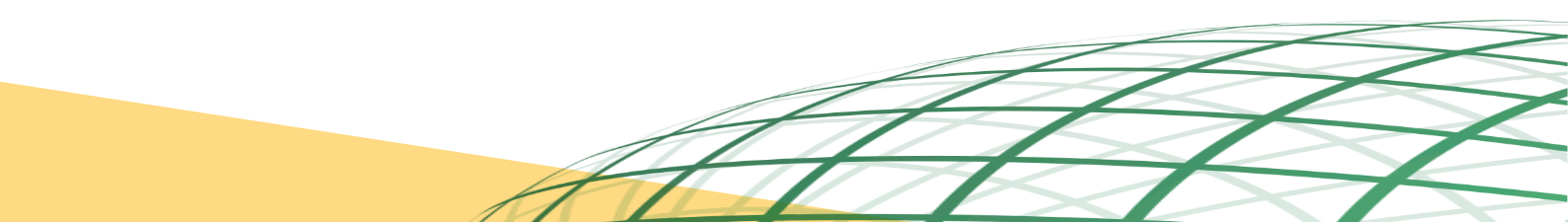
A continuación, una serie de medidas a tomar en el centro de trabajo, **propuestas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo:**

RECOPIACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS FRENTE AL
CORONAVIRUS
(15 DE ABRIL DE 2020)

- Mantener la **distancia interpersonal** de aproximadamente 2 metros.
- **Evitar aglomeraciones** de personal en las zonas comunes.
- **Evitar la realización de actividades** que impliquen aglomeraciones de personas.
- Organizar la entrada al trabajo de forma **escalonada**.
- Instrumentar **medidas que minimicen el contacto** entre las personas trabajadoras y los clientes o el público.

-
- **Escalonar los horarios** lo máximo posible si el espacio de trabajo no permite mantener la distancia interpersonal.
 - Facilitar todo lo que se pueda el **teletrabajo y las reuniones por teléfono o videoconferencia**.
 - Evitar desplazamientos de trabajo **que no sean esenciales**.
 - No es imprescindible **usar mascarilla** durante la jornada laboral si el tipo de trabajo no lo requiere y aseguramos que se mantenga la distancia interpersonal.

Y en cuanto a los establecimientos abiertos al público, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo añade:

- El **aforo máximo** deberá permitir cumplir con el requisito de distancia interpersonal.
 - Cuando sea posible, se habilitarán mecanismos de **control de acceso** en las entradas.
 - Todo el público, incluido el que espera, debe **guardar la distancia interpersonal**.
 - La empresa deberá facilitar **equipos de protección individual** (EPIs) cuando los riesgos no puedan evitarse o no puedan limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva ni tampoco mediante medidas o procedimientos de organización del trabajo.
 - Los equipos de protección individual (EPIs) serán **adecuados a las actividades y trabajos a desarrollar**.
- 

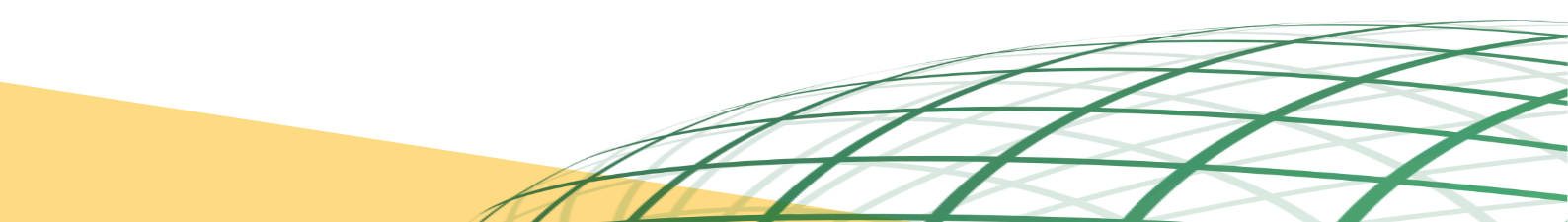
EJEMPLO PRÁCTICO (HIPOTELS LA GERIA LANZAROTE):

- Para +/- 15 pax de camareras: Dos turnos, uno de 07:00 15:00 y otro de 07:15 a 15:15. Menor afluencia en vestuario, entrega y devolución de controles de camarera, llaves/tarjeta, etc., en zonas abiertas y/o individualmente en el despacho de la gobernanta.
- Mismo sistema de incorporaciones para el resto de personal: comedor, cocina, etc.
- Ampliar el horario del comedor de personal y distribución por departamentos. Aforo: +/- 10 personas máximo. Eliminación de mesas y sillas. Volumen de comida: la misma, por lo que no implica una mayor reposición. Cada trabajador se sirve con sus cubiertos (una vez). Es preciso colocar un cartel en la puerta con los horarios y número de personas por departamento. Primeros controles: jefes, dirección/ subdirección. Dispensadores de papel, jabones, secador de mano y cartel de cómo lavarse las manos correctamente. Eliminar los dispensadores generales de servilletas.
- Escalonamientos reflejados en los cuadrantes de turnos y control de firmas.

2.3

CONTROL DEL ESTADO DE SALUD DE LOS EMPLEADOS

El éxito de un destino seguro requiere la salud de los empleados que prestan servicio, por lo que debería imperar un control sobre los mismos.



Lógicamente nos planteamos las siguientes cuestiones:

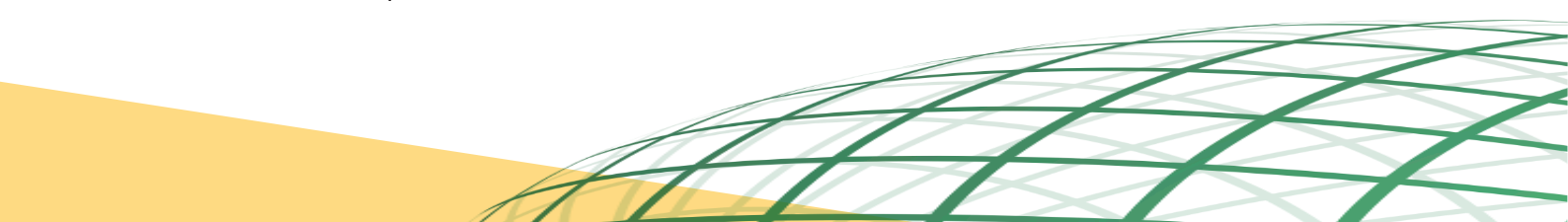
1. ¿Debemos realizar mediciones de temperatura diarias a los empleados? Es una medida preventiva, en principio no intrusiva, y no complicada de aplicar.
2. ¿Y realizar tests de detección de coronavirus?, ¿con qué frecuencia? Aquí tendremos que estar atentos a la política gubernamental y/o local respecto a la aplicación de esta medida, costes y eficacia.

Es vital que el trabajador sea consciente que es parte imprescindible en la prevención y seguridad del establecimiento, por lo que es necesario motivarlo e implicarlo, por ejemplo, que sea consciente que debe comunicar inmediatamente a la empresa si ha estado en contacto con personas infectadas para que la empresa tome las medidas oportunas.

“En el hipotético caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera en situación de ser un caso confirmado o en investigación de Covid-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso, ya que se encontrará en situación de baja”
(Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España).

Previamente al control de la salud de nuestros empleados, hay una actitud que deben interiorizar y que no podemos dejar de recordarles, y que además se les insistirá en su formación, y es el **lavado de manos:**

Por ejemplo, lavarse las manos cada 60 minutos (durante 20 segundos), y tras realizar, entre otras, las siguientes actividades o actos:

- Uso de los baños.
 - Estornudar.
 - Tocarse la cara.
 - Limpiar.
- 

- Barrer.
- Fumar.
- Tomar comidas o bebidas.
- Al salir de descanso y antes o después de empezar un turno.

Es decir, hay una norma general, que es lavarse las manos cada hora, y otra especial, que es inmediatamente después de realizar ciertos actos como los anteriormente mencionados.

El seguimiento y manejo de los trabajadores frente a casos de coronavirus está disponible en un documento titulado **Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la Exposición al SARS-CoV-2**.

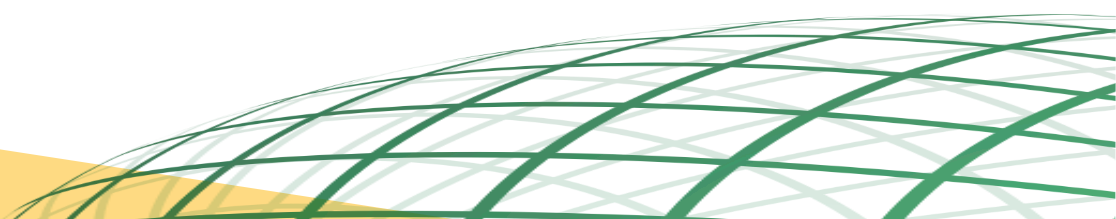
En cualquier caso, el trabajador debe evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes y se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.

2.4

TRABAJADORES SINTOMÁTICOS

Veamos un ejemplo cualificado del Ministerio de Sanidad para trabajadores de los operadores de servicios esenciales que podemos tomar como referencia:

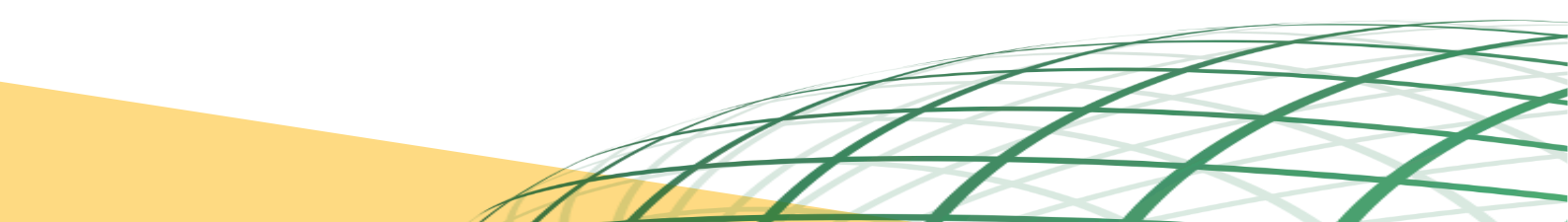
Si el trabajador crítico de un operador de servicios esenciales presenta **síntomas compatibles con una infección respiratoria aguda:**



- Se colocará una mascarilla quirúrgica y se retirará de su actividad profesional.
- Permanecerá aislado en su domicilio.
- Se dará aviso al servicio de prevención de riesgos laborales (búsqueda y gestión de contactos, solicitud de IT y seguimiento de pruebas de detección).
- Se realizarán pruebas de laboratorio para la detección de infección por SARS-CoV-2, siguiendo las pautas establecidas por las autoridades sanitarias, según disponibilidad y características de las pruebas.
- Si el resultado de las pruebas es negativo podrá reincorporarse a la actividad profesional.
- Si el resultado de las pruebas es positivo y la sintomatología no requiere hospitalización, se realizará aislamiento domiciliario de 14 días.
- Se valorará, si es imprescindible, la realización a los 7 días desde el inicio de síntomas de una prueba de laboratorio y siempre que haya ausencia de fiebre sin necesidad de toma de antitérmicos y mejoría de la clínica respiratoria en los últimos 3 días.
- Si la prueba es negativa y el trabajador se incorpora a su actividad, deberá hacerlo con mascarilla quirúrgica hasta completar 14 días desde el inicio de síntomas, evitando durante este tiempo el contacto con personas consideradas vulnerables para Covid-19. Si la prueba es positiva, deberá completar el aislamiento hasta cumplir 14 días.

Recordemos la **Orden SND/399/2020 de 9 de mayo**:

“Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para



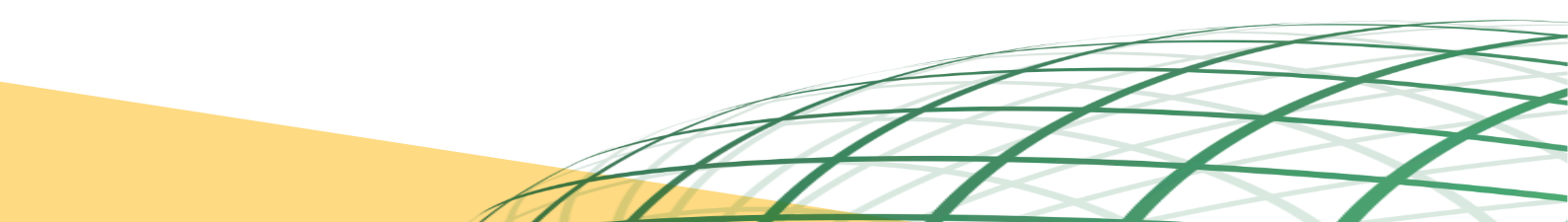
ello por la comunidad autónoma o centro de salud correspondiente, y, en su caso, con los correspondientes servicios de prevención de riesgos laborales”.

2.5 MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EL PERSONAL QUE PRESTE SERVICIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

A continuación trataremos el artículo sexto de la orden publicada por el Ministerio de Sanidad del pasado 3 de mayo de 2020 (**Orden SND/388/2020, de 3 de mayo**), respecto a “**las medidas de higiene que se deberán aplicar en los establecimientos y locales con apertura al público**”. Extraemos los siguientes puntos de interés:

Identificar aquellos trabajadores que no podrán incorporarse a sus puestos de trabajo en los establecimientos comerciales:

- a. Trabajadores que en la reapertura del establecimiento comercial estén en aislamiento domiciliario por tener diagnóstico de Covid-19 o alguno de los síntomas compatibles.
- b. Trabajadores que, no teniendo síntomas, se encuentren en período de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de Covid-19.



Hay que cumplir con la normativa de riesgos laborales.

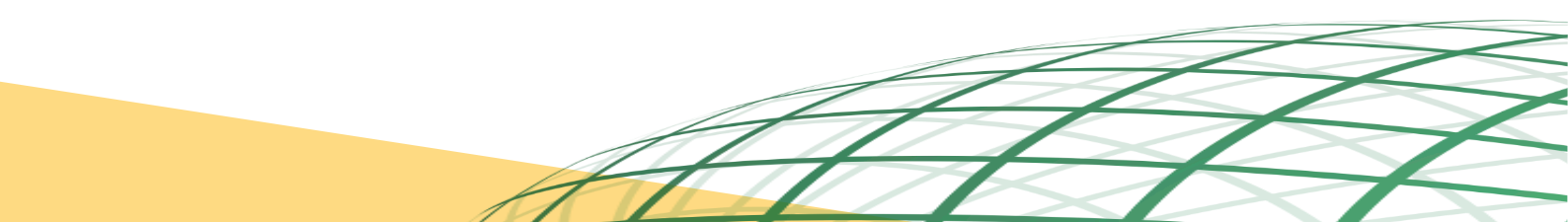
El titular de la actividad económica que se realice en el establecimiento local deberá cumplir con las obligaciones de prevención de riesgos establecidas en la legislación vigente, ya sea con carácter general y de manera específica para prevenir el contagio de la Covid-19.

Hay que proveer al personal con equipos de protección.

“En este sentido, se asegurará de que todos los trabajadores cuenten con equipos de protección individual adecuados al nivel de riesgo, compuestos al menos por mascarillas, y de que tengan permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo geles hidroalcohólicos con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad y/o jabones para la limpieza de manos”.

No olvidemos la **Orden SND/399/2020** que, en su artículo 4. **Medidas de higiene y/o de prevención para el personal trabajador**, prescribe:

Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa laboral, el titular de la actividad económica o, en su caso, el director de los centros educativos y entidades previstos en esta orden deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir las medidas de higiene y/o prevención para el personal trabajador de los sectores de actividad establecidos en esta orden.



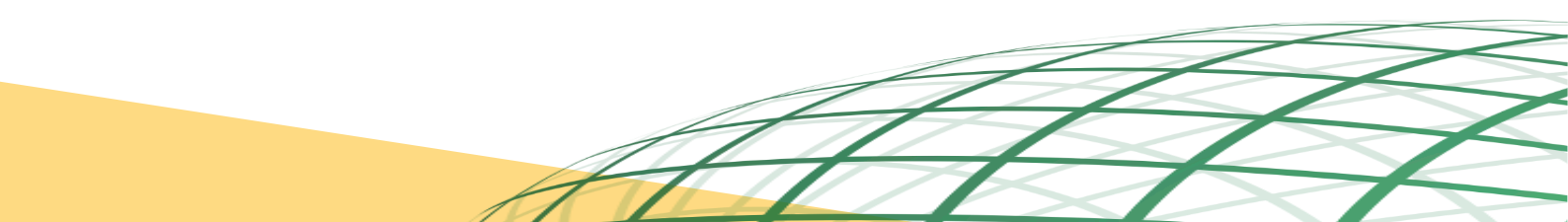


3

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON CLIENTES

A modo de introducción, mostramos una serie de testimonios de directores de hotel que se plantearon durante la elaboración de este proyecto:

“Recordemos que nuestros clientes vienen de vacaciones, a disfrutar tranquilos. Buscan un hotel, no un hospital. Por su seguridad y por la nuestra, hemos de validar un sistema que minimice el riesgo de entrada de personas enfermas, pero también definir un protocolo que minimice la incomodidad del turista y lo basemos en estadísticas. Si el riesgo es inferior a un 1%, por ejemplo, ¿hemos de hacer que lo padezca el 99% restante? Igualmente debemos valorar una cartilla de vacunas obligatorias para viajar a países de riesgo y entrar en España desde ciertos países de riesgo. Con la cartilla actualizada puede ser suficiente: ni más controles, ni cuarentena, ni nada más. Yo sugiero algo similar a lo exigido para participar en algunas pruebas deportivas en que hay que entregar un certificado médico que confirme la aptitud física. Exijamos como máximo un certificado de que no se está infectado por coronavirus, con una fecha



no más lejana de 15 días previa al viaje. Esta iniciativa no debería venir por la parte de los alojamientos, sino que debería ser tratada como una exigencia legal de entrada al país, y, como anoté arriba, a corto plazo”.

“La inmensa mayoría de clientes siguen las normas impuestas por los hoteleros, además, en muchos casos están obligados por ley, por lo tanto, los clientes van a proceder según nuestras indicaciones, así que estas deben ser razonables, ajustadas y ágiles. Concentrémonos en elaborar los protocolos adecuados y ellos, la inmensa mayoría, los cumplirán”.

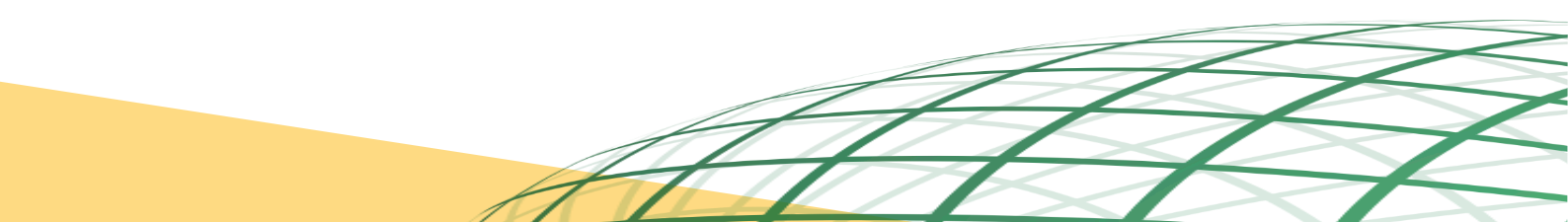
“Al igual que en los países de origen nuestros clientes deberán seguir las restricciones o norma sanitarias que apliquen, y aquí en destino las que correspondan, ya sean más o menos restrictivas que las que allí se den. De nuevo, la educación es y será primordial. Es por ello que en origen se deberán explicar aquellas normas que en el hotel se aplican así como en nuestras webs”.

A continuación mostramos una serie de protocolos y acciones que debemos mantener con nuestros huéspedes si lo que pretendemos es transmitir SEGURIDAD y CONFIANZA, bases de este documento.

3.1

MANTENER INFORMADOS A LOS CLIENTES

La **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**, establece lo siguiente respecto a las medidas de higiene y/o prevención para los clientes hospedados en un alojamiento turístico, según su Artículo 46:



1. Deberá garantizarse en todo momento que el cliente esté informado sobre las condiciones restrictivas que le aplicaran en el uso de las instalaciones. Se garantizará que el cliente conoce, antes de la confirmación de la reserva y durante su estancia en el alojamiento (en formato escrito y en idioma comprensible por el cliente), las normas especiales que regirán en el establecimiento.
2. El hotel o alojamiento turístico deberá poner a disposición de los clientes dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en todo caso en la entrada del hotel o alojamiento turístico, que deberán estar siempre en condiciones de uso.

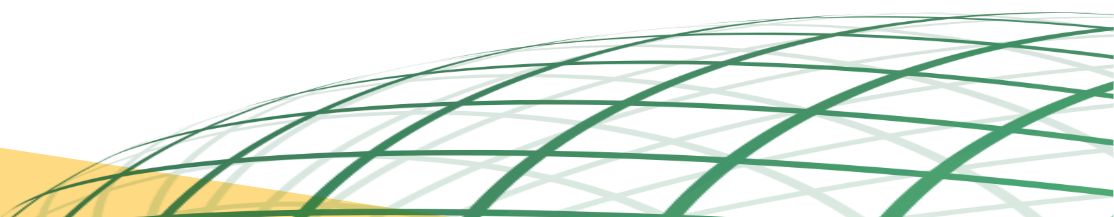
Si el establecimiento está ubicado en zonas menos expuestas al coronavirus, deberíamos destacar en todas las comunicaciones con nuestros clientes la baja incidencia de infectados por Covid-19.

Hay que tener en cuenta las siguientes pautas de información a los clientes:

1. Proporcionar a los clientes información **GENERAL** con el objeto de reducir el riesgo de enfermedades infecciosas.
2. Proporcionar a los clientes información **ESPECÍFICA** de las medidas de seguridad adoptadas en el propio establecimiento.
3. Proporcionar a los clientes información acerca de los **servicios 24H** de atención médica contratados por el hotel y las aseguradoras.

Toda esta información debería estar accesible, como mínimo, en español e inglés, mostrándose en:

- El *website* de manera destacada, apps, y demás soportes de comunicación del alojamiento.



- En la misma recepción de forma visible, y en las habitaciones.

Y, por supuesto, dicha información debería remitirse por email a los clientes en la confirmación de reservas.

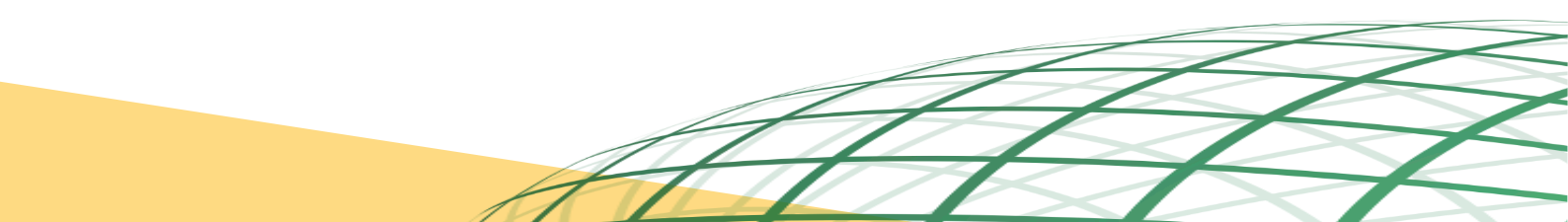
3.2

SEGURO DE CANCELACIONES

Aunque no existe ningún imperativo legal al respecto, no sería deseable la idea de que los clientes pudiesen contratar algún tipo de seguro de viajes que les resarciera del coste de cancelación en el alojamiento escogido para sus vacaciones. Los seguros de viaje al uso normalmente venían excluyendo las situaciones de pandemia. Por ejemplo, el comparador de seguros **Rastreator** introduce esta cuestión expresamente:

“Para que el seguro de viaje te cubra la cancelación del mismo por un motivo como el coronavirus tendrías que haber contratado previamente la cláusula de “declaración de zona catastrófica o epidemia en el lugar del domicilio del asegurado o el del destino del viaje” y que esta no esté entre las exclusiones. Así que para poderte acoger a esta cobertura, el destino tendría que haber declarado de forma oficial epidemia o zona catastrófica”.

Es recomendable que el establecimiento en cuarentena se ponga en contacto con su compañía de seguros para ver si cubre los gastos de los clientes.



3.3

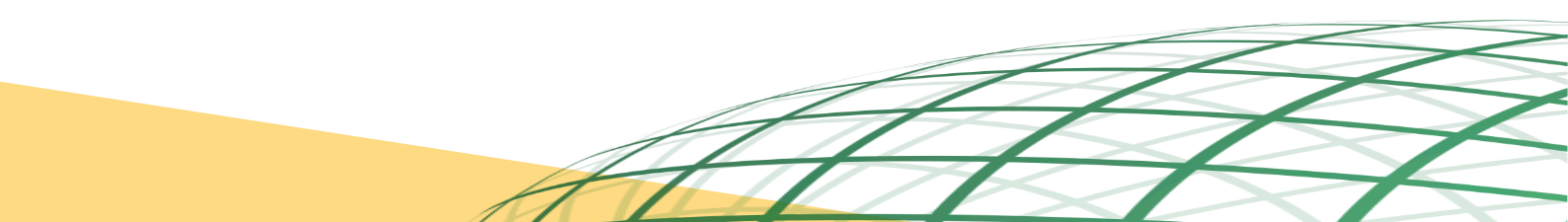
PASAPORTE SANITARIO

En cuanto al pasaporte sanitario o inmunológico, algunos países de la Unión Europea están valorando la posibilidad de vetar la entrada en un alojamiento turístico a quien no disponga del mismo. Porque, en función de la seguridad de los demás huéspedes, ¿acaso podrían alegarse causas de fuerza mayor para legitimar ese veto? ¿Se vulneran derechos fundamentales a quien no le sea permitida la entrada?

Desde el punto de vista de protección de datos no es problemático, pues quien lo ostente habrá tenido que dar previamente su consentimiento expreso. Sin embargo, **suscita dudas en cuanto al derecho de admisión**, ya que podría alegarse que se trata de un proceso discriminatorio. **Esto cambiaría si el pasaporte sanitario fuera promovido por las autoridades públicas**, como trata de hacerse en algún país. El derecho de admisión recordemos que trata de salvaguardar el orden público y la seguridad, y su interpretación en cuanto al derecho de admisión en **la cuestión del pasaporte sanitario dependerá de cada comunidad autónoma, al estar delegada su regulación, y, en último término, del Tribunal Constitucional.**

Una opción alternativa al derecho de admisión sobre quien no presente el pasaporte sanitario sería limitar al máximo el número de unidades de alojamiento a quien no disponga del mismo, pero ya no sería una solución tan garantista como la primera, y no deja de ser interpretable por los tribunales.

La consultora y auditora internacional PwC ha lanzado un pasaporte sanitario digital para facilitar el acceso al trabajo de los empleados durante la vigencia del estado de alarma y favorecer su incorporación gradual tras el confinamiento decretado para frenar la expansión del coronavirus. El pasaporte, desarrollado por PwC y la compañía de certificación **Vottun**,

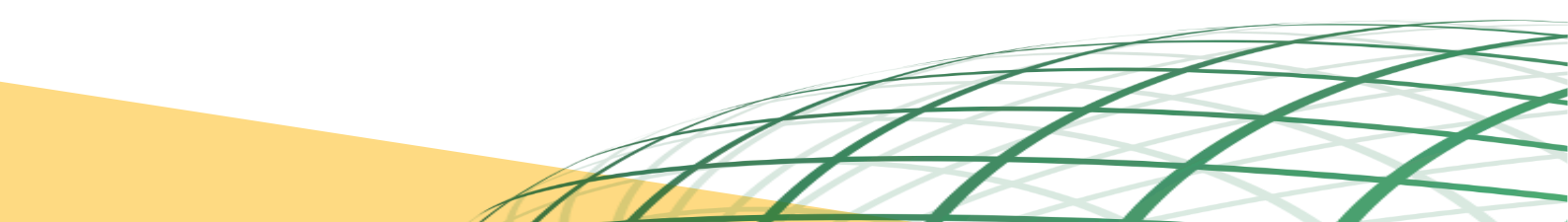


se basa en la **tecnología Blockchain**, que permite introducir y consultar en tiempo real los resultados de los test Covid-19 de los ciudadanos garantizando, al mismo tiempo, su privacidad. En el desarrollo de esta solución con protocolos de cadenas de bloques también ha participado la consultora española **RocaSalvatella**.

Las empresas, centros hospitalarios o laboratorios que realicen los tests serán los encargados de registrar los resultados en una plataforma que generaría una credencial en forma de **código QR**. Identificación que los trabajadores podrán llevar en sus móviles, lo cual permitiría su verificación por parte de cualquier entidad que así lo requiriera.

La firma de servicios profesionales ha explicado que dicha iniciativa está ideada para todas aquellas empresas que quieran reintegrar trabajadores con garantías, así como para los centros de salud y las Administraciones Públicas, que podrán coordinar esfuerzos de un modo transparente. **“También puede ayudar a reactivar sectores clave, como el turismo”**, sostiene Antonio Requena, socio responsable de Blockchain en PwC.

José Antonio Olmos y Manuel Fuentes son dos facultativos del **Centro Médico Quirúrgico San Vicente**, en Arrecife (Lanzarote), que abogan por un test rápido, fidedigno y periódico sobre el estado inmunitario de un viajero analizado en 10 minutos con una simple gota de sangre. Su objetivo es que se pueda testar a la población de riesgo, ya sean trabajadores del sector turístico como los propios clientes, con una capacidad escalable de 1.000, 2.000 y hasta 3.000 tests diarios conforme a los protocolos determinados por la autoridad sanitaria, al precio módico de 25 euros cada test.



3.4

ETIQUETA “VIRUS FREE”

Se trata de otro de los debates de actualidad. La etiqueta Virus Free lo único que garantiza es que el establecimiento ha sido desinfectado en ese momento. A partir de entonces nadie puede garantizar, como a estas alturas ya todos sabemos, que la contaminación se produzca porque ha entrado un cliente infectado o un empleado asintomático.

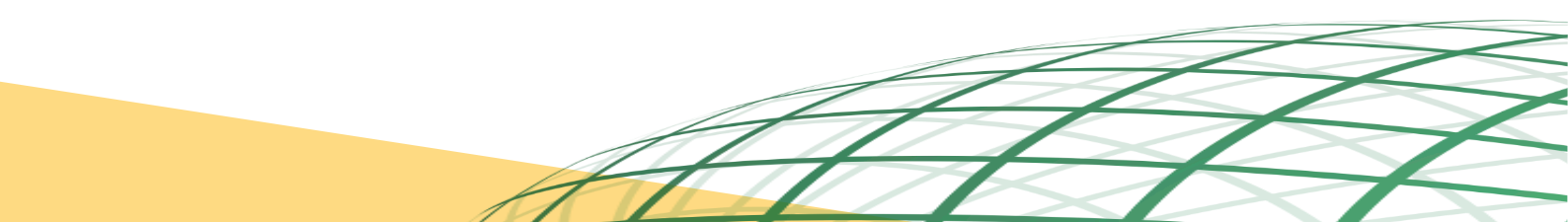
Existen otras alternativas, como la hecha pública por la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), que planteó en su día la creación de un certificado denominado **Hoteles Covid Free**. Claro que para ello se haría necesaria la contratación de un tercero que certifique los protocolos previstos.

Dudamos mucho que en Madrid, e incluso a nivel nacional, pueda llegar a imponerse una certificación de este tipo por las responsabilidades en que incurrirían los empresarios que la asumieran.

3.5

SEGURIDAD E HIGIENE COMO NUEVO EJE DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

No olvidemos que la **prioridad número uno es el bienestar de nuestros huéspedes y miembros del equipo**. Por eso es muy importante mentalizarse que la comunicación de la seguridad e higiene



debe formar parte de la propia marca del establecimiento, que no se trata únicamente de limpiar y desinfectar. De ahí la idea de este documento.

Por ello, debemos en primer lugar, comunicar todos nuestros esfuerzos realizados en seguridad e higiene en los correspondientes canales de promoción y venta, y de una manera destacada en nuestra página web, así como en las comunicaciones que mantengamos con los clientes, como pueden ser en los procesos de reservas o en la contestación de emails.

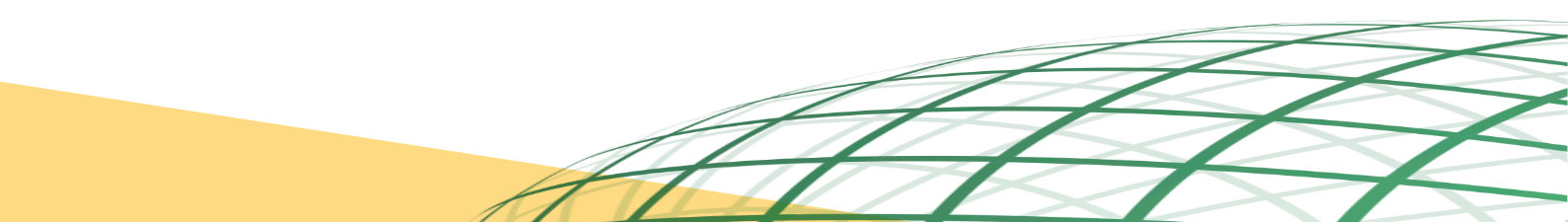
Todos los avances que vayamos realizando en nuestras políticas internas deberíamos documentarlos con imágenes y transmitirlos en las redes sociales. Por ejemplo, y entre otras, las medidas de distanciamiento en los espacios públicos del establecimiento, o la política de seguridad en el servicio de comidas.

“Tendremos que hacer todo lo posible para que los huéspedes sientan nuestros establecimientos como lugares de refugio, relajantes, seguros, con pequeños espacios. ¿Recuerdas cuando de jovencito estabas en los privados de las discotecas? Tenemos que mantener viva la atención y esperanza de nuestros clientes mientras hoy se encuentran en casa”, asevera un director de hotel consultado para elaborar este documento.

3.6

ACCIONES DE PREVENCIÓN CON LOS CLIENTES

A continuación, mostramos una serie de recomendaciones y acciones de prevención con los clientes, como son:



3.6.1

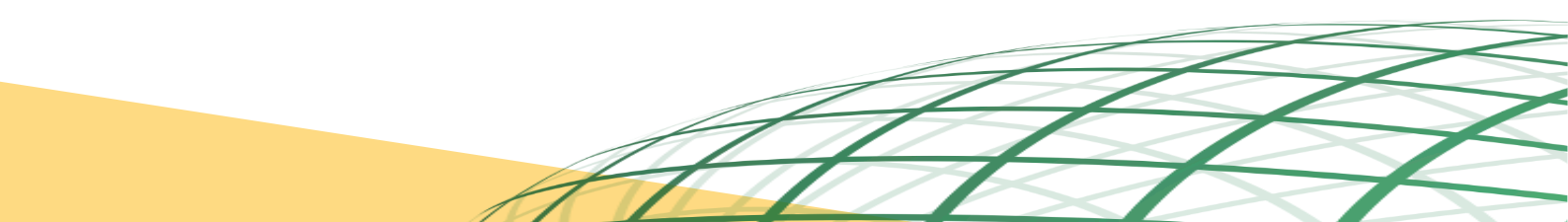
GEOLocalIZACIÓN DE LOS CLIENTES DURANTE EL VIAJE PARA GENERAR CONFIANZA

El documento **Flattening the curve on Covid-19: How Korea responded to a pandemic using ICT** (en español, Aplanando la curva de la Covid-19: cómo Corea ha respondido a la pandemia usando la tecnología) explica cuáles han sido los pasos que ha seguido el Gobierno coreano para frenar la expansión de la enfermedad.

La estrategia ha consistido en emprender una investigación predictiva sobre la propagación de la Covid-19 mediante aplicaciones móviles que, mediante mapas de movimientos, avisan a los ciudadanos si están a menos de cien metros de donde se ha geolocalizado un contagio. Así, los coreanos pudieron ser monitorizados para dar utilidad a los kits de detección rápida creados por *startups* nacionales, coordinadas por sus organismos sanitarios. No solo el país estuvo en condiciones de hacer test masivos a la población, sino utilizarlos en la detección y filtrado de la población de riesgo antes de que ésta sufriera el contagio.

Además, Corea diseñó rápidamente un sistema de inteligencia artificial aplicado a la detección de contagios e impulsó el desarrollo veloz de otros complementos de seguimiento como la toma de muestras en automóviles. Y no solo eso. El rastreo de los viajeros que aterrizaron en Corea al comienzo de la crisis exigió la obligatoriedad de instalarse en sus teléfonos móviles una aplicación de autodiagnóstico para su seguimiento durante 14 días. Quien se evadiera de este precepto podía recibir hasta cuatro avisos de la Policía hasta su detención. Después del tiempo de cuarentena, podían desinstalar esta app.

El gobierno coreano, con atribuciones sobre los gobiernos locales, desarrolló una aplicación de seguridad de cuarentena automática para apoyar eficazmente el monitoreo de quienes se encontraban



cumpliendo la cuarentena. Esta aplicación permite hoy todavía que el propio usuario pueda monitorizar sus síntomas y realizar un autodiagnóstico, lo que asegura que las órdenes de cuarentena se mantengan activando una alarma cuando sale fuera del área de cuarentena designada.

Los ciudadanos coreanos, más les vale, descargan voluntariamente esta aplicación y otras con el consentimiento de proporcionar sus datos de ubicación e información personal. Aproximadamente el 91,4% de los que se encuentran en cuarentena ha cumplido estas reglas instalando la aplicación.

3.6.2

ACCESO AL ESTABLECIMIENTO PREVIA MONITORIZACIÓN DE LA SALUD DEL CLIENTE

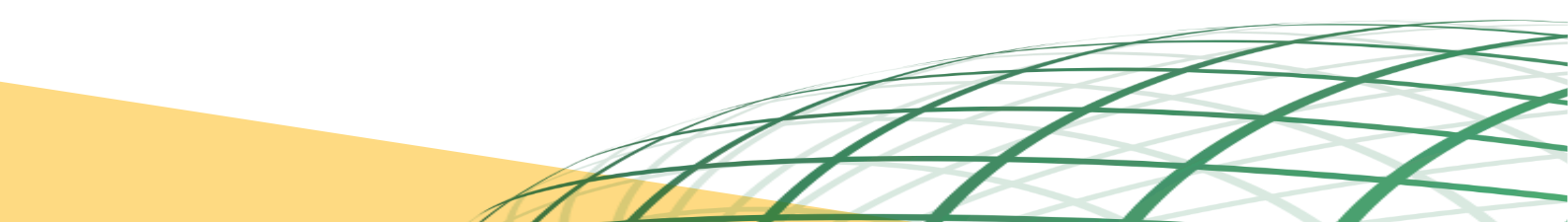
Como, por ejemplo, con el uso de las siguientes herramientas:

- a. Uso de termómetro.** El hecho de apuntar a un cliente con una pistola termométrica a la cabeza nada más entrar al hotel puede ser amenazante, o, como menos, molesto. Recordemos que ante todo somos anfitriones.

Sin embargo, el uso de tales pistolas termométricas nos plantea una serie de dudas:

— ¿Qué sucede si el cliente se niega a que le tomen la temperatura?

En principio, no entraría en el establecimiento, porque si implantamos las pistolas termométricas será para hacer cumplir una medida de seguridad y prevención importante, pero no olvidemos que hasta la fecha no existe una norma legal ad hoc



que avale tal denegación. Otra cosa distinta es si quien se niega a ser analizado por una pistola termométrica presenta síntomas de estar infectado.

¿Y si la temperatura es superior a 37°?

¿Y si la temperatura solo marca entre 37° y 37,2°?

¿Qué grado de error registran los dispositivos?

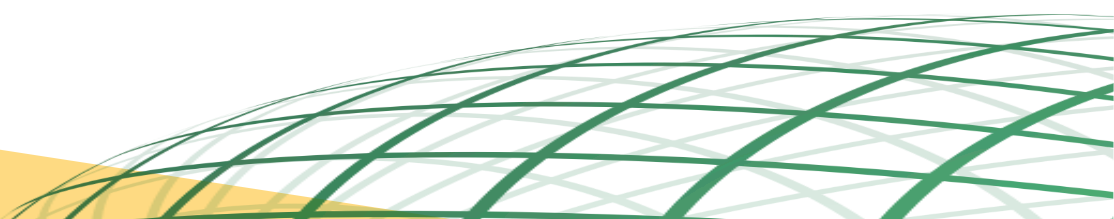
Veamos una recomendación del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo que nos despeja alguna de las dudas planteadas:

“Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el cliente pueda estar afectado de Covid-19, es conveniente, en primer lugar, instar al cliente a que realice una consulta médica. **Y, en caso de negarse, el establecimiento, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio**” (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Informe 15 abril 2020).

b. Uso de arcos / cámaras / sensores termográficos.

Evidentemente son menos intrusivos, más ágiles, cómodos, pero más caros que las pistolas termométricas. Sin embargo, el criterio del tamaño del establecimiento y el del volumen de tráfico será fundamental para decidir qué sistema es más práctico.

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha emitido una comunicación el 30 de abril de 2020 en relación con la toma de temperatura por parte de comercios, centros de trabajo y otros establecimientos, y **cabe destacar de la misma que:**



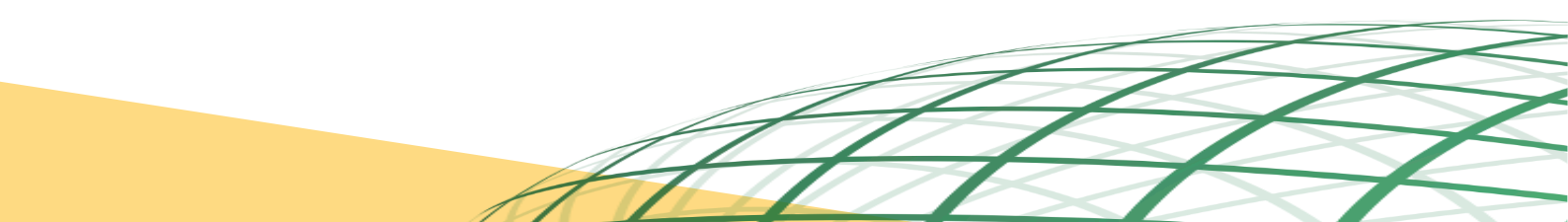
- **Las autoridades sanitarias deberán pronunciarse sobre si estas medidas son válidas:**

*“Deben aplicarse sólo atendiendo a los criterios definidos por las autoridades sanitarias, tanto en lo relativo a su utilidad como a su proporcionalidad, es decir, hasta qué punto esa utilidad es suficiente para justificar el sacrificio de los derechos individuales que las medidas suponen y **hasta qué punto estas medidas podrían o no ser sustituidas, con igual eficacia, por otras menos intrusivas**”.*

*“La aplicación de estas medidas y el correspondiente tratamiento de datos requeriría la **determinación previa que haga la autoridad sanitaria competente**, que en estos momentos es el Ministerio de Sanidad, de su necesidad y adecuación al objetivo de contribuir eficazmente a prevenir la diseminación de la enfermedad en los ámbitos en los que se apliquen, regulando los límites y garantías específicos para el tratamiento de los datos personales de los afectados”.*

- **Las autoridades sanitarias deberán unificar criterios, como por ejemplo, a qué temperatura exacta, se considera a una persona contagiada de Covid-19:**

“Por otro lado, esos criterios deben incluir también precisiones sobre los aspectos centrales de la aplicación de estas medidas. Así, por ejemplo, la temperatura a partir de la cual se consideraría que una persona puede estar contagiada por la Covid-19 debería establecerse atendiendo a la evidencia científica disponible. No debería ser una decisión que asuma cada entidad que implante estas prácticas, ya que ello supondría una aplicación heterogénea que disminuiría en cualquier caso su eficacia y podría dar lugar a discriminaciones injustificadas”.



- **Legitimación jurídica en el entorno laboral:**

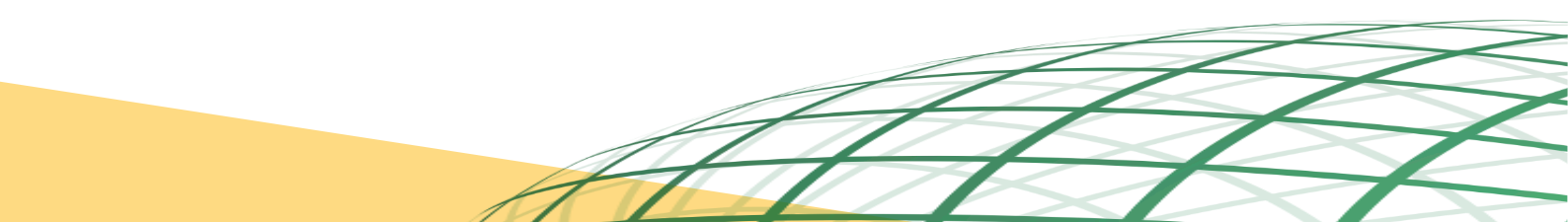
*“En el entorno laboral, y siempre que se hayan tenido en consideración las demás cuestiones que se abordan en esta comunicación, la posible base jurídica podría encontrarse en la **obligación que tienen los empleadores de garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras** a su servicio en los aspectos relacionados con el trabajo. Esa obligación operaría a la vez como excepción que permite el tratamiento de datos de salud y como base jurídica que legitima el tratamiento”.*

*“Esa base jurídica **podría ser tenida en cuenta con un alcance amplio, atendiendo a que, aunque un centro o local estén destinados a unas finalidades específicas que impliquen que en ellos se concentre un elevado número de clientes o usuarios ajenos a la empresa que los gestiona,** siempre estarán presentes en ellos personas trabajadoras sobre las que el empleador mantiene sus obligaciones”.*

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) insiste en su comunicado del 30 de abril de 2020 acerca del impacto que sobre los interesados tendría la identificación de un posible indicador de la existencia de contagio que al final resultara erróneo como consecuencia de un equipo inapropiado o de un mal desarrollo de la medición. En evitación de esta circunstancia más que probable en el caso de atenciones urgentes, propone:

- **Cómo deben ser los equipos de medición y el uso por el personal:**

- i. Deben ser los adecuados para poder registrar con fiabilidad los intervalos de temperatura que se consideren relevantes.



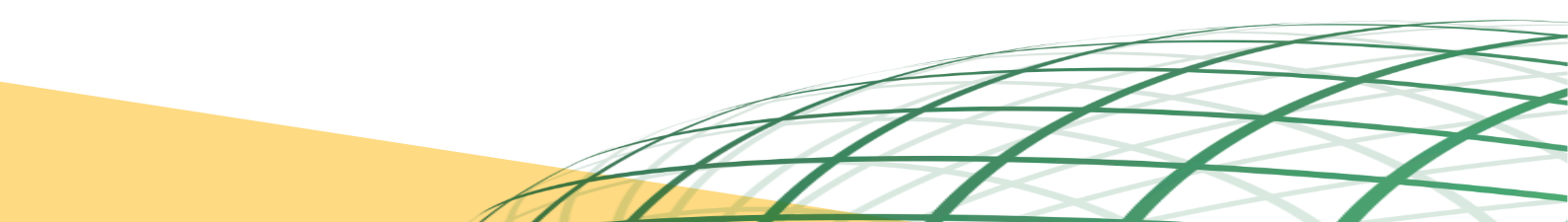
- ii. Utilizar sólo equipos homologados para estos fines y con criterios que tengan en cuenta esos niveles de sensibilidad y precisión.
- iii. El personal que los emplee debe reunir los requisitos legalmente establecidos y estar formado en su uso.

Y, lógicamente, la AEPD recuerda que el uso de esos datos, que no olvidemos son de salud y, por lo tanto, tienen mayor grado de protección, tienen que utilizarse únicamente para las finalidades de prevención, y no para otras.

“Entre los principios de protección de datos recogidos en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), debe mencionarse el de limitación de la finalidad. Este principio supone que los datos (de temperatura) solo pueden obtenerse con la finalidad específica de detectar posibles personas contagiadas y evitar su acceso a un determinado lugar y su contacto dentro de él con otras personas. Pero esos datos no deben ser utilizados para ninguna otra finalidad. Esto es especialmente aplicable en los casos en que la toma de temperatura se realice utilizando dispositivos (como, por ejemplo, cámaras térmicas) que ofrezcan la posibilidad de grabar y conservar los datos o tratar información adicional, en particular, información biométrica”.

3.6.3 MONITORIZACIÓN DEL CLIENTE DIARIAMENTE A TRAVÉS DE LA TOMA DE TEMPERATURA

El hecho de disponer de los sistemas automáticos de toma de temperatura en la entrada del establecimiento (como los arcos,



cámaras o sensores termométricos, entre otros), y en alguna otra área del espacio común, como por ejemplo la entrada del comedor, nos proporciona, frente a la pistola termométrica, un seguimiento diario no intrusivo de la monitorización de la salud del cliente.

Podemos pensar que si la toma de temperatura al cliente se realiza una sola vez a la entrada del hotel, y no sigue habiendo una monitorización, la eficacia de la prevención se reduce, porque un cliente puede desarrollar los síntomas durante su estancia, y quizás ya sea demasiado tarde cuando el establecimiento tenga conocimiento de los mismos.

En el caso de que un cliente presentara síntomas de estar infectado se debería iniciar al momento el protocolo de actuación, como veremos más adelante.

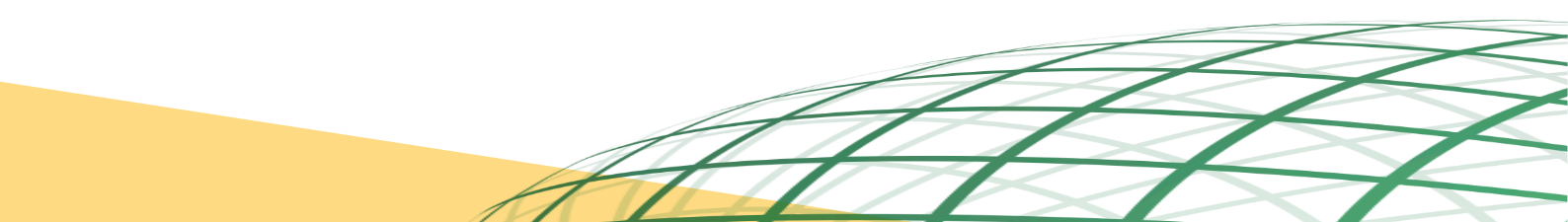
3.6.4

RITUAL DE CORTESÍA A LA LLEGADA DEL HUÉSPED

No olvidemos que somos anfitriones, y que, como todos sabemos, la experiencia de su entrada marcará la percepción del cliente hacia nuestro establecimiento durante toda su estancia. Por eso, la bienvenida no puede ser amenazante, sino cordial, sutil... y rápida.

Proponemos una serie de sugerencias:

- Ofrecimiento de toallas húmedas de bienvenida, a la japonesa.
- Ofrecimiento para que el cliente utilice desinfectante para las manos.
- El espacio de recepción más que nunca tiene que ser un crisol sensorial, de olores, colores, música, elementos florales que



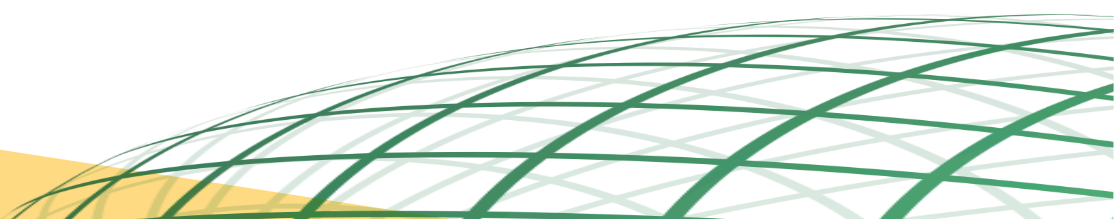
transmitan serenidad y seguridad, todo lo contrario de un establecimiento medicalizado o con sensación de búnker.

- El tránsito, *check in*, debe ser ágil.

3.6.5

ASPECTOS A TENER EN CUENTA A LA LLEGADA DEL HUÉSPED

- Los empleados no abrirán las puertas de los coches o taxis.
- Se pedirá a los huéspedes que coloquen las maletas directamente en el carro portamaletas.
- El carro portamaletas será desinfectado tras cada uso, y el personal que preste el servicio dispondrá de guantes desechables.
- Evitar en lo máximo posible los contactos en la recepción y limitar al máximo la manipulación de elementos como tarjetas, bolígrafos, etc.
- Evitar la entrega de papelería al cliente, como son todos los folletos informativos del alojamiento. Lo que puede implicar, además, la suspensión temporal de los servicios y revistas de periódicos impresos de uso común.
- Fomentar, dentro de lo posible, el uso de las herramientas online para información, transacciones, gestiones u operaciones con los huéspedes.
- ¿Será obligatorio que los huéspedes usen mascarilla por todo el establecimiento? Hay hoteles en EE.UU. que lo imponen.



3.7

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON CLIENTES ALOJADOS QUE PRESENTEN SÍNTOMAS

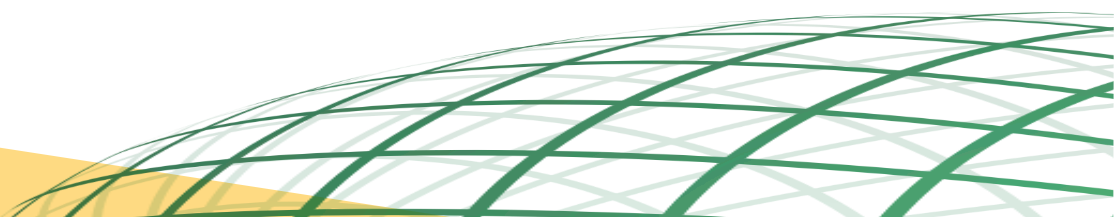
Debemos estar preparados y tener un plan de acción previsto en el caso de que un cliente presente síntomas de estar infectado, de lo contrario quedamos en manos de la improvisación, y las consecuencias pueden ser devastadoras.

3.7.1

INICIAR PROTOCOLO Y ACTIVAR COMITÉ DE CRISIS

Lo primero es evaluar si el huésped presenta problemas médicos, si no los presenta, se le acompañará a la habitación. **Si por lo contrario presentara algún tipo de problema médico** habría que contactar inmediatamente con las autoridades sanitarias, y debemos tener presente lo siguiente:

- Los clientes que muestren los síntomas de Covid-19 no deben ser dirigidos a usar el transporte público, taxis o análogos. Si el cliente no dispone de vehículo propio o no está en disposición de conducir, sería recomendable consultar con las autoridades sanitarias locales el procedimiento.
(Es aconsejable realizar cuanto antes esta consulta y no en el momento de la crisis).
- Sería conveniente que el cliente que haya presentado temperatura elevada, y hubiera requerido de asistencia médica en el exterior, no volviera al establecimiento salvo autorización médica.

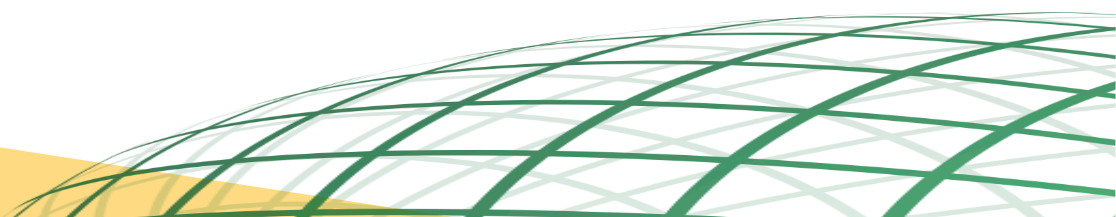


3.7.2

SI NO PRESENTARA PROBLEMAS MÉDICOS DEBEMOS:

- **Acompañar al huésped a la habitación.**
 - Si tiene una temperatura elevada, pero no presenta problemas médicos, se le proporcionará el equipo de protección personal adecuado y será acompañado a la habitación.
 - Si ha utilizado el ascensor se controlará, para que éste no vuelva a utilizarse hasta que no esté desinfectado.
- **Una vez en la habitación:**
 - Que no salga de la habitación hasta que llegue un médico y proporcionarle una mascarilla.
 - “Las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación, evitando que sean atendidas en el consultorio del hotel junto con otros clientes enfermos. Se deberá recomendar al cliente que se queden la habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica (si la hubiese) que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él”. (**Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Informe 15 abril 2020**).
 - Cualquier entrada en la habitación deberá estar expresamente autorizada por la dirección.

“Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo. La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la



dirección del establecimiento y se realizará extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales. Se ha de asegurar que se dispone de cubos de basura con tapa al lado de la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual". (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Informe 15 abril 2020).

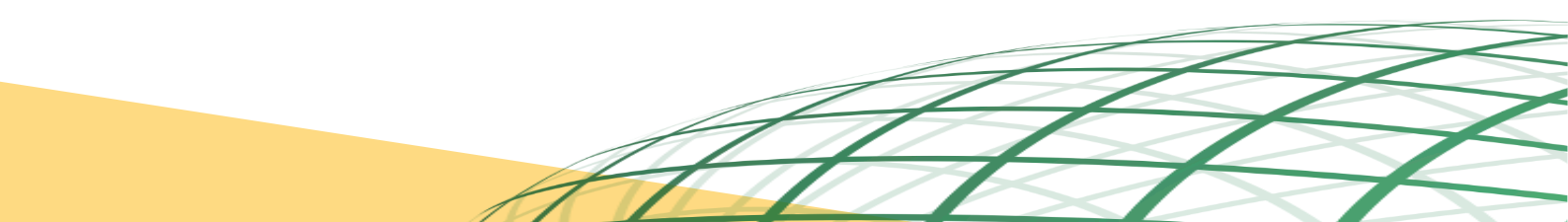
- No se recomienda la permanencia de la persona enferma en el establecimiento.

*"Si la persona afectada es un huésped del establecimiento de alojamiento turístico, no se recomienda la permanencia de dicha persona en el establecimiento. La persona puede ser aislada en una habitación de forma temporal hasta la intervención de las autoridades sanitarias locales, y siempre que la habitación no se comparta con otros huéspedes. No se debe permitir que ningún visitante ingrese a la habitación ocupada por el huésped afectado". (Organización Mundial de la Salud, **ver atención a pacientes con COVID-19** que presentan síntomas leves y manejo de sus contactos).*

- **Si no hay otra opción que mantener a un huésped enfermo sospechoso de COVID-19 con síntomas leves:**

- Debe permanecer en una habitación individual, recibir las visitas médicas en la misma, y evitar desplazamientos, ni siquiera al consultorio.

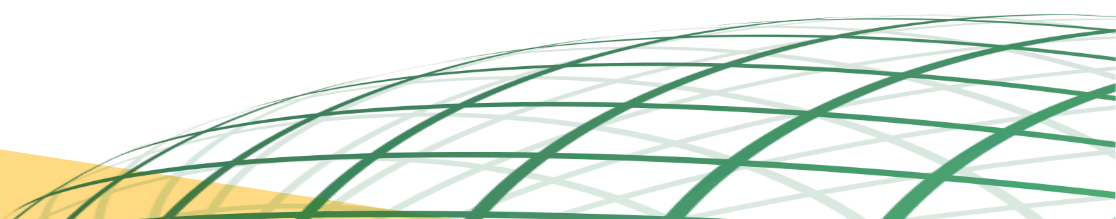
"Se debe considerar el autoaislamiento en la habitación. Las visitas médicas deben realizarse en la habitación de la persona enferma siempre que sea posible, evitando la necesidad de que el paciente vaya al consultorio del médico" (OMS).



“Un huésped enfermo sospechoso de Covid-19 debe permanecer en una habitación individual, excepto en el caso de niños o personas que requieren cuidadores. No debe recibir visitas, o si lo hace, las visitas deben limitarse a lo estrictamente necesario. Debe recibir alimentos en la habitación. Las personas enfermas no deben compartir el baño con otras personas, y tampoco compartir toallas, mantas o cualquier tipo de ropa con sus cuidadores. Los cuidadores deben adoptar medidas de precaución estrictas, incluido el uso de EPP, siempre que se acerquen o tengan contacto directo con la persona enferma. Luego, la sala debe organizarse para permitir el apósito adecuado del EPP y, en un área separada, la eliminación del EPP usado/contaminado. El médico a cargo del caso debe proporcionar a los familiares y las personas que lo acompañan información sobre las medidas de control de infecciones que deben adoptar. Solo una persona debe estar a cargo del cuidado del enfermo. Las mujeres embarazadas u otras personas con alto riesgo de desarrollar una enfermedad grave causada por Covid-19 no deben estar como cuidadoras”. (OMS misma referencia anterior).

“Los cuidadores deben autocontrolarse para detectar la aparición de síntomas, especialmente fiebre y tos, y recibir atención médica si tales síntomas aparecen. La ropa del paciente enfermo, así como la ropa de cama de la habitación que ocupa, deben lavarse después de la procedimientos habituales como medida de precaución, estos artículos deben almacenarse y transportarse en bolsas selladas”.

Nota: “La administración del hotel y el establecimiento de alojamiento turístico no tiene autoridad para obligar a los huéspedes enfermos a permanecer temporalmente en su habitación o para evitar que reciban visitas de otros huéspedes.”



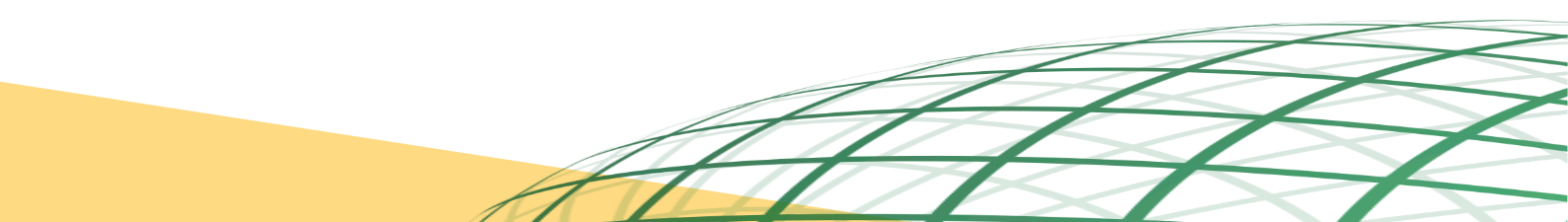
- Comentario a la **nota de la OMS**:
Mientras no exista ninguna normativa al respecto, en caso de conflicto con el cliente es recomendable contactar inmediatamente con la policía y autoridades sanitarias.

3.8

LABORES DE MANTENIMIENTO DE LAS HABITACIONES CON CLIENTES POTENCIALMENTE ENFERMOS

Es importante que los empleados que accedan a estas habitaciones lo hagan con equipos de protección individual (EPIs), por lo que, sin duda, es conveniente aprovisionarse de ellos. Es básico que todos los EPIs cumplan con la obligación por parte del fabricante del mercado CE establecida en el **artículo 10 del RD 1407/1992 de 20 de noviembre** (transposición de la Directiva 89/686/CEE, de 21 de diciembre).

- *“Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes con síntomas compatibles con la 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, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación”.* (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. **Informe 15 abril 2020**).



3.9

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON CLIENTES POTENCIALMENTE ENFERMOS

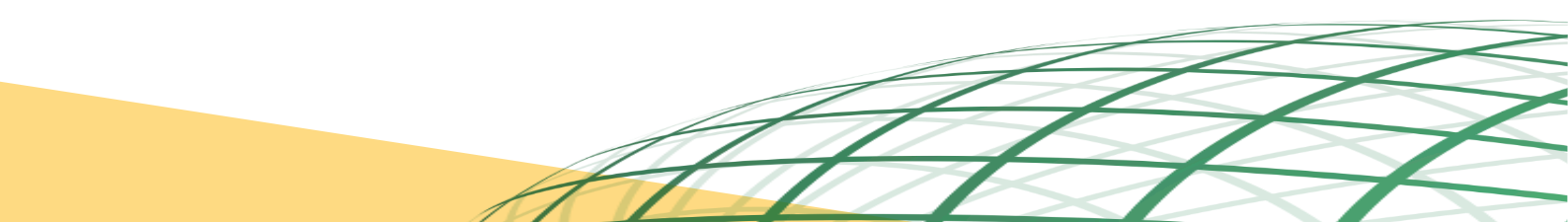
La identificación de los contactos debe comenzar inmediatamente después de que se haya identificado un caso sospechoso en el establecimiento.

La OMS define un contacto como una persona que experimentó cualquiera de las siguientes exposiciones durante los dos días anteriores y los 14 días posteriores al inicio de síntomas de un caso probable o confirmado:

- Contacto cara a cara con un caso probable o confirmado dentro de 1 metro y durante más de 15 minutos.
- Contacto físico directo con un caso probable o confirmado.
- Atención directa de un paciente con probable o enfermedad confirmada de Covid-19 sin usar el equipo de protección personal adecuado.
- Otras situaciones indicadas por las evaluaciones de riesgos locales.

En el contexto de un establecimiento de alojamiento de hotel y turismo, un contacto podría considerarse como:

- Compañeros invitados o personas que brindan atención que tuvieron contacto cercano con el caso sospechoso.



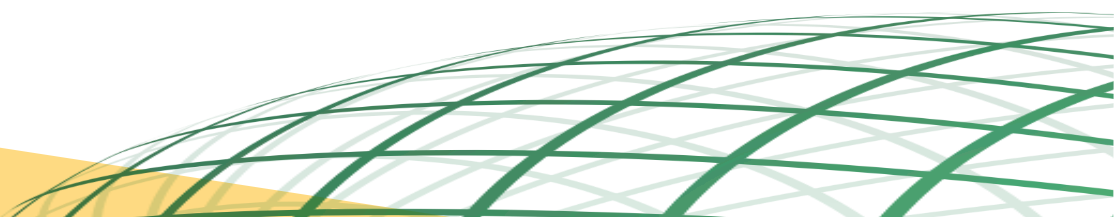
- El miembro del personal designado para atender las personas enfermas y otros miembros del personal que pueden haber estado en contacto cercano con las personas enfermas o las instalaciones que utilizan (por ejemplo, el baño) o sus artículos habituales (por ejemplo, ropa de cama y ropa usadas).

Si la gravedad de los síntomas o numerosos movimientos de los casos indican una exposición más extensa en el establecimiento, debe realizarse una evaluación exhaustiva junto con las autoridades sanitarias locales.

La OMS recomienda que todos los contactos de pacientes con Covid-19 se pongan en cuarentena durante 14 días desde la última vez que estuvieron expuestos el paciente.

Si un contacto desarrolla síntomas, el contacto debe usar una máscara médica, debe ser considerado como caso sospechoso y tratado como tal. Se puede considerar que otros huéspedes y el personal que no cumplan con la definición de contacto tienen una exposición de bajo riesgo y se les puede recomendar que implementen medidas de precaución. Estas medidas de precaución pueden modificarse y adaptarse a las evaluaciones de riesgos realizadas por las **autoridades de salud pública**.

3.10 CLIENTES QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON OTROS CLIENTES QUE HAN DESARROLLADO SÍNTOMAS



Pensemos que se nos pueden plantear dos escenarios:

1. **Clientes que todavía sigan en el establecimiento.**

Y ello nos conduce a plantearnos las siguientes cuestiones:

- ¿Cómo informamos al resto de los huéspedes, sin causar pánico, del caso sospechoso en el establecimiento?

Mientras que no exista una norma que indique expresamente la línea de actuación, cualquiera de las dos opciones que tomemos, informar o no informar, son complicadas. Pero el no informar, además de las consecuencias sanitarias e incluso legales si se hace público el ocultamiento, la reputación podría sufrir un grave deterioro.

- ¿Se les aplica la cuarentena?

Serán los servicios sanitarios quienes lo determinen.

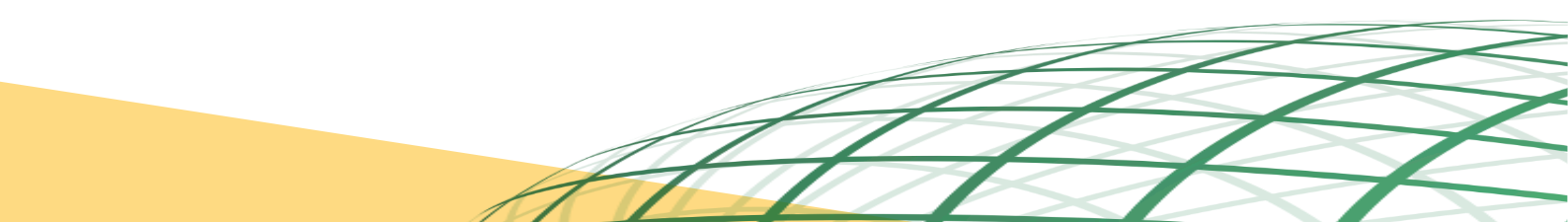
- ¿Y si se niegan?

Se contactará con la policía.

Las respuestas nos son fáciles para el director, lo cual obliga a ser estrictos en las medidas preventivas, como el mantener las medidas de distanciamiento entre huéspedes en el alojamiento, pues de lo contrario podría significar una reclusión de cuarentena. Las directrices gubernamentales deberán resolver estas cuestiones.

En caso de que se le aplique la cuarentena, porque así lo decide el servicio sanitario, nos planteamos:

- Si la fecha de salida del cliente es anterior a la supuesta finalización de la cuarentena, que será lo más normal, ¿quién



abona los gastos si el establecimiento no tiene una política de asunción de tales gastos?

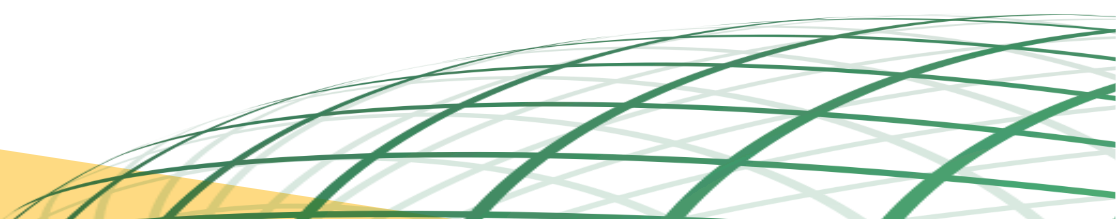
Para evitar conflictos, pues está dentro de lo probable que el cliente alegue causas de fuerza mayor y se niegue a realizar ningún pago, recomendamos contactar con nuestras compañías de seguros y consultar esta casuística.

A fin de aportar CONFIANZA, SEGURIDAD y FLEXIBILIDAD, debería ser el establecimiento el que asuma ese gasto. Pero, será cada uno y sus circunstancias quienes determinen cómo actuar.

2. Clientes que ya han salido del establecimiento:

En este apartado cobra vital importancia la introducción de los sistemas de geolocalización y monitorización por parte de las autoridades públicas, porque para la mayoría de los establecimientos realizarlo por su cuenta, a día de hoy, es inviable. Proyectos que ya están en marcha como el **StopCovid** (Francia), **Corona** (Alemania), o proyectos como el **Pan-European Privacy-Preserving Proximity Tracing (PEPP-PT)**, han desarrollado una tecnología de seguimiento y geolocalización para prevenir la expansión de la Covid-19, garantizando la anonimización y encriptación de la información.

3.11 TRABAJADORES QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON CLIENTES (U OTROS EMPLEADOS)



QUE HAN DESARROLLADO SÍNTOMAS O SIDO CONFIRMADOS DE COVID-19

3.11.1

EJEMPLO DEL MINISTERIO DE SANIDAD PARA TRABAJADORES CRÍTICOS DE UN OPERADOR DE SERVICIOS ESENCIALES

Partimos de la diferencia entre contacto CASUAL y ESTRECHO:

- **Contacto casual con caso posible, probable o confirmado de COVID-19.**

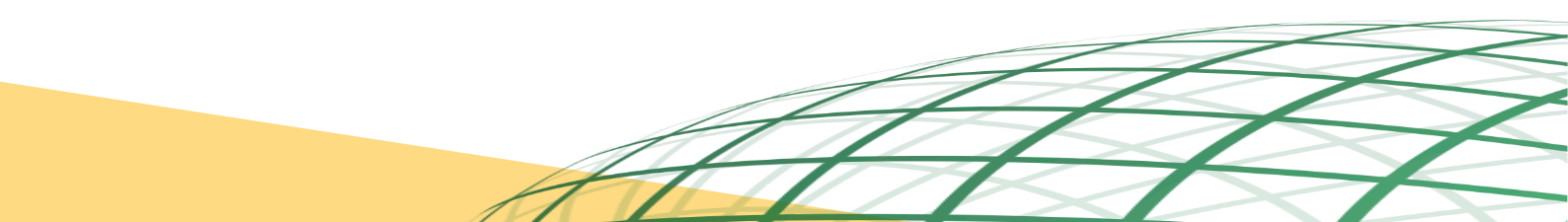
Continuará con la actividad laboral normal y se realizará vigilancia pasiva de aparición de síntomas.

- **Contacto estrecho con caso posible, probable o confirmado de COVID-19.**

Se retirará a la persona trabajadora de la actividad laboral y realizará cuarentena domiciliaria durante 14 días con vigilancia activa de los síntomas.

Se valorará la realización a los 7 días de una prueba de laboratorio. En caso de que la prueba sea negativa, la persona trabajadora podrá reincorporarse a la actividad profesional.

Se extremarán las medidas de higiene personal (**Ministerio de Trabajo y Economía Social**).



3.11.2

QUÉ SE ENTIENDE POR CONTACTO ESTRECHO Y RIESGO DE EXPOSICIÓN

En primer lugar hay que tener presentes los diferentes escenarios de riesgo de exposición según lo expuesto por el **Ministerio de Trabajo y Economía Social**:

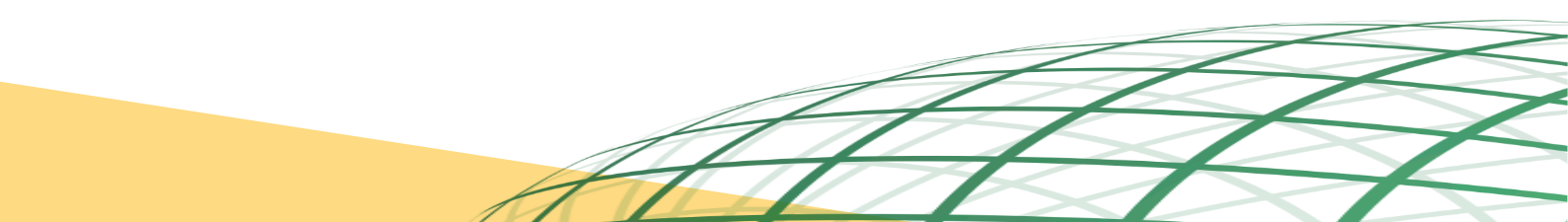
Exposición de alto riesgo	Aquellas situaciones laborales en las que se puede producir un contacto estrecho con un caso confirmado de infección por el SARS-CoV-2 sintomático o con su ambiente más próximo.
Exposición de bajo riesgo	Aquellas situaciones en las que la relación con un caso probable o confirmado no incluye contacto estrecho (por ejemplo, limpieza de zonas en las que se han movido pacientes sintomáticos).
Baja probabilidad de exposición	Trabajadores sin atención al público, o a más de 2 metros de distancia, o con medidas de protección que evitan el contacto (mamparas, etc.). Trabajadores dedicados a la limpieza preventiva de zonas sanitarias en las que no haya habido pacientes confirmados.

El mismo documento, aclara lo que se entiende por «contacto estrecho»:

Cualquier trabajador que proporciona cuidados a un caso probable o confirmado sintomático: trabajadores sanitarios y otros trabajadores que vayan a tener otro tipo de contacto físico similar.
Cualquier trabajador que esté en el mismo lugar que un caso probable o confirmado sintomático, a una distancia menor de 2 metros (ej. visitas, reuniones/viajes de trabajo).
Se considera contacto estrecho en un avión u otro medio de transporte, a los miembros de las tripulaciones que atienden a pasajeros sintomáticos que vuelven de una zona de riesgo.

Tengamos también en cuenta que el documento para la estrategia de detección precoz y control de la infección por la Covid-19 del Ministerio de Sanidad, así como por ejemplo la guía, que este mismo Ministerio publicó, sobre **Buenas prácticas en los centros de trabajo, medidas para la prevención de contagios de la Covid-19**. Quince minutos a **menos de 2 metros** bastan para ser considerado un **contacto sospechoso**.

“Si has estado en contacto estrecho (convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso mientras el caso presentaba síntomas a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos) o has compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal con una persona afectada por la Covid-19, tampoco debes acudir a tu puesto de trabajo, incluso en ausencia de síntomas, por un espacio de al menos 14 días. Durante ese periodo debes realizar un seguimiento por si aparecen signos de la enfermedad”.





4

RECEPCIÓN

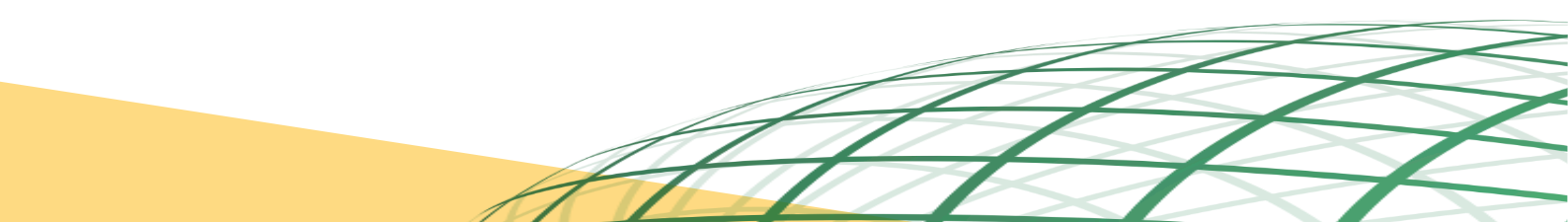
Según la **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**:

Artículo 45. Medidas de higiene y/o prevención exigibles a los hoteles y alojamientos turísticos.

1. Deberán existir **carteles informativos** en los idiomas más habituales de los clientes exponiendo las condiciones restrictivas de uso de las instalaciones y las normas de higiene a observar en relación con la prevención de contagios.
2. En las zonas de recepción o conserjería deberá garantizarse la debida **separación de dos metros entre trabajadores y con los clientes**. Cuando no se pueda mantener la distancia de seguridad, se deberán utilizar los equipos de protección adecuados al nivel de riesgo.

En aquellos puntos de atención al cliente donde se prevean aglomeraciones o colas puntuales se marcarán en el suelo los espacios de manera que se respeten la distancia mínima de dos metros entre personas.

La figura del recepcionista se convierte en el *host* (anfitrión). Sin duda la recepción, el lugar de referencia a la llegada del huésped, ha constituido



hasta ahora el primer escalón de la experiencia del viajero en el alojamiento turístico. No olvidemos que, como seres biológicos que somos, las percepciones sensoriales que hemos desarrollado durante millones de años de evolución han facilitado el contacto humano, el denominado en la escuela turística *touch point*.

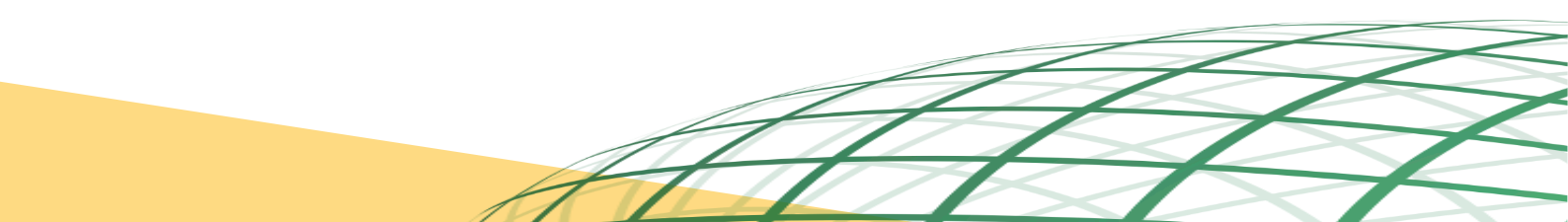
Por eso, en tiempos de incertidumbre e inseguridades personales, como los creados por el coronavirus actual, debemos transmitir seguridad en el ámbito de la recepción, y evidenciar que por supuesto la cumplimos.

Como primera premisa **debe limitarse al máximo los empleados presentes tras el mostrador**, pues una aglomeración en este sucinto espacio transmite al recién llegado una sensación evidente de inseguridad, al no cumplirse las reglas vigentes de distanciamiento interpersonal.

En segundo lugar, debemos preguntarnos si el distanciamiento físico preceptivo no propicia también un distanciamiento sensorial, fundamento esgrimido para justificar el **factor humano** en la bienvenida al viajero.

Y, en tercer lugar, la idea hoy proyectada en numerosos foros acerca de la instalación de una mampara incluso puede alejar aún más el supuesto factor hasta intimidar al recién llegado con una **escenografía de rancia ventanilla ministerial**.

Nada es de extrañar, pues, que en tiempos como éstos de distanciamiento social exigido el mostrador de recepción –con o sin mampara– desaparezca del manual arquitectónico, como retirados ya fueron los atriles de conserjería, las centralitas telefónicas manuales o los llaveros de cuadrantes tan emblemáticos en la hotelería clásica. Los nuevos hábitos viajeros requieren nuevos espacios, nuevas instalaciones y, seguramente, una concepción de la hospitalidad más orientada hacia las liturgias, si se anda en busca de emociones, o hacia el servicio mecanizado, si se prefiere lo práctico y económico.

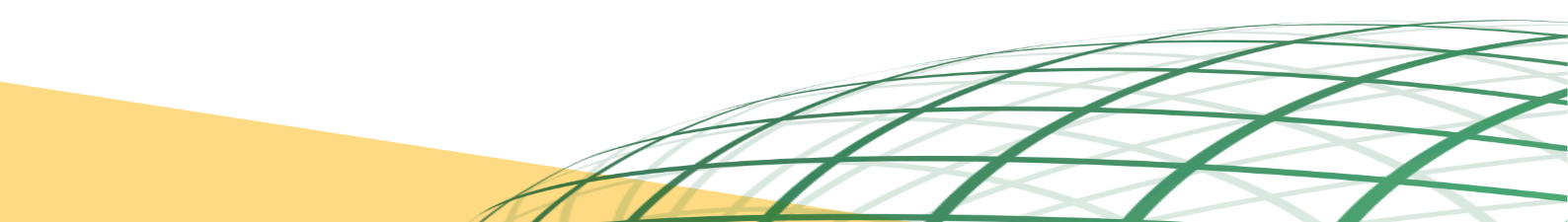


Nos gusta soñar con el contacto humano, cuando la realidad es que la viveza de esas relaciones se ha producido desde el inicio de los tiempos en sujeción a afinidades, sentimientos, vínculos emocionales o puro negocio. El contacto humano más deseado por un huésped corporativo es el de un viajero con otro viajero en función de sus intereses compartidos o del negocio que esperan concluir en el lobby. Nos guste o no, **el contacto con el recepcionista es obligado por la insuficiencia tecnológica del hotel.**

Los argumentos en favor de un turismo humanizado conmueven y con mucha razón. Sin embargo, de cara al futuro, es conveniente abrir la puerta para vislumbrar **otra manera de entender el desplazamiento de personas y la experiencia de viaje**. De igual manera que ha sido necesario reeducarse en entender la telefonía como una manera de comunicarse, independientemente de que sea a través de una línea fija con la intermediación de una señorita pincha cables o de un sistema inalámbrico completamente robotizado, que es lo que hoy utiliza y conoce la inmensa mayoría de la población mundial.

Esta crisis sanitaria acelerará una tendencia en alza en la hotelería mundial como es la automatización de los trámites de acogida e identificación personal, así como la sustitución de la figura del recepcionista por un gestor de la experiencia del cliente que aunarás las dos facetas más exigibles en la actualidad para desarrollar el concepto de la hospitalidad en la industria turística: las relaciones públicas y el trato personalizado a través de la analítica de los datos del cliente. Así, el recepcionista se irá convirtiendo en un gestor de la acogida, el de la bienvenida, el de la hospitalidad, que **deberá empatizar y conocer a los huéspedes y transmitir el espíritu del establecimiento.**

Para ello, pensemos en las siguientes medidas:



4.1

SIMPLIFICAR EL CHECK IN / CHECK OUT

El objetivo, en estos momentos de prevención y seguridad sanitaria en el interior de los establecimientos hoteleros, según dicta la razón, es DESCONGESTIONAR la recepción y reducir al máximo el tiempo del cliente en la misma:

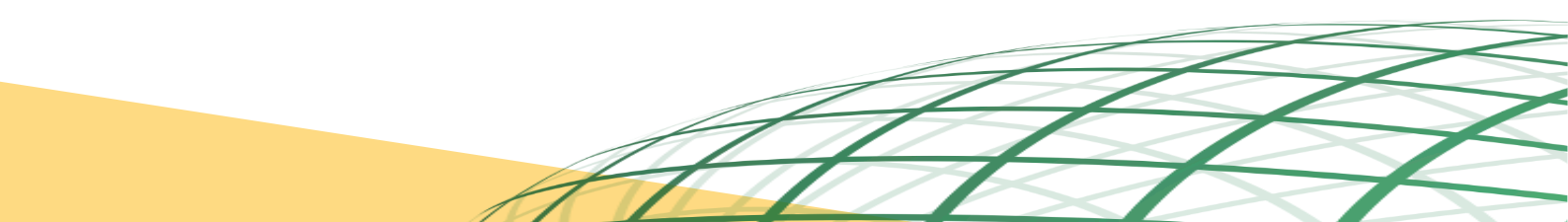
4.1.1

SI NO SE DISPONEN DE HERRAMIENTAS DE AUTO CHECK-IN

“Los clientes con transfer pueden recibir información específica del alojamiento durante su traslado. Hay que coordinarse con las agencias para reducir el check-in”, opina un Director de Hotel.

Si se produce una espera, derivar al cliente a otro espacio en el que pueda servirse, por ejemplo, una bebida. Así podrá mantener la espera cómodamente y sin contacto con otros huéspedes. Debemos consecuentemente identificar y escalonar en el establecimiento los espacios previstos.

Se trata no sólo de descongestionar la recepción sino de rebajar la tensión a Pisos y Servicios Técnicos (SSTT). *Check-in* por grupos (evidentemente con separación preventiva entre personas). Las indicaciones generales se darán por grupos, y la entrega de tarjeta o llave, individualmente.



4.1.2

PRE CHECK-IN/CHECK-OUT ONLINE

El principal valor de este tipo de servicios es el de optimizar al máximo el proceso de *check-in*, eliminando tareas que no aportan un valor imprescindible en el proceso de recepción del cliente.

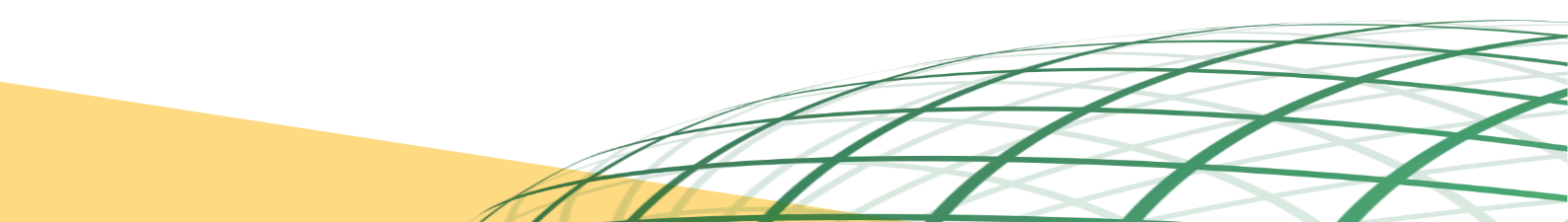
Tareas como, por ejemplo, el registro de datos personales que puede ser llevado a cabo por el cliente en el momento de hacer la reserva.

Se trata de una tendencia en auge en países como EE.UU. o Inglaterra donde las leyes de seguridad ciudadana no cuentan con restricciones como las que podemos encontrar en España (**Ley Orgánica 1/1992 de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana**) que obligan a presentar al hotel la documentación (DNI, Pasaporte).

Aunque este hecho rompe parte de la agilidad con que se puede llevar a cabo el proceso de *check-in* y obliga al cliente a presentar su documentación al hotel en algún momento durante su estancia, sí que es importante considerar que no impide que muchos hoteles estén incorporando tecnología para suplir alguna de esas tareas y optimizar al máximo el momento de entrada del cliente.

¿Qué tienen en común y en qué se diferencian el *check-in on line* y el *check-in* automático? ¿Qué tipos de *check-in* automático existen? ¿Cómo se identifica la reserva a la llegada del cliente? ¿**Qué es el *check-in on line***?

Ejemplos de software *check-in online* podrían ser **STAYmyway** (básico), **hoomvip**, entre otros muchos.



4.2

DESINFECCIÓN DE LAS LLAVES DE LOS HUÉSPEDES

Seguramente, si tenemos un *check-in online*, el primer medio de contacto entre el empleado y el cliente por lo que es necesario mostrar o informar de esta labor de desinfección.

Los medios más comunes que se utilizan:

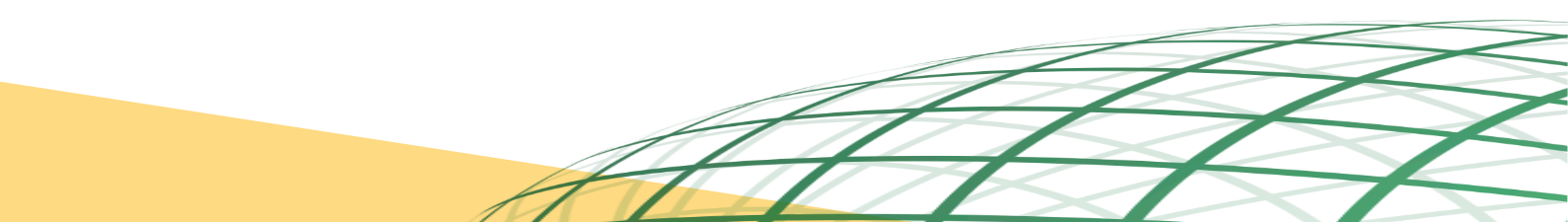
- Alcohol de 70%.
- Lámparas ultravioletas.

“Nosotros desinfectamos nuestras tarjetas, de alta coercitividad, en una disolución con desinfectante y no se ven afectadas las bandas magnéticas”, señala un director de hotel.

Ambos dispositivos deben ser higienizados delante del cliente, con toallitas, antes y después de su uso. Guantes y gel desinfectante en recepción a disposición del cliente y recepcionista.

4.3

KIT RECOMENDADO POR LA OMS QUE DEBE TENERSE EN



RECEPCIÓN

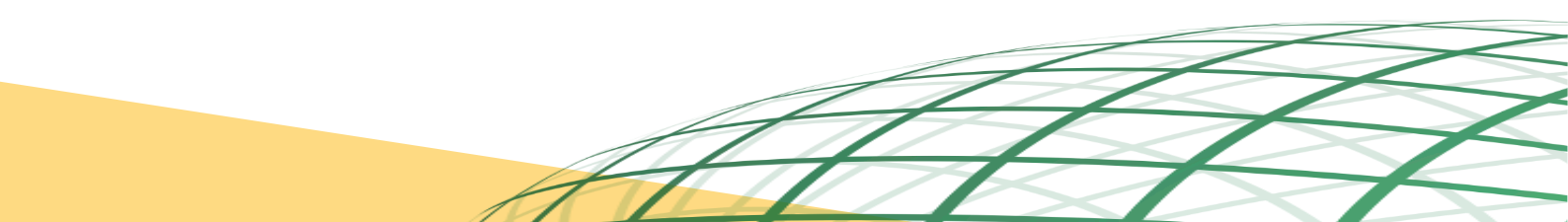
Entre los que se encuentran:

- Desinfectante.
- Toallitas.
- Germicidas para la limpieza de superficies de tejidos.
- Máscaras faciales / oculares (separadas o combinadas, careta, gafas).
- Asumir que las mascarillas desechables solo se pueden usar una vez. (Consultar las Recomendaciones de la OMS sobre el uso de mascarillas).
- Guantes (desechables).
- Delantal protector (desechable).
- Bata de manga larga, de largo completo.
- Bolsa para desechos de riesgo biológico.

4.4

MAMPARAS EN RECEPCIÓN

Durante la elaboración de este documento se ha debatido sobre la idoneidad de instalar mamparas en la recepción. Es un elemento que alerta al cliente de que se están tomando medidas de prevención, pero,



se ha insistido en tales debates, que la estética y la forma de colocación de las mismas no pueden asemejarse a las entidades bancarias.

El disponer de mamparas en la recepción ayuda para reducir los riesgos de contacto estrecho con clientes que hayan presentado síntomas o hayan sido confirmados de contagio, porque puede evitar que tengamos que poner al personal de recepción en cuarentena.

Otra opción, es delimitar claramente la distancia de seguridad de dos metros, pero habría que establecer un protocolo de interacción con el cliente para que realmente fuera operativo. Conviene coordinarse con la empresa de riesgos laborales.

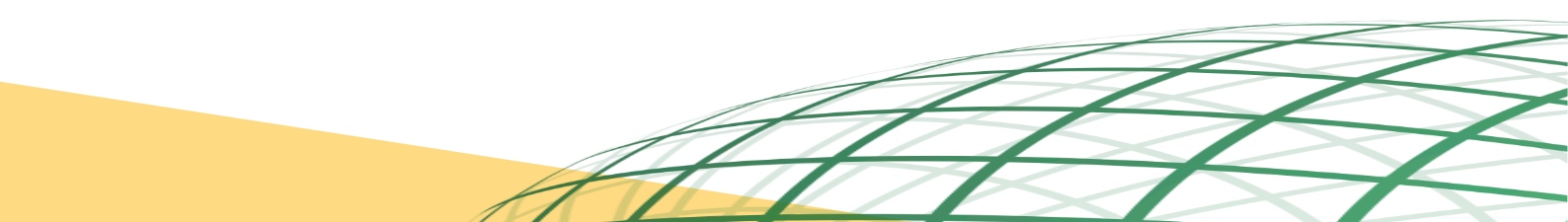
4.5 DESINFECCIÓN Y PREVENCIÓN EN ASCENSORES

Debemos tener presente la **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**:

Artículo 45. Medidas de higiene y/o prevención exigibles a los hoteles y alojamientos turísticos.

5. Previa apertura del establecimiento será necesario realizar una limpieza de las instalaciones, incluyendo zonas de paso, zonas de servicio, habitaciones, parcelas y viviendas.

Se limpiarán y desinfectarán al menos cada dos horas durante sus correspondientes periodos de uso todos los objetos y superficies de las zonas de paso susceptibles de ser



manipuladas o contaminadas por diferentes personas, tales como botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos.

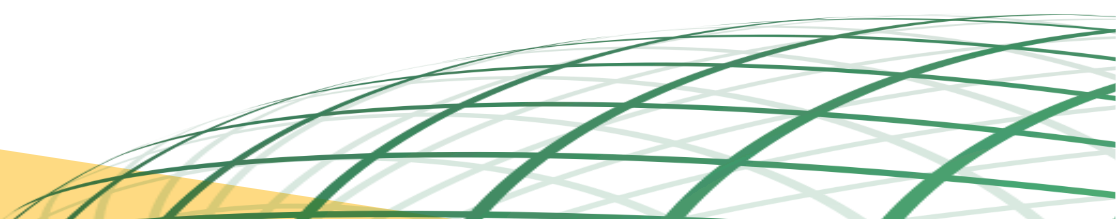
Artículo 6. Medidas de higiene exigibles a las actividades previstas en esta orden.

4. Ascensores o montacargas... Su uso se limitará al mínimo imprescindible y se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, la ocupación máxima de los mismos será de una persona, salvo que sea posible garantizar la separación de dos metros entre ellas, o en aquellos casos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.

El ascensor debería ser desinfectado inmediatamente después de haber sido utilizado cuando un presunto huésped con síntomas ha sido conducido a su habitación.

Sería interesante valorar que el cliente tenga un elemento proporcionado por el propio establecimiento en el kit de higiene y seguridad de la habitación y que lo use para pulsar los botones de los ascensores. La ocupación máxima de los mismos será de una persona, si no puede mantenerse la separación interpersonal de dos metros.

Recordemos que el cliente debe ser informado, tal y como indicábamos más arriba, en el apartado de **Información en la Estrategia con Clientes**.





5

ACCIONES EN LAS HABITACIONES

5.1

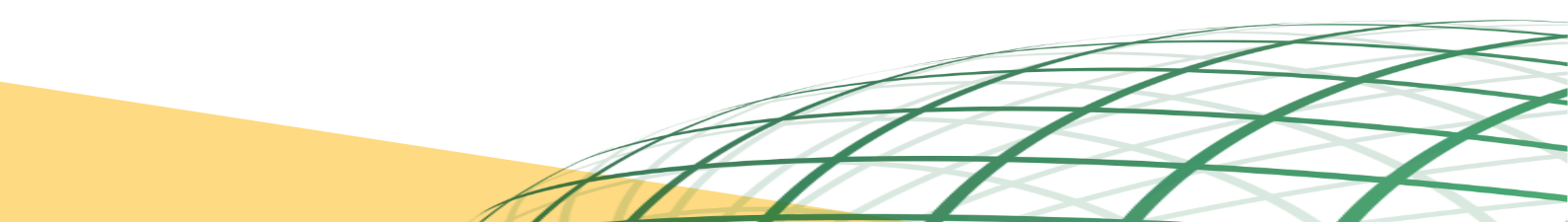
OFRECER UN KIT DE PREVENCIÓN EN LAS HABITACIONES

El kit de prevención sanitaria que no debería escatimar ningún alojamiento turístico a corto y medio plazo debería contener como mínimo:

mascarillas / gel desinfectante / guantes / toallitas.

Debemos además incluir un cubo con tapa para depositar este material de desecho.

Y valorar, por ejemplo, que los mandos a distancia (TV/AC) vayan cubiertos por un plástico desechable o incluir las etiquetas de *Cleansed & Disinfected* (Limpio y Desinfectado). Una vez desinfectados, recordemos que estos adminículos constituyen uno de los mayores focos de concentración de patógenos en la habitación.



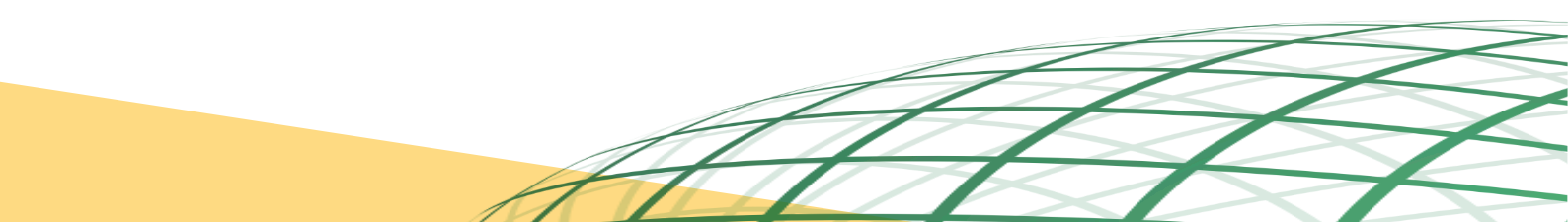
5.2

CHECK LIST DE LAS ZONAS EXPUESTAS O POTENCIALMENTE CONTAMINADAS EN LA HABITACIÓN

Crear un check list de las zonas expuestas o en potencia contaminadas.

Incluir firma de quién realiza la tarea y quién lo verifica. A modo de ejemplo:

- Cerradura de seguridad del cuarto de huéspedes (deslizamiento/gancho/cadena).
- Cerraduras de las puertas de los cuartos de huéspedes.
- Puerta de la habitación de invitados.
- Cerrojo de la habitación de invitados.
- Pomos de las puertas de los cuartos de huéspedes.
- Grifería del baño.
- Fregaderos.
- Grifería del lavabo.
- Grifería de la cocina.
- Grifería de la ducha.
- Grifería de la bañera.
- Ducha de mano.
- Ducha.
- Palanca del tapón del fregadero.
- Fregadero.

-
- Palanca del tapón del fregadero - cocina.
 - Palanca del tapón del fregadero barra húmeda.
 - Tapón de baño.
 - Mango de microondas/abierto.
 - Teclado/botones del microondas.
 - Interior del microondas.
 - Mando a distancia.
 - Botón de encendido de la TV.
 - Despertador.
 - Alexia o similar.
 - Estación de carga.
 - Encendido la lámpara.
 - Interruptores de luz.
 - Control de HVAC.
 - Tapa/puerta de control PTAC.
 - Cartel de "no molestar" / colgador.
 - Cristalería.
 - Botellas de agua.
 - Cafetera.
 - Colgadores de ropa.
 - Colchas.
 - Almohadas.
 - Tirador de la cortina.
 - Palancas de ventana y cerraduras.
 - Puerta corrediza / patio y cerradura.
 - Teléfono, receptor, botones.
- 

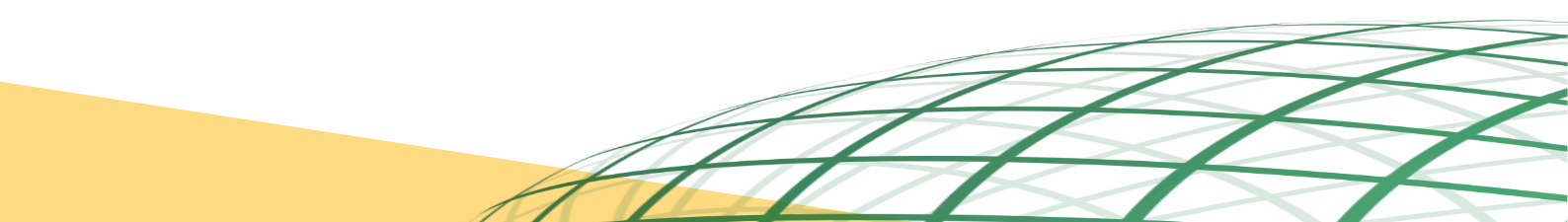
- Mostradores.
- Cajón de ropa.
- Pomos/tiradores de armario.
- Mango de hierro, dial, cordón, enchufe.
- Tabla de planchar.
- Portaequipajes.
- Bisel de la TV.
- Literatura en la habitación / sustituir la cartelería por info online.
- Cubo de hielo/bombas.
- Tazas de café / vajilla.

5.3

REDUCIR ELEMENTOS PRESCINDIBLES EN LA HABITACIÓN

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), **recomienda:**

Reducir los textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y *amenities* para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.



5.4

EJEMPLO DE HOTELES HILTON

Hilton Clean Stay

La cadena hotelera norteamericana ha elevado sus estándares de higiene en colaboración con la clínica Mayo y el fabricante de Lysol y Dettol, RB. Hilton lo anuncia a bombo y platillo como nuevo programa de limpieza jamás antes visto en la industria, perceptible por los clientes nada más entrar en su habitación.

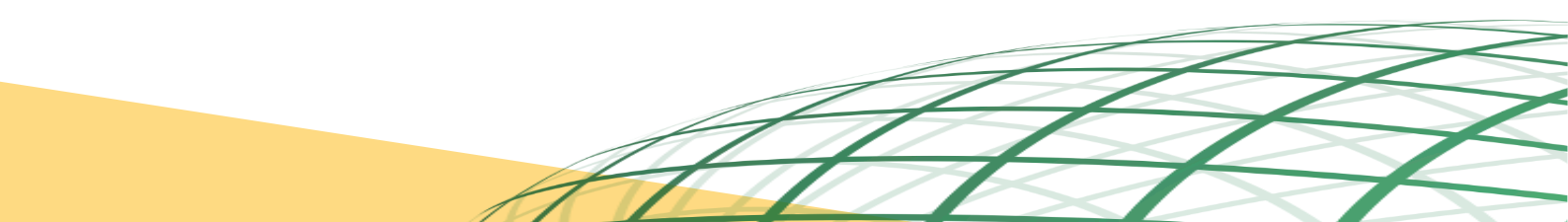
Dichos estándares incluyen:

- Un sello en la habitación Hilton CleanStay para señalar que nadie ha tenido acceso a la habitación después del proceso de limpieza).
- La limpieza profunda de estas 10 áreas de alto contacto:

10 Zonas de Alto Contacto en las Habitaciones



- 1 INTERRUPTORES & CONTROLES ELECTRÓNICOS**
Luces, lámparas, interruptores y controles electrónicos.
- 2 MANILLAS & PERILLAS**
Puertas, armarios, cajones, tiradores de muebles y tiradores de cortinas.
- 3 SUPERFICIES GRANDES EN BAÑOS**
Asas y asientos de inodoro, paredes contra salpicaduras, controles de ducha / bañera y grifos de lavabo.
- 4 CONTROL CLIMÁTICO (AIRE ACONDICIONADO)**
- 5 TELÉFONOS, CONTROLES REMOTOS Y RELOJES**
Auriculares, teclas y botones de función.
- 6 CAMA**
Todas las sábanas, incluyendo fundas nórdicas, fundas de almohadas y sábanas.
- 7 AMENIDADES DE BAÑO**
Dispensadores, artículos de tocador, cajas de pañuelos, jaboneras, bandejas y secador de pelo.
- 8 SUPERFICIES DURAS**
Mesas, escritorios y mesitas de noche.
- 9 ARTÍCULOS DE CLOSET**
Plancha, caja de seguridad y teclado.
- 10 COMIDA EN LA HABITACIÓN & BEBIDAS**
Cubiertos, cristalería, cubiteras, mini bar, tetera y cafetera.

-
- Eliminación de todo el utillaje de papel, reintroducido más recientemente como sustituto del plástico.
 - Pautas de limpieza mejoradas en gimnasios y spas.
 - Mayor frecuencia de limpieza en zonas comunes.
 - Toallas y líquidos desinfectantes en áreas cruciales de tráfico (ascensores).
 - *Check-in / Check out* sin contacto (a través de la aplicación móvil Hilton Honors).
 - Nuevas tecnologías de desinfección (pulverizadores electrostáticos y luz ultravioleta).
- 



6

ACCIONES EN LOS ESPACIOS COMUNES

6.1 COLOCACIÓN DE DISPENSADORES, GELES O SOLUCIONES DESINFECTANTES

Se instalarán en puntos clave y también de contacto entre empleados y/o clientes. Por ejemplo:

6.1.1 EN EXTERIORES:

- Terrazas.
 - Piscinas.
 - Jardines.
 - Entradas de otros inmuebles del establecimiento.
- 

6.1.2

EN INTERIORES:

- Recepción.
- Salones comunes.
- Entrada ascensores.
- Entradas de restaurantes o cualquier otro acceso público.
- Vestuarios, máquinas de fichar y zonas descanso de empleados.

El artículo 45, de la **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**, en cuanto a las medidas de higiene y/o prevención exigibles a los hoteles y alojamientos turísticos, establece:

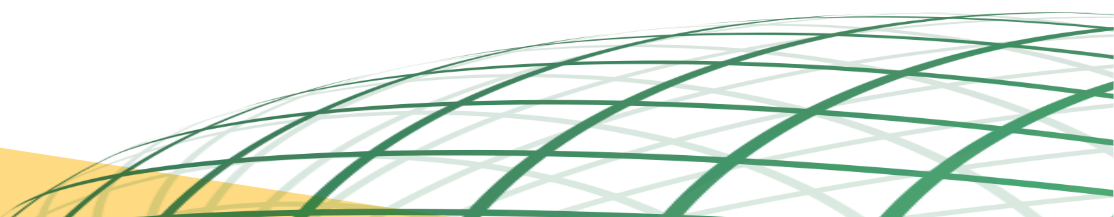
*“Se realizará la correspondiente desinfección de objetos tras su manipulación por el cliente o entre trabajadores **y se dispondrá geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad y desinfectante de superficies**”.*

6.2

ESTABLECER LAS MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO

Se deberán identificar los puntos de fricción del establecimiento. A modo de ejemplo:

- Recepción y cualquier mostrador (recordar que es aconsejable ir transfiriendo las gestiones a herramientas *online*).



- Espacios en los que exista mobiliario para sentarse o tumbarse.
- Barras de restaurante / cafetería.
- Tiendas del establecimiento.
- Entradas / salidas de espacios que den lugar a espera.

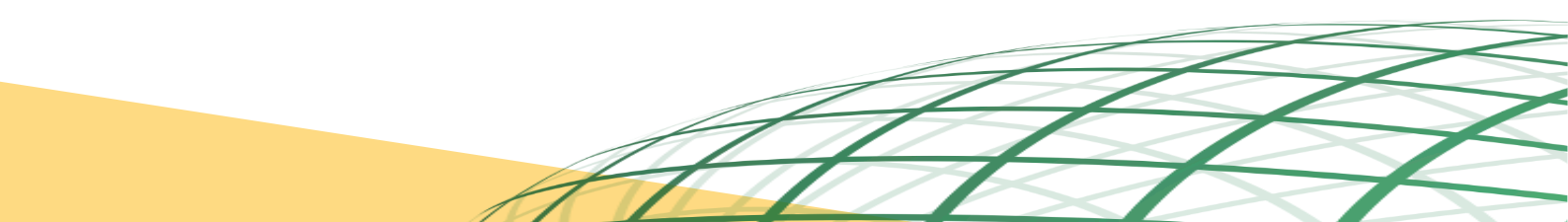
Es recomendable que en determinados puntos de fricción se pongan señales en el suelo que identifiquen carriles de ida, con la idea de agilizar el tránsito y evitar roces. Como consecuencia de lo cual, si hay espacio, también podría señalarse el carril de vuelta, a fin de asegurar la viabilidad de los flujos.

Recordemos la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, artículo 4, en cuanto a las medidas de higiene y prevención:

- Los trabajadores deben de disponer de equipos de protección adecuados al nivel de riesgo cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de dos metros.
- Deberán cumplirse, en su caso, en los vestuarios, taquillas y aseos de los trabajadores, así como en cualquier otra zona de uso común.

6.3 SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE

La **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**, en su artículo 45, establece:



Medidas de higiene y/o prevención exigibles a los hoteles y alojamientos turísticos:

“Deberán existir carteles informativos en los idiomas más habituales de los clientes exponiendo las condiciones restrictivas de uso de las instalaciones y las normas de higiene a observar en relación con la prevención de contagios”.

Una vez identificados los puntos de fricción se colocará la cartelería en los espacios comunes.

Los carteles seleccionados deben transmitir serenidad y seguridad, perfectamente visibles y, dentro de lo posible, discretos, hay que evitar la agresividad y mostrar “bichos”, y que en ningún caso el huésped tenga la sensación de que se encuentra en una zona de guerra.

A continuación se aportan una serie de ejemplos, en inglés, dado que muchos de los clientes en España son internacionales.

DISTANCIA DE SEGURIDAD



LAVADO DE MANOS



PRECAUCIONES DE SALUD

Y no olvidar las marcas y señales sobre los suelos o pavimentos que en muchos casos deberán acompañar a los carteles de medidas de distanciamiento. Por ejemplo, en aquellos puntos de fricción en los que inevitablemente se puedan formar colas, se deben añadir unas marcas que señalen el lugar de espera, con una separación, por ejemplo, de dos metros.

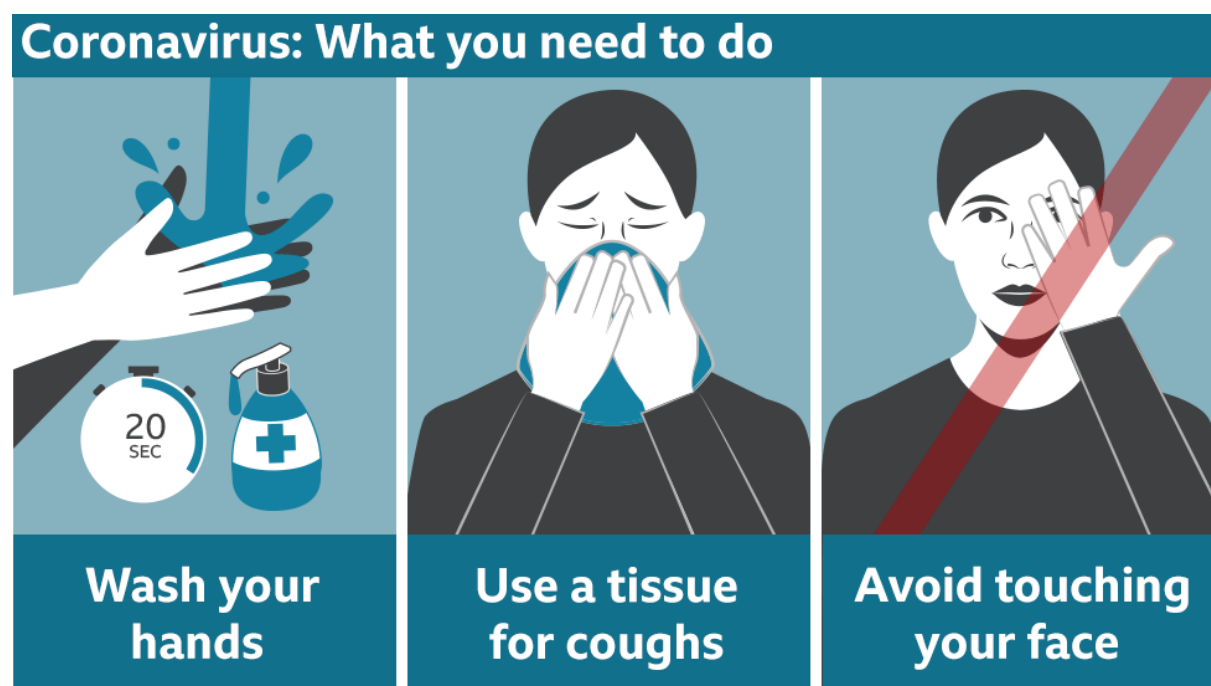
Igualmente, tal y como se ha comentado más arriba en cuanto a la estética, no es lo mismo cortes de cinta americana pegadas en el suelo que, por ejemplo, círculos de un solo color, que no desentonen con el espacio, y que pueden ir variando dependiendo del lugar. Aquí, y en general para toda la cartelería y/o señalización, deberíamos dejarnos asesorar — sin olvidar nunca la finalidad prevista de prevención— por

aquellos que tienen más sensibilidad con el diseño y comunicación. No olvidemos que los huéspedes, a estas alturas, ya tienen interiorizadas estas nuevas rutinas de higiene. Tampoco olvidemos que puede llegar una nueva normativa que imponga directamente la cartelería y/o señalización, como ya sucede con otras áreas, como extintores, etc.

6.4 LOS ASEOS DE USO COMÚN

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la Calidad Turística Española, **aconseja que:**

- Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos.



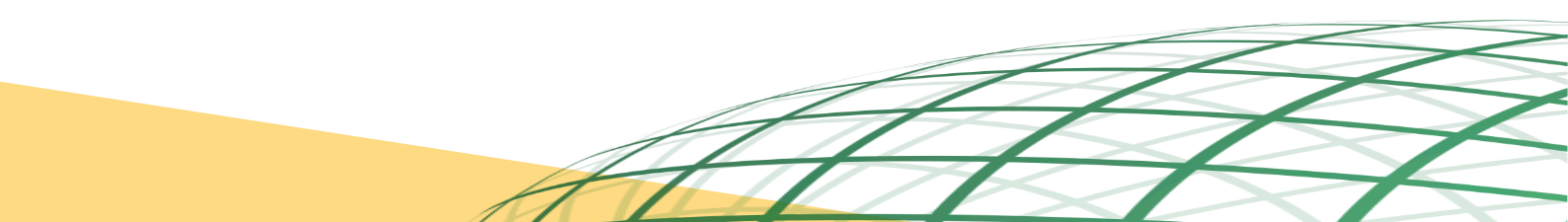
- Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual y limpiarse al menos 6 veces al día.

Y recordemos el art. 6.5 de la Orden SND/399/2020:

“Cuando el uso de los aseos esté permitido por clientes, visitantes o usuarios, su ocupación máxima será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día”.

Además, en el Artículo 6.5 de la **Orden Ministerial SND/458/2020, de 30 de mayo**, en aplicación de la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, añade en cuanto a los aseos:

(...) Para aseos de más de cuatro metros cuadrados que cuenten con más de una cabina o urinario, la ocupación máxima será del cincuenta por ciento del número de cabinas y urinarios que tenga la estancia, debiendo mantenerse durante su uso una distancia de seguridad de dos metros. Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los referidos aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de los mismos.





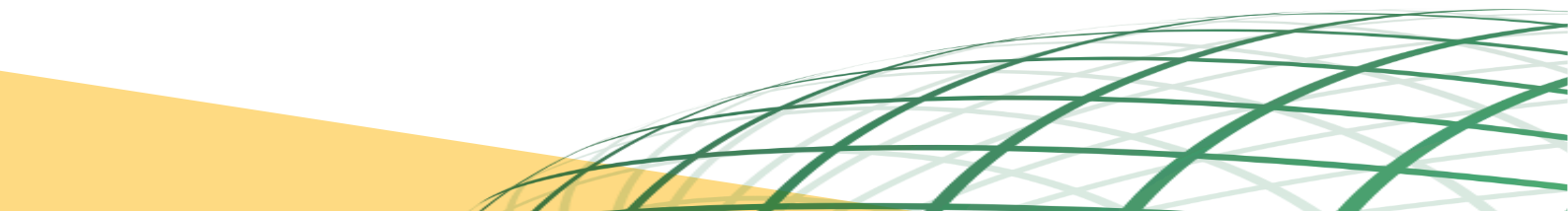
**PLEASE
WASH
YOUR
HANDS**

7

ACCIONES EN RESTAURANTES, CAFETERÍAS Y BUFÉS

A este propósito, recordemos que la Orden SND/399/2020 del Ministerio de Sanidad del pasado 9 de mayo, en su artículo 44, establece lo siguiente respecto a la **apertura de hoteles y alojamientos turísticos** en aquellos territorios que han alcanzado la fase preceptiva para reanudar la actividad:

- Se prestará servicio de restauración, y cualquier otro servicio que resulte necesario para la correcta prestación del servicio de alojamiento, **exclusivamente a los clientes hospedados**.
- Estos servicios **no se prestarán en las zonas comunes del hotel o alojamiento turístico**, que permanecerán cerradas.
- No estará permitida la utilización de **piscinas, spas, gimnasios, miniclubs, zonas infantiles, discotecas, salones de eventos** y de todos aquellos espacios análogos que no sean imprescindibles para el uso de hospedaje del hotel o del alojamiento turístico.



Y en cuanto a las terrazas, esta misma orden ministerial ha dictado:

- Terrazas al aire libre de los establecimientos de hostelería, limitándose al **cincuenta por ciento** de las mesas permitidas.
- **Ocupación máxima de diez personas** por mesa o agrupación de mesas.

En cuanto a las condiciones de apertura del establecimiento de hostelería y restauración para la fase 3 de desconfinamiento, debemos tener presente la **Orden Ministerial SND/458/2020, de 30 de mayo**.

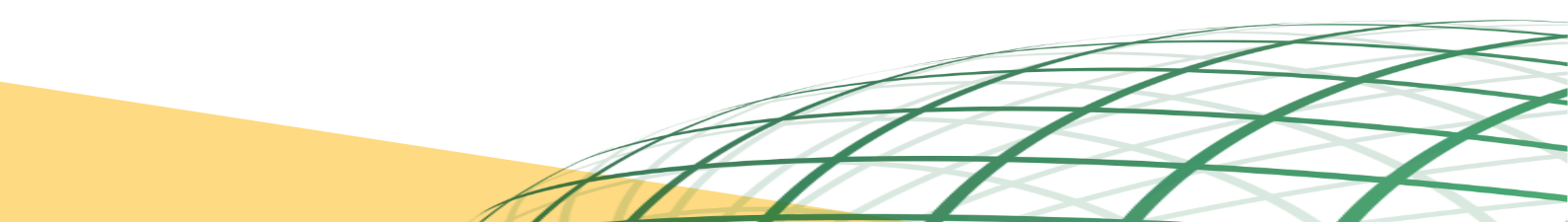
Artículo 18. Apertura de establecimientos de hostelería y restauración.

Podrá procederse a la apertura al público de los establecimientos de hostelería y restauración para consumo en el local, salvo los locales de discoteca y bares de ocio nocturno, **siempre que no se supere el cincuenta por ciento de su aforo** y se cumplan las condiciones previstas en este capítulo.

2. El consumo dentro del local podrá realizarse sentado en mesa, o agrupaciones de mesas, preferentemente mediante reserva previa. Deberá asegurarse el mantenimiento de la debida **distancia física de dos metros entre las mesas** o, en su caso, agrupaciones de mesas. La mesa o agrupación de mesas que se utilicen para este fin, deberán ser acordes al número de personas, permitiendo que se respeten la distancia mínima de seguridad interpersonal.

3. Estará **permitido el consumo en barra siempre que se garantice una separación mínima de dos metros entre clientes o, en su caso, grupos de clientes**.

4. Podrá procederse a la apertura al público de las **terrazas al aire libre** de los establecimientos de hostelería y restauración limitándose el **aforo al setenta y cinco por ciento** de las mesas permitidas en el



año inmediatamente anterior en base a la correspondiente licencia municipal. En el caso que la licencia sea concedida por primera vez, deberá limitarse el aforo al setenta y cinco por ciento del que haya sido autorizado para este año.

En todo caso, deberá asegurarse que se mantiene la debida distancia física de al menos dos metros entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas. La ocupación máxima será de veinte personas por mesa o agrupación de mesas. La mesa o agrupación de mesas que se utilicen para este fin, deberán ser acordes al número de personas, permitiendo que se respeten la distancia mínima de seguridad interpersonal.

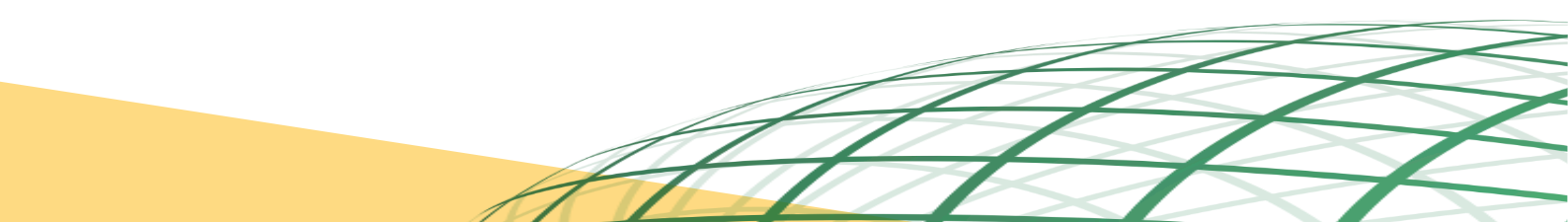
Recordemos el **Plan para la transición hacia una nueva normalidad** aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 28 de abril de 2020, que establece la desescalada de las medidas extraordinarias adoptadas para hacer frente a la pandemia de Covid-19, desglosándolo en tres fases:

- **Fase I o inicial:**

“En función del cumplimiento de los indicadores del panel de indicadores en los diferentes territorios, se permitirá la apertura parcial de actividades, en particular, actividades económicas como pudieran ser la apertura del pequeño comercio con cita previa o servicio en mostrador, restaurantes y cafeterías con entrega para llevar, actividades en el ámbito agrario, actividades deportivas profesionales, alojamientos turísticos sin utilización de zonas comunes y con restricciones, entre otras actividades”.

- **Fase II o intermedia:**

“En esta fase se plantea la apertura parcial de actividades que se mantienen restringidas en la fase I, con limitaciones de aforo, como restaurantes con servicio de mesa y terrazas, zonas comunes de alojamientos turísticos, grandes superficies comerciales, etc”.



- **Fase III o avanzada:**

“En esta fase se prevé la apertura de todas las actividades, pero siempre manteniendo las medidas oportunas de seguridad y distancia. Entre las medidas a contemplar en esta fase, la apertura del comercio minorista que no hubiera abierto con anterioridad, con limitación de aforo, bares y discotecas con aforo muy limitado, museos y espectáculos culturales, también con asistencia limitada, etc”.

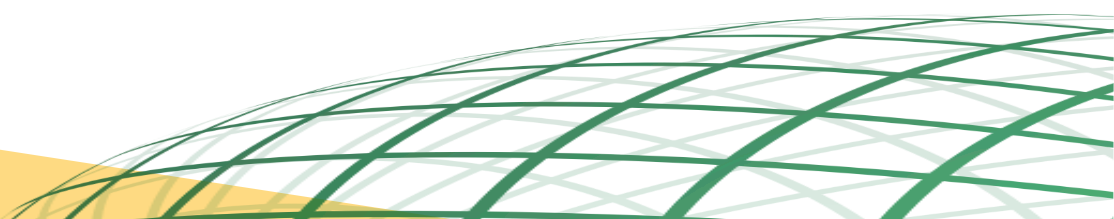
- **Nueva normalidad:**

“Terminan las restricciones sociales y económicas, pero se mantiene la vigilancia epidemiológica, la capacidad reforzada del sistema sanitario y la autoprotección de la ciudadanía”.

La fase de nueva normalidad se prevé (en un principio y si la situación evoluciona según lo esperado) para el 30 de junio de 2020, aunque seguirán habiendo ciertas restricciones.

(Nota del Ministerio de Sanidad: Las fechas concretas y la evolución real dependerá del comportamiento y el control de la pandemia, así como de la capacidad para ir superando las diferentes fases, en las condiciones establecidas en el Plan).

Sin perjuicio de lo anterior, debemos ir teniendo en mente una serie de pautas como las que se muestran a continuación respecto a los establecimientos de hostelería que, si bien expuestos a los ritmos estacionales del turismo, también anclan su modelo de negocio en la clientela residente o de proximidad, naturalmente no expuestas a los ciclos temporales del movimiento turístico, ya sea éste vacacional o corporativo, de interior o urbano. En ellos, la flexibilidad y adaptación al proceso de nueva normalidad debe centrar su estrategia de reinicio de la actividad.



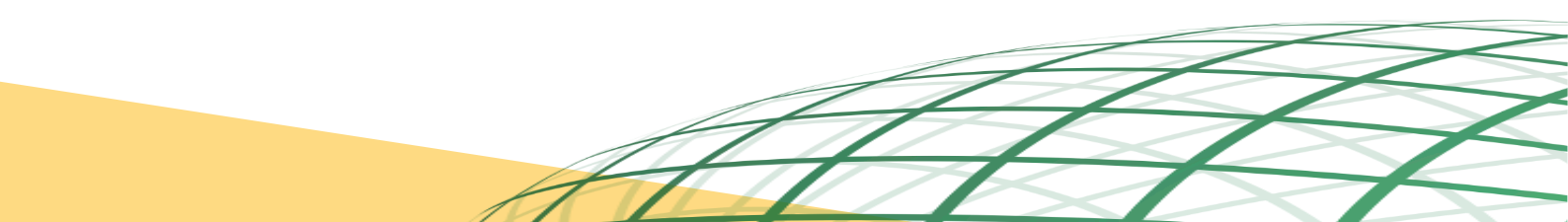
7.1 RESTAURANTES Y CAFETERÍAS

7.1.1 MEDIDAS DE HIGIENE Y PREVENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL LOCAL

Veamos, el **artículo 19 de la Orden SND/414/2020**, de 16 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad:

En la prestación del servicio en los locales de hostelería y restauración deberán respetarse las siguientes medidas de higiene y prevención:

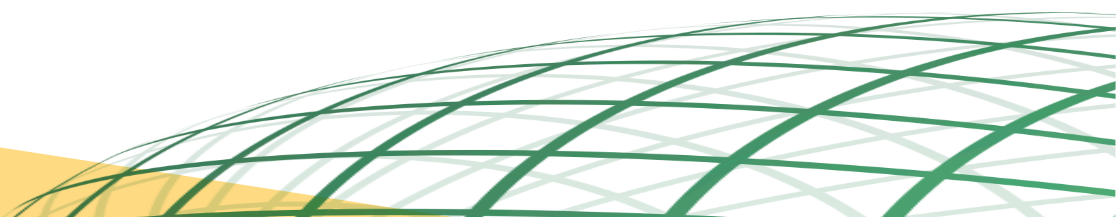
- a. Limpieza y desinfección del equipamiento**, en particular mesas, sillas, así como cualquier otra superficie de contacto, entre un cliente y otro. Asimismo, se deberá proceder a la limpieza y desinfección del local al menos una vez al día de acuerdo con lo previsto en el artículo 6.
- b. Se priorizará la utilización de mantelerías de un solo uso.** En el caso de que esto no fuera posible, debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios y su lavado mecánico en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- c. Se deberá poner a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes** con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en



todo caso instalados en la entrada del establecimiento o local y a la salida de los baños, que deberán estar siempre en condiciones de uso.

- d. Se evitará el empleo de cartas de uso común**, optando por el uso de dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios similares.
- e. Los elementos auxiliares del servicio**, como la vajilla, la cristalería, la cubertería o la mantelería, entre otros, se almacenarán en recintos cerrados y, si esto no fuera posible, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores.
- f. Se eliminarán productos de autoservicio como servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, y otros utensilios similares**, priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos bajo petición del cliente.
- g. Se establecerá en el local un itinerario para evitar aglomeraciones** en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- h. El uso de los aseos por los clientes se ajustará a lo previsto en el artículo 6.5.**
- i. El personal trabajador que realice el servicio en mesa deberá garantizar la distancia de seguridad** con el cliente y aplicar los procedimientos de higiene y prevención necesarios para evitar el riesgo de contagio.

A continuación señalamos una medida que se incluye en la **Orden SND/458/2020, de 30 de mayo** para la fase 3 de desconfinamiento (consultar el resto de las medidas que en su gran mayoría coinciden con las fases de desconfinamiento precedentes):



Artículo 19. Medidas de higiene y prevención en la prestación del servicio en los locales de hostelería y restauración:

Se deberá poner a disposición del público dispensadores de **geles hidroalcohólicos o desinfectantes** con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, **en todo caso en la entrada del establecimiento o local y a la salida de los baños**, que deberán estar siempre en condiciones de uso.

7.1.2 MEDIDAS GENERALES

Tengamos en cuenta además lo que el **Ministerio de Industria, Comercio y Turismo ha propuesto para los servicios de Restauración**, por lo que debemos:

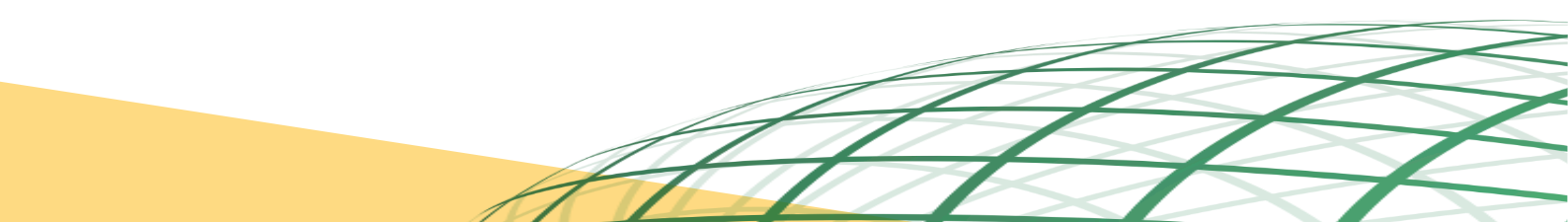
- **Mantener las distancias de seguridad y límites de aforo:**

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 (mesas, mobiliario, pasillos, etc.), en el restaurante 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



interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere”.

“Además, se debe mantener el distanciamiento social en reuniones internas”.

“Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos”.

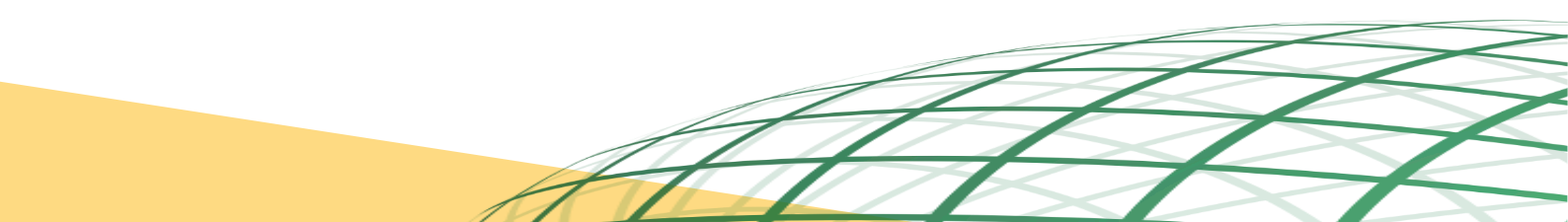
En cuanto al límite de aforo, en la **Orden SND/414/2020, de 16 de mayo**, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, en su artículo, 18. Reapertura de locales de hostelería y restauración para consumo en el local.

“Podrá procederse a la reapertura al público de los establecimientos de hostelería y restauración para consumo en el local, salvo los locales de discotecas y bares de ocio nocturno, siempre que no se supere un cuarenta por ciento de su aforo y se cumplan las condiciones previstas en los apartados (...)”.

La OMS aconseja un máximo de 4 personas por cada 10 metros cuadrados y que las mesas deban estar dispuestas de manera que la distancia desde el respaldo de una silla hasta el respaldo de otra silla esté separada por más de 1 metro que los invitados se miren desde una distancia de al menos 1 metro.

- **Determinar si existen trabajadores vulnerables.**

Debe 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. Por trabajadores vulnerables podemos entender, entre otros, embarazadas, aquellos que sufren patologías crónicas previas o tienen ya una edad (mayores de 60



años podría ser un criterio, ya que hay más posibilidades de complicación en la infección).

- **Habilitar medios de fichaje de los empleados que no sea por contacto.**

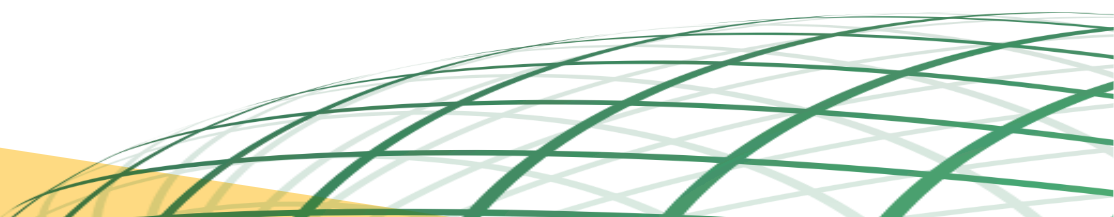
“Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante”.

- **Elaborar y difundir las pautas de higiene a los empleados y clientes.**

Todo ello con la idea de:

- 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 soluciones desinfectantes.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, que puede estar ayudado con cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Recordar a los huéspedes al entrar y salir del restaurante, el desayuno o el comedor que laven sus manos con gel desinfectante, preferiblemente en el acceso a esas instalaciones.

Esta labor de información también va dirigida a concienciar a los empleados en:



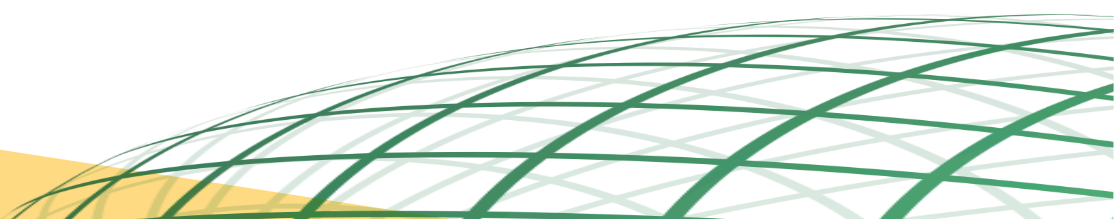
- Llevar el cabello recogido.
- No portar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- Llevar las uñas cortas y cuidadas.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- **Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales en el contexto COVID-19.**
- **Proceder a la ventilación al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.**
- **Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos.**

“Preferiblemente contactless (tarjetas, móviles...) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones”.

- **Actualizar el sistema de APPCC en cocina al contexto COVID-19.**

“Se debe tener implementado un sistema de APPCC actualizado al contexto Covid-19. Se recomienda separar las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas similares”.

- **Almacenar los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos...) en recintos cerrados.**



“O, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo”.

- **Evitar montar las mesas con el menaje sin proteger.**

“Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio)”.

- **Eliminar productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.).**

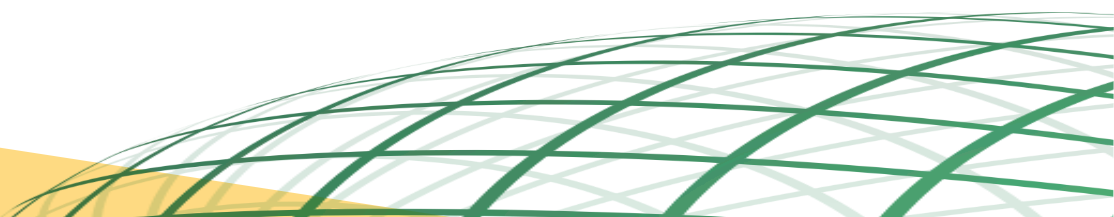
“Priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente”.

- **Ventilar los espacios con la frecuencia adecuada.**
- **Completar el botiquín con un termómetro.**

7.1.3 SERVICIO EN BARRA

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo establece que:

- Se deberá respetar la **distancia de seguridad entre cliente y personal**, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales...). En caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla.
- Deberán establecerse las **posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes** en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.

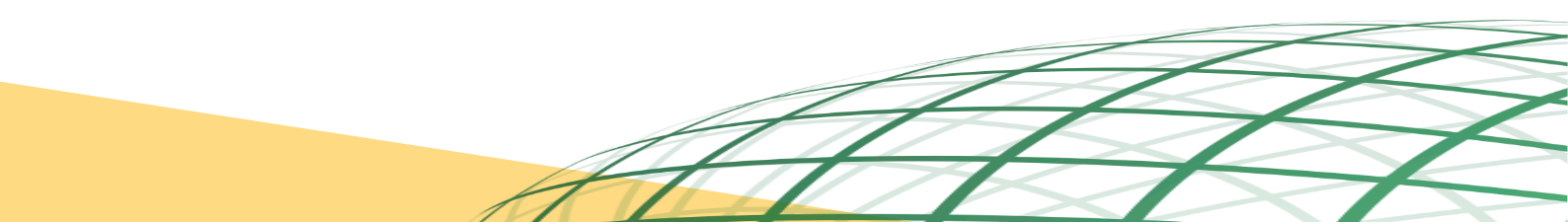


- Los productos expuestos, en su caso, en barra, **deberán estar convenientemente protegidos** hacia el cliente y hacia el empleado.
- No se admite el **autoservicio en barra** por parte del cliente.

7.1.4 SERVICIO EN SALA

En el informe, respecto al servicio en sala, el Ministerio determina que:

- Los camareros que realicen el servicio deben **garantizar la distancia de seguridad** o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.). En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas...).
- Recogida de **pedido en mostrador**:
 - Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes.
 - Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles / cartelería explicativos del procedimiento de recogida.
 - En el caso de que el cliente utilice un dispositivo digital común (tablets, quioscos...), éste debe ser desinfectado para realizar el pedido.
 - Debe disponerse de dispensadores con desinfectante en estas zonas.



- En la zona de los quioscos se debe mantener la distancia de seguridad evitando las aglomeraciones de clientes.

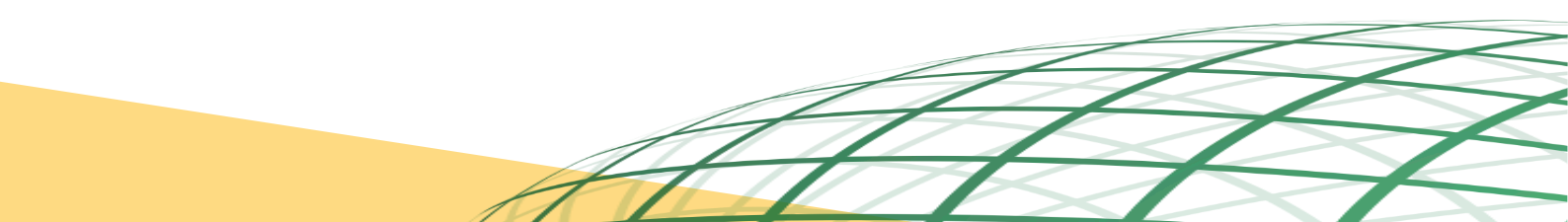
7.1.5 CARTAS DEL RESTAURANTE

Sustituir cartas por información *online* en los restaurantes del establecimiento. Actualmente se están utilizando **códigos QR** a través del móvil.

Debería verse como oportunidad, porque el cliente puede acceder de forma inmediata a través de su móvil. Lógicamente entenderá, por su seguridad, que no haya cartas impresas, y consultará el menú en su móvil antes de la entrada en el comedor. Recordemos que la experiencia gastronómica es uno de los momentos más esperados por la clientela.

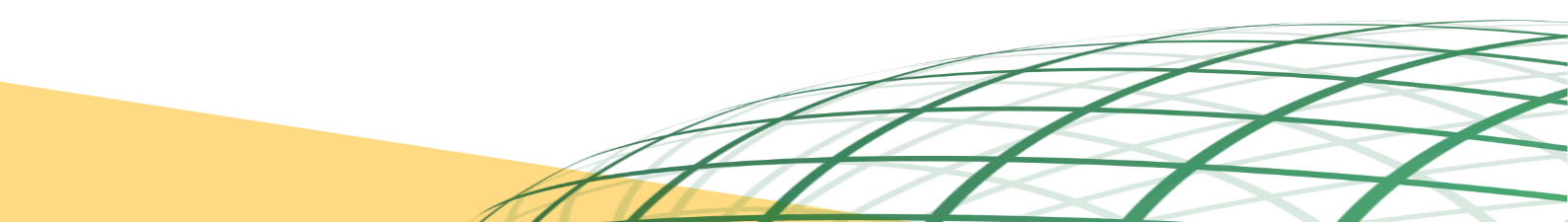
Debemos aprovechar, por lo tanto, estas comunicaciones online como una forma de mantener previamente informados a los clientes e incentivarles para que reserven en el comedor o soliciten el *room service*. Las posibilidades de este canal pueden ser importantes, entre otras cosas, porque se puede crear con los clientes un vínculo digital a largo plazo, ya que además se conocería con detalle sus gustos y preferencias.

Si el restaurante no dispone de muchas mesas, y no existe la opción *online*, otra alternativa interesante es la utilización de pizarras (bien diseñadas y operativas) que el propio camarero puede presentar. Y, si no queda más remedio, que sean de papel, pero que al menos éstas sean de un solo uso.



CONCEPTO	RACK BUSQUEDA X MESA				RACK BUSQUEDA X HABITACIÓN			
	FECHA		01/01/2020		FECHA		01/01/2020	
	1	2	3	4	3	1	5	4
	MESA	CAP	HAB	PAX	HAB	MESA	FECHA	PAX
	1	2	101	2	101	1	01/01/2020	2
			MP					
	2	4	102	3	102	2	05/01/2020	3
			MP					
	3	4	110	4	103	6	14/01/2020	2
			MP					
	4	4	105	4	104	9	07/01/2020	2
			TI					
	5	2	106	2	105	4	10/01/2020	4
			TI					
	6	2	103	2	106	5	12/01/2020	2
			MP					
	7	4	107	3	107	7	08/01/2020	3
			MP					
	8	4	108	4	108	8	10/01/2020	4
			TI					
	9	2	104	2	109	10	03/01/2020	3
			TI					
	10	4	109	3	110	3	14/01/2020	4
			TI					
CONCEPTO	1	MESA	ES EL NÚMERO DE MESA					
	2	CAP	MÁXIMO NÚMERO DE COMENSALES POR MESA					
	3	HAB	NUMERO DE HABITACIÓN					
	4	PAX	PERSONAS/COMENSALES REALES					
	5	FECHA	FECHA DE SALIDA PARA CONTROLAR DISPONIBILIDAD					
NOTAS	HAY QUE ACTUALIZAR EL RACK DIARIAMENTE							
	LA BUSQUEDA ES POR MESA ¿ QUE HABITACIÓN "x" ESTÁ EN LA MESA 1 ?							
	LA BUSQUEDA 2 ES POR HABITACIÓN. ¿ LA HAB 101 ESTA EN LA MESA "x" ?							

Caso Hipotels La Geria. Lanzarote



7.1.6

GESTIÓN DEL COMEDOR

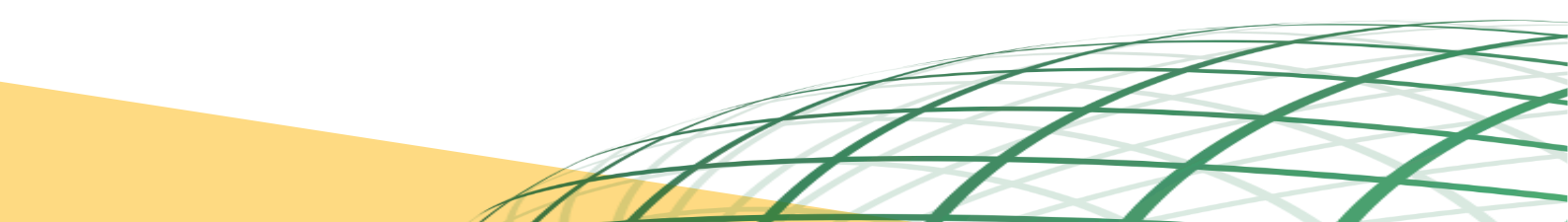
En lo que respecta a las mesas, con Rack de asignación de mesas; dos turnos actualmente se pueden gestionar de sobra dando por turno casi hora y media de comida.

Al reducir el número de mesas habrá que crear otras opciones, según propone un director de hotel por experiencia propia:

- Terceros turnos. Sin cierre entre turnos. Una parte del servicio en bufé y otra emplatada a elegir de menú (ya se hacía años atrás).
- Pequeñas ampliaciones de horarios, 15' minutos antes de lo habitual y 15' después del cierre habitual para aumentar a tres turnos. Funciona mejor con diferentes nacionalidades, por ejemplo, primeros turnos son para alemanes y los últimos para españoles, italianos, algunos británicos... cada alojamiento... un caso. Enlazado con las entradas escalonadas del personal.
- Unificar el personal de bar y comedor puede dar más juego. Depende del alojamiento, servicio. Cambio de pinzas por turno, tiempos marcados, y cartas por cada comensal. Aumento de la cocina en vivo pues reducen sobrantes, y aumenta el servicio. Si es necesario, solicitar bajo reserva y dar el servicio en diferentes turnos.

7.2

BUFÉS Y ROOM SERVICE



7.2.1 BUFÉS

El Ministerio de Industria, Comercio e Industria recomienda:

- **Buffet asistido con pantalla de protección.**
- **Emplatados individuales y/o monodosis tapados** (también con pantalla de protección).
- **Eliminar elementos de uso común:** vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.
- **Crear un flujo de tránsito** que evite aglomeraciones.

“Limitemos la manipulación de los clientes en los bufés, pero mantengamos una amplia variedad de oferta: potenciemos la cocina en vivo, ampliémosla si es necesario para quitar los bufés calientes. En los fríos, en vez de bufés abiertos, montaje asistido de ensaladas simples y compuestas, así como porciones individuales ya preparadas”, informa un Director de Hotel.

Se plantea la posibilidad de incentivar el servicio de habitación e ir sustituyendo el bufé por menús a los clientes que prefieran comer o cenar en el restaurante.

“Para un pequeño hotel o para un urbano, sí lo veo; pero para un vacacional de 300 o 400 habitaciones, operacionalmente sería muy complicado y caro, si queremos dar un servicio de gran calidad sustitutivo del servicio en el comedor... No somos un hospital. Somos hoteles que queremos dar un gran producto y servicio a nuestros clientes. Si no van a poder disfrutar de las instalaciones, de la buena restauración y de la calidad humana que tenemos, perderemos un 80% de estos clientes. Venir por venir, estar por estar, ¿para qué? Definamos un equilibrio de disfrute con medidas

de higiene; pero, recalco, de disfrute”, puntualiza un Director de Hotel.

7.2.2 ROOM SERVICE

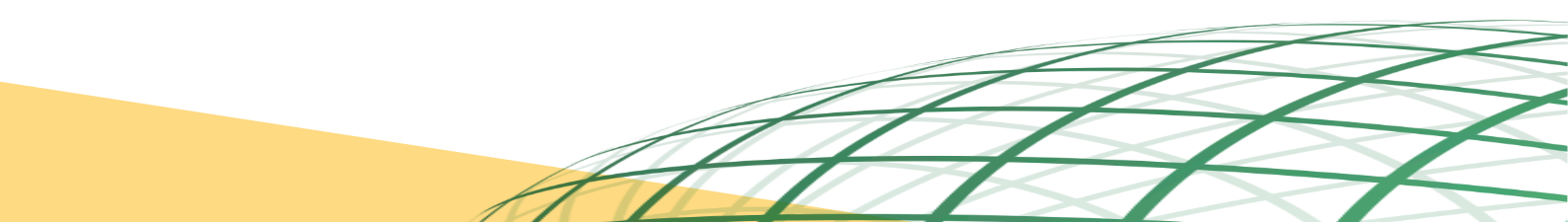
El propio Ministerio de industria, Comercio e Industria en sus recomendaciones para bufés incluye una alternativa como puede ser el *room service*, estableciendo:

- **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.
 - Debe portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- **El material de vajilla** (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se debe higienizar en lavavajillas.

Definir un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informará al cliente. En este último punto no aporta más información u orientación.

Si consultamos el documento técnico de prevención y control de la infección en el manejo de pacientes con Covid-19 del Ministerio de Sanidad vemos que tampoco se establece un protocolo o recomendaciones de actuación:

“No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el paciente y tampoco es necesario una vajilla, ni utillaje de cocina desechable”.





8

PISCINAS, SPAS, GIMNASIOS

8.1

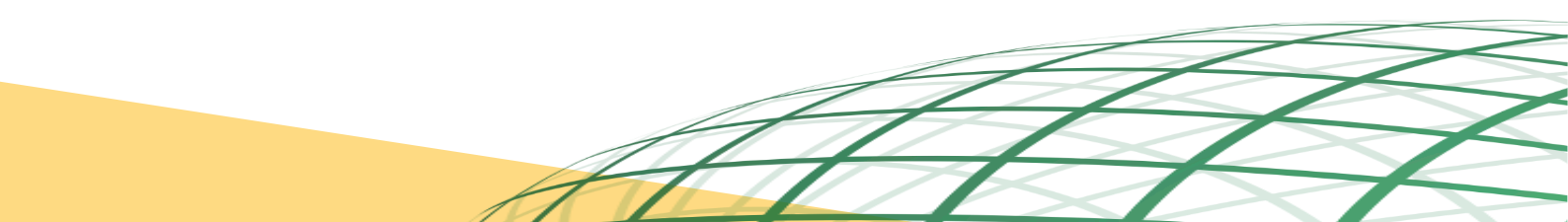
PISCINAS, SPAS

Veamos el **artículo 44 de la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo**, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

8.1.1

REAPERTURA AL PÚBLICO DE LAS PISCINAS RECREATIVAS

- El aforo máximo permitido será del treinta por ciento de la capacidad de la instalación, siempre que sea posible respetar la distancia de seguridad entre usuarios de dos metros. En caso contrario se reducirá dicho aforo a efectos de cumplir con la distancia de seguridad.



- Para poder acceder a la piscina se requerirá la concertación de cita previa con la entidad gestora de la instalación. Para ello, se organizarán horarios por turnos, fuera de los cuales no se podrá permanecer en la instalación.
- Con carácter previo a su apertura se deberá llevar a cabo la limpieza y desinfección de las instalaciones con especial atención a los espacios cerrados como vestuarios o baños.

8.1.2

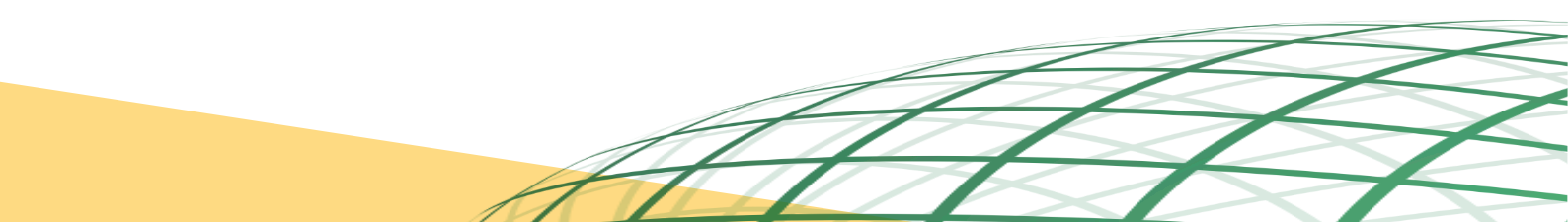
MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO

- En las zonas de estancia de los usuarios, se debe establecer una distribución espacial para garantizar la distancia de seguridad de al menos dos metros entre los usuarios mediante señales en el suelo limitando los espacios. Todos los objetos personales, como toallas, deben permanecer dentro del perímetro de seguridad de dos metros establecido, evitando contacto con el resto de usuarios.
- No se podrá hacer uso de las duchas de los vestuarios ni de las fuentes de agua.

8.1.3

SEÑALIZACIÓN DEL ESPACIO CON LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN E HIGIENE

- Se recordará a los usuarios por medios de cartelería visible o mensajes de megafonía las normas de higiene y prevención a observar, señalando la necesidad de abandonar la instalación ante cualquier síntoma compatible con la Covid-19.



8.1.4

FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS

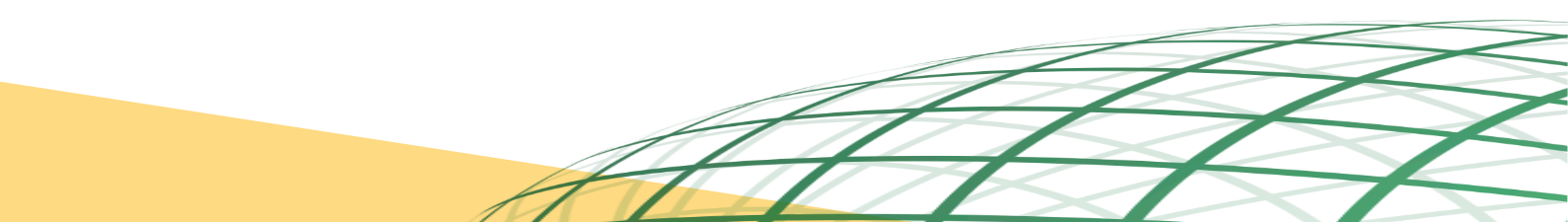
- Particularmente con los socorristas, personal técnico y de limpieza que atiendan la piscina. Conforme a lo dispuesto por la Orden Ministerial SCO/317/2003, de 7 de febrero, la Dirección General de Salud Pública homologará los modelos de cursos para el personal que realice operaciones de mantenimiento y tratamiento higiénico-sanitario de las instalaciones a propuesta de las Comunidades Autónomas. El personal dedicado al mantenimiento y tratamiento del agua de piscinas debe asegurar el tratamiento y control de la calidad sanitaria del agua, la vigilancia e inspecciones sanitarias, así como la gestión del autocontrol por quienes son responsables de las instalaciones.

8.1.5

FRECUENCIA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Se procederá a la limpieza y desinfección diaria de la instalación.
- No obstante, en aquellas superficies en contacto frecuente con las manos de los usuarios, como pomos de las puertas de los vestuarios, o barandillas, se deberá llevar a cabo una limpieza y desinfección, al menos tres veces al día.
- El uso y limpieza de los aseos se llevará a cabo de conformidad con lo previsto en el artículo 6.5.

“Cuando de acuerdo con lo previsto en esta orden el uso de los aseos esté permitido por clientes, visitantes o usuarios, su ocupación máxima será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Deberá reforzarse la limpieza y

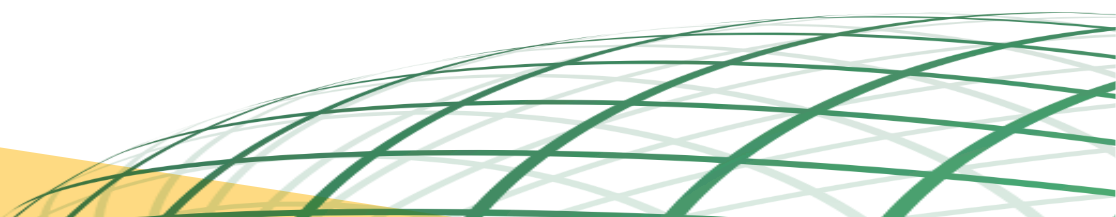


desinfección de los referidos aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de los mismos”.

- Asimismo, se deberá verificar que, en todo momento, los aseos estén dotados de jabón y/o geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.
- Se deberán limpiar y desinfectar los diferentes equipos y materiales como, vaso, corcheras, material auxiliar de clases, rejilla perimetral, botiquín, taquillas, así como cualquier otro en contacto con los usuarios, que forme parte de la instalación.
- Los biocidas a utilizar para la desinfección de superficies serán aquellos del tipo de producto 2, referidos en el anexo V del Reglamento (UE) n.º 528/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativo a la comercialización y el uso de los biocidas. Asimismo, se podrán utilizar desinfectantes como diluciones de lejía 1:50 recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

A tener en cuenta:

- Los puestos de socorro se deberían desinfectar al momento de la rotación.
- Las zonas de tránsito, como los bordes de la piscina deberían tener una limpieza frecuente.
- Muy importante es que en la recogida de las toallas su almacenamiento y traslado para lavado debe realizarse con las máximas precauciones.



8.1.6

MANTENIMIENTO DE LOS ELEMENTOS TÉCNICOS

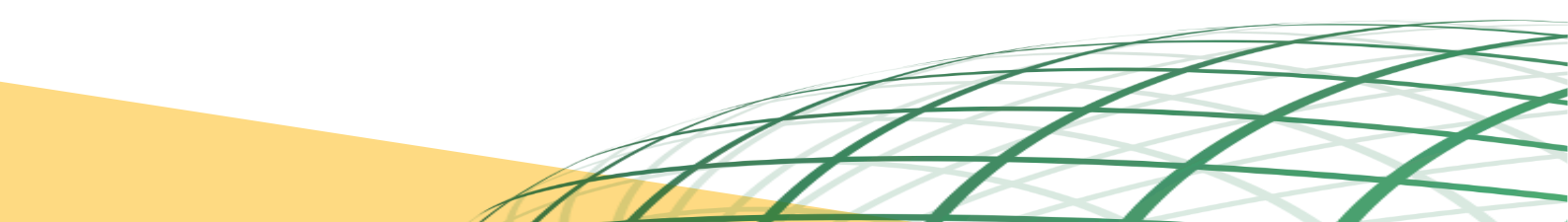
- Depuración física y química del agua necesarias para obtener una calidad del agua de los vasos adecuada conforme a los anexos I y II del Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas, con la realización de los controles pertinentes, así como del cumplimiento del resto de normativa aplicable.
- En las piscinas cubiertas se deben verificar, **según la OMS**, el funcionamiento adecuado de la ventilación, el intercambio de aire y el equipo de deshumidificación.
- Recuerda también la OMS que es necesario mantener la concentración de desinfectante en el agua para consumo y en piscinas o spas dentro de los límites recomendados de acuerdo con las normas y estándares internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango.

En las instalaciones de spa se recomienda consultar las **Medidas para la reducción de contagio por SARS-CoV-2 en balnearios**.

Igualmente recomendamos consultar el **Informe del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) sobre transmisión del SARS-CoV-2 en playas y piscinas**.

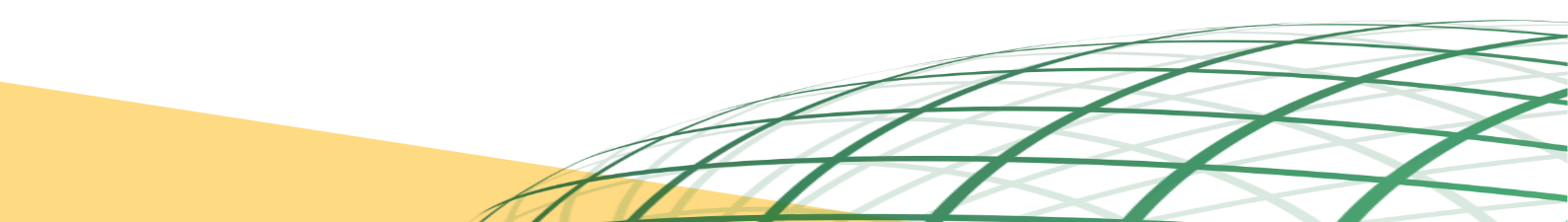
8.2 GIMNASIOS

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la



Calidad Turística Española (ICTE), **establece que en el área interior del gimnasio se debe:**

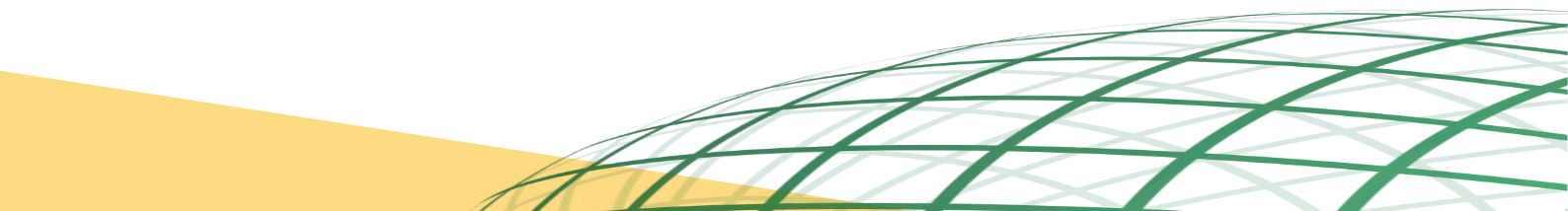
- Definir el aforo de la instalación de forma que se asegure la distancia de seguridad (también entre máquinas).
- Habilitar un espacio para depositar las toallas usadas. Se recomienda que estos cubos tengan tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.
- Garantizar en las clases colectivas o grupales un espacio de 2x2 al margen del profesor, y marcar las posiciones en el suelo.
- Evitar los ejercicios que conlleven contacto.
- Llevar a espacios abiertos las actividades que se puedan realizar al aire libre.
- Asegurar un período sin actividad entre sesiones de clases para acceder a la limpieza y desinfección de las salas tras cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y clientes.
- Ventilar/airear las salas varias veces al día.
- Precintar las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática con pedal.
- Instar a los usuarios a utilizar toalla en todos los equipamientos deportivos. Limpiar y desinfectar tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes.
- Aplicar lo mismo 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.



- Por ejemplo, respecto a los gimnasios, en el artículo 40.11 de la Orden SND/414/2020, se establece que:

“Con carácter general, los deportistas no podrán compartir ningún material de uso individual. Si esto no fuera posible, cualquier equipo o material utilizado para ejercicios tácticos o entrenamientos específicos o de mantenimiento mecánico y de material o equipación de seguridad, tendrá que ser desinfectado tras cada uso”.

- 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 (por ejemplo, tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).





9

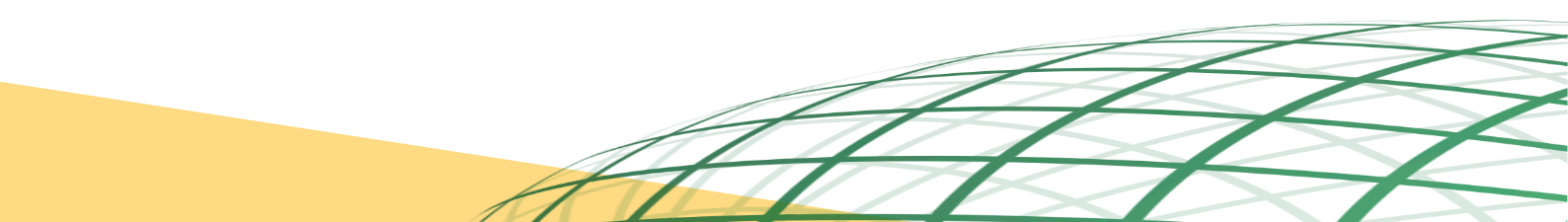
ÁREAS DE RECREO INFANTILES, ENTRETENIMIENTO EN GENERAL Y EVENTOS

9.1

ÁREAS DE RECREO INFANTILES

En el tratamiento de este capítulo, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), **recomienda**:

- Desinfectar el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.
- Mantener un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones (en caso de poder ser utilizadas si la autoridad competente lo permite y siguiendo siempre sus indicaciones).



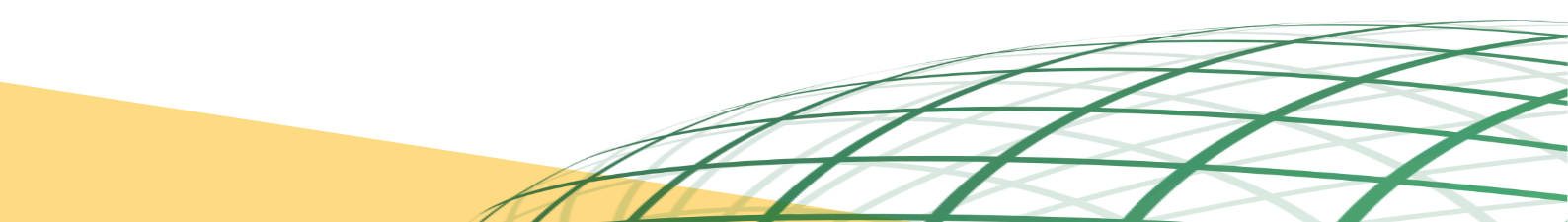
- Establecer medidas higiénicas a la entrada a la zona de juegos (lavado de manos o uso en su defecto, uso de solución desinfectante).
- Observar una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos aquellas personas responsables del cuidado de los niños y niñas.
- Diseñar y planificar las actividades de animación de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarillas.
- Realizar las actividades al aire libre siempre que sea posible y evitando el intercambio de objetos.
- Atender a la normativa dictada por la autoridad competente en relación al número de personas que puedan participar en el desarrollo de actividades de animación.
- Los espacios cerrados para las actividades de animación o gimnasios deben ventilarse 2 horas antes de su uso, según la normativa vigente.

9.2

ENTRETENIMIENTO Y EVENTOS

El mismo documento (**del epígrafe anterior**) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, sigue:

- Definir las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a la evaluación de riesgos realizada (cuando la autoridad competente



permita la celebración de eventos y sin perjuicio de lo que se establezca al efecto).

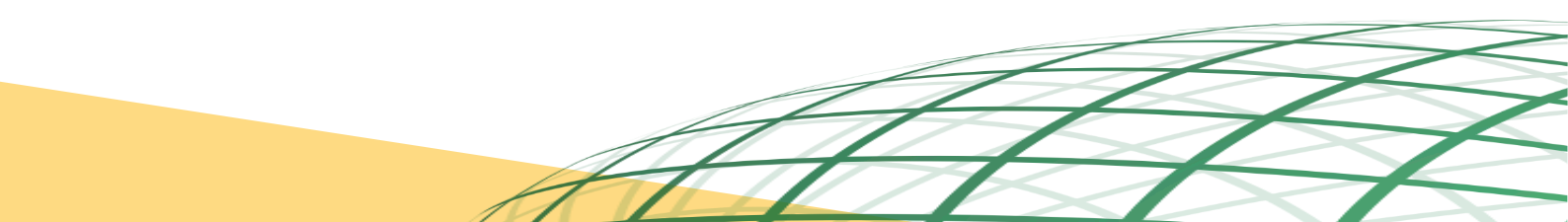
- Diseñar y planificar los eventos de tal forma que se pueda controlar los aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento.
- En caso de que esta distancia de seguridad no pueda asegurarse, se debe llevar mascarilla. Se debe valorar la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.).

Si, por ejemplo, en nuestro establecimiento vamos a desarrollar actividades culturales, como un espectáculo nocturno en el que participan artistas, podríamos tener de referencia los **artículos 33 y 35 de la Orden SND/399/2020** respecto a la apertura al público de los locales y establecimientos en los que se desarrollen actos y espectáculos culturales:

- Siempre que no superen un tercio del aforo autorizado.
- Si se realiza en lugares cerrados, no podrá haber más de treinta personas en total y, si son al aire libre, dicho aforo máximo será de doscientas personas, y siempre que cumplan los requisitos de la presente orden.

Y en cuanto a las medidas de higiene que se deberán aplicar para el público que acuda a dichos establecimientos:

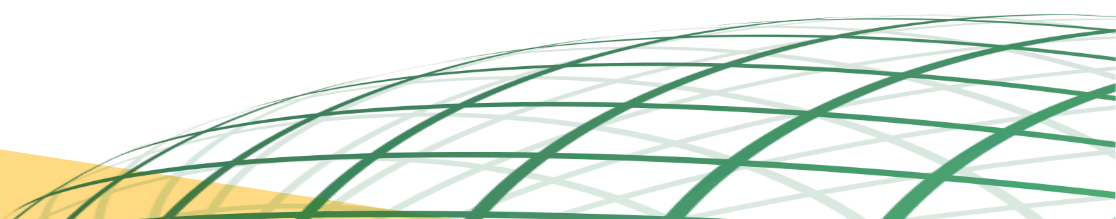
- Los establecimientos y locales, cerrados o al aire libre, que abran al público realizarán, la limpieza y desinfección de los mismos al menos una vez al día, previa a la apertura al público y, en caso de realizar varias funciones, antes de cada una de ellas, conforme a lo indicado en el artículo 6.



-
- Los establecimientos, locales y espacios al aire libre deberán poner a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en la entrada del establecimiento, local o espacio, y deberán estar siempre en condiciones de uso.
 - Se debe realizar una limpieza y desinfección de las salas cerradas y de los recintos al aire libre antes de cada representación del espectáculo. En el caso de realizar varias funciones, antes de cada una de ellas deberá a procederse a una nueva desinfección previa a la entrada de público a la sala o al recinto al aire libre, en los términos señalados en esta orden. A estos efectos, será de aplicación lo previsto en el artículo 6.
 - Asimismo, el establecimiento deberá de proceder a la limpieza y desinfección de los aseos al inicio y al final de cada representación, así como tras los intermedios o pausas.

Igualmente debemos cumplir con las medidas de protección comunes a los colectivos artísticos (artículo 36), así como las medidas de prevención de riesgos para el personal técnico (artículo 37), tal y como se recogen en tal **Orden ministerial**.

En cualquier caso conviene estar atentos a cualquier normativa o cambio que afecten a tales espectáculos en los establecimientos.





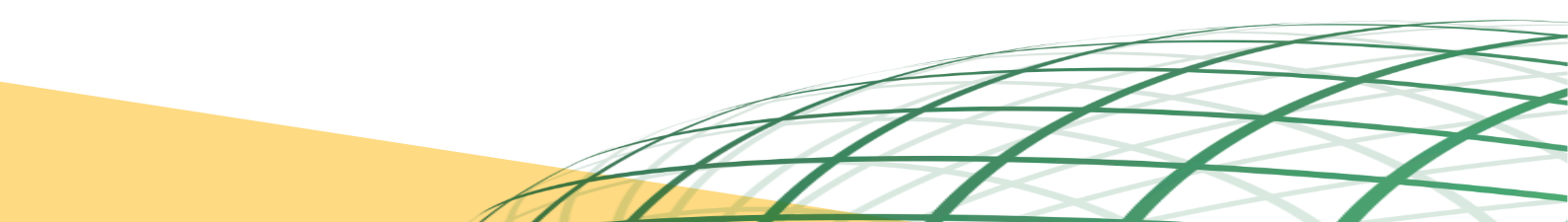
10

LIMPIEZA, DESINFECCIÓN, PRODUCTOS, MATERIAL Y EQUIPOS

A continuación, y a modo de orientación, mostramos un recopilatorio de información sobre esta materia de diversas fuentes. Recomendamos ante cualquier uso de esta información consultar dichas fuentes, y, en su caso, contrastarlas con la opinión de un profesional.

Recordemos, acerca del virus SARS-CoV-2:

- El virus se puede transmitir entre personas a través de las gotas del aire que se exhalan al hablar, toser o estornudar.
- También se puede transmitir a través de objetos que toquemos que estén contaminados con secreciones de pacientes.
- La transmisión puede comenzar en muchos casos 1-2 días antes de que la persona desarrolle los primeros síntomas.



- Los periodos en los que el virus sobrevive fuera del organismo son muy variables, entre horas y varios días, según el material sobre el que se deposite.
- El periodo de incubación es de 5-6 días, con un rango de 1 a 24 días. La duración de la enfermedad varía según la gravedad de los síntomas, los casos leves suelen durar dos semanas.
- Las gotas del virus son demasiado pesadas para mantenerse en el aire; luego caen rápidamente sobre suelos o superficies.
- El virus se inactiva en presencia de etanol al 95% o de hipoclorito sódico en concentraciones superiores al 0,1%.

Por el momento, acerca de la supervivencia del virus en el medio ambiente, y sobre diferentes superficies, sabemos que podría permanecer activo hasta, como máximo, 9 días en condiciones óptimas para el mismo.

No obstante, los últimos datos parecen acortar ese periodo sobre algunas superficies a 21-23° y humedad relativa del 65%.

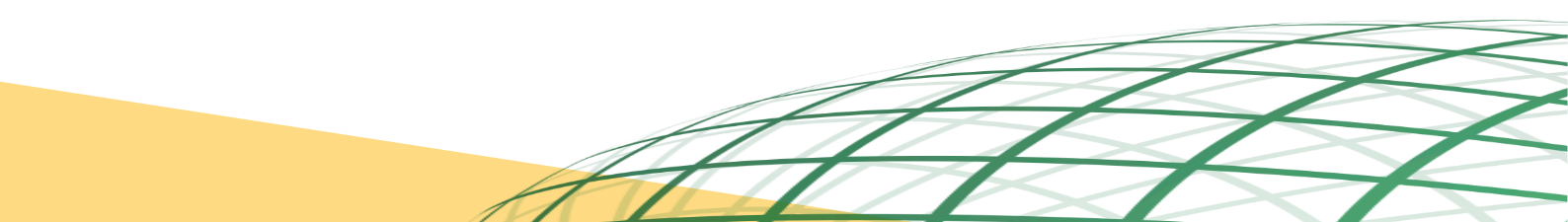
(Ver ejemplo de la supervivencia del virus en superficies).

Una de las claves de contención más eficaces para evitar la propagación de esta epidemia, es, sin duda, la de activar un protocolo de limpieza con la correcta desinfección de superficies.

Y tengamos en cuenta siempre que la higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección.

Por todo ello el **Ministerio de Sanidad español indica:**

“Es imprescindible reforzar las medidas de higiene personal en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición. Para ello se facilitarán los medios necesarios para que las personas



trabajadoras puedan asearse adecuadamente siguiendo estas recomendaciones”.

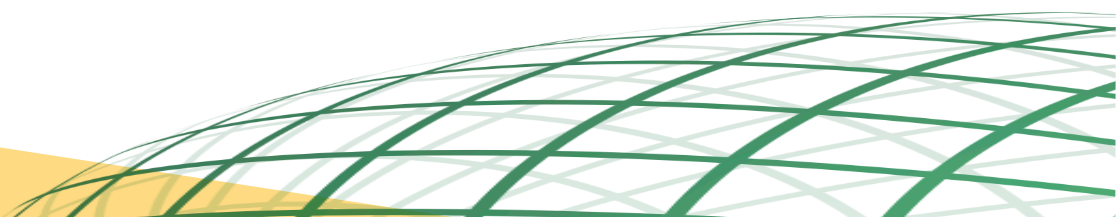
En particular, se destacan las siguientes medidas:

- 1. La higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección.**
- 2. Etiqueta respiratoria:** o cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo al toser y estornudar, y desecharlo a un cubo de basura con tapa y pedal. Si no se dispone de pañuelos emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.
- 3. Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca.**
- 4. Practicar buenos hábitos de higiene respiratoria.**
- 5. Mantener distanciamiento social de 2 metros.**

10.1 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El artículo 6 de la **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**, trata las medidas de higiene exigibles, debiendo prestar especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes como:

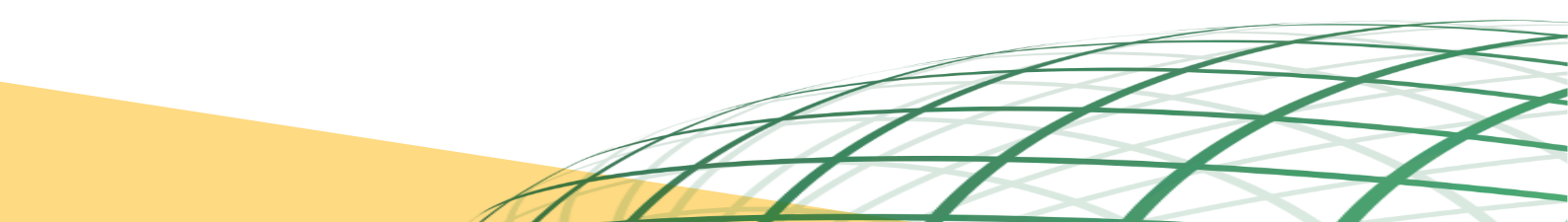
- Pomos de puertas.
- Mesas.
- Muebles.



- Pasamanos.
- Suelos.
- Teléfonos.
- Perchas, y otros elementos de similares características.

Tratando en el mismo artículo lo referente a:

- **Desinfectantes:** como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.
- **Desecho de material:** tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- **Zonas privadas:** limpiar tanto vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.
- **Puestos de trabajo compartidos:** se realizará la limpieza y desinfección del puesto tras la finalización de cada uso, con especial atención al mobiliario y otros elementos susceptibles de manipulación.
- **Uniformes o ropa de trabajo:** se procederá al lavado y desinfección diaria de los mismos, debiendo lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- **Ventilación:** de forma periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.
- **Ascensores o montacargas:** su uso se limitará al mínimo imprescindible y se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, la ocupación máxima será de una persona,



salvo que sea posible garantizar la separación de dos metros entre ellas, o casos de personas que puedan precisar asistencia, en que también se permitirá la utilización por su acompañante.

- **Uso de los aseos para clientes, visitantes o usuarios:** su ocupación máxima será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día.
- **Pagos con tarjeta u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos:** evitar, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo.
- **Papeleras, a ser posible con tapa y pedal:** en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente, y al menos una vez al día.

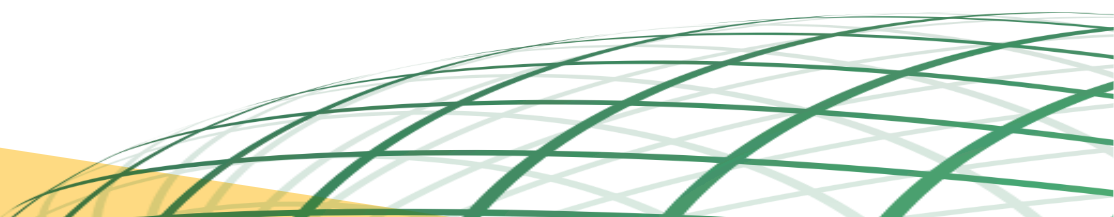
10.1.1

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE LIMPIAR Y DESINFECTAR UNA SUPERFICIE?

Se puede decir que son dos etapas de un mismo proceso.

La primera etapa es la limpieza, con la que eliminamos la suciedad y las impurezas de las superficies, que sirven de protección a los gérmenes.

Una vez eliminadas, los gérmenes están más expuestos, son más vulnerables, y se procede a desinfectar. Es decir, a usar productos que sean capaces de matar a esos gérmenes.



Por ello un desinfectante no será efectivo si previamente no se ha hecho una limpieza cuidadosa.

10.1.2

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA LIMPIEZA

Debe realizarse de la siguiente forma:

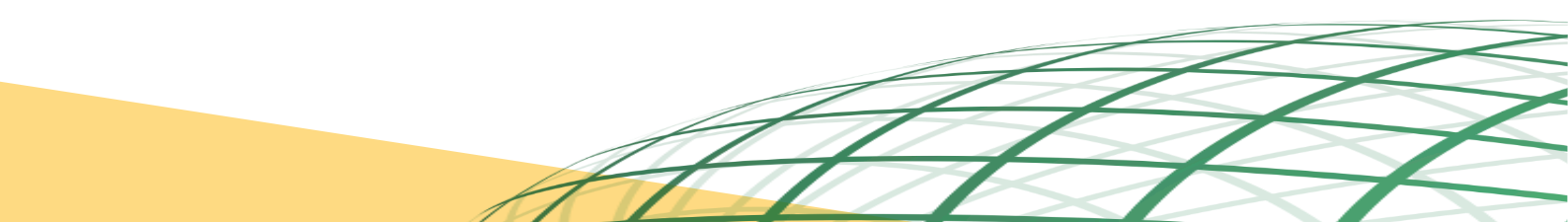
- De arriba hacia abajo: paredes, puertas y terminando por el suelo.
- De adentro hacia afuera: iniciando por el lado opuesto a la entrada.
- De lo limpio hacia lo sucio: iniciando en lo más limpio hacia lo más contaminado.
- Del centro a la periferia: cuando se trata de zonas muy extensas.
- Técnica húmeda: queda prohibido el uso de escoba en las áreas críticas para evitar el levantamiento de polvo.
- Técnica de doble cubo: la finalidad de esta técnica es utilizar un cubo con solución desinfectante (hipoclorito sódico) que garantice la desinfección y otro cubo con agua para el enjuague.

Y todo ello con la finalidad de:

“Asegurar la limpieza y desinfección eficaz de instalaciones, equipos e instrumental, de forma que se evite y minimice la transmisión del virus”.

Por lo que dicho informe insiste en que:

“Hay que tener en cuenta que deberán realizarse tareas de limpieza y desinfección diarias, cotidianas, medidas de bloqueo que permiten que



perduren en el tiempo situación higiénicas de desinfección de locales, estableciendo procedimientos que minimicen la reentrada del virus. No son otras que la limpieza y desinfección diaria del establecimiento, teniendo en cuenta que podrán ser realizadas por personal profesional o personal propio de estos establecimientos, utilizando limpiadores y desinfectantes de uso por el público en general y profesional, siempre autorizados como biocidas TP2, desinfectantes autorizados para ese uso”.

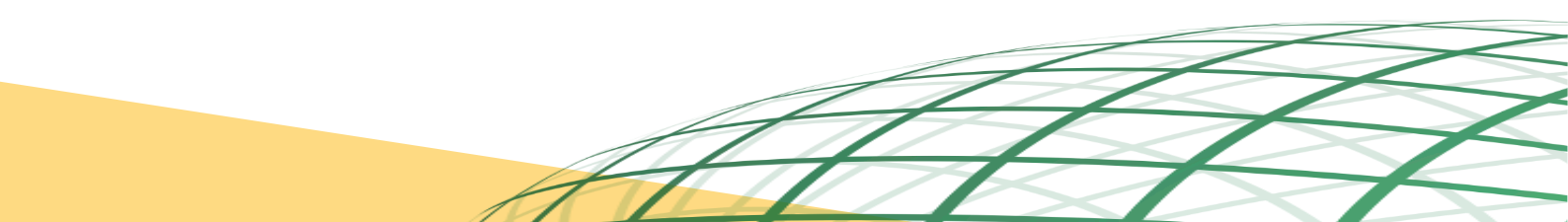
10.1.3

NORMAS GENERALES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Hay que tener en cuenta que la limpieza elimina la suciedad e impurezas mientras que la desinfección mata los gérmenes en esas superficies y objetos. Por ello, es muy importante que haya una buena limpieza antes de proceder a la desinfección.
- Es preciso disponer de un **programa y plan de Limpieza y desinfección** que se aplique a todas las instalaciones, paredes, suelos, superficies, mobiliario, equipos, en definitiva, cualquier lugar donde pueden persistir el virus y que supongan un riesgo potencial para la salud.
- Importante es coordinarse con la empresa de riesgos laborales sobre las personas que pueden realizar labores de desinfección y que no se encuentren dentro de un grupo de riesgo.

10.1.4

PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



El susodicho **Programa de Limpieza y Desinfección** será un documento de seguimiento de las actuaciones donde se recogerán de forma regular y sistemática todas las actuaciones realizadas, indicando lugar o zona, producto utilizado y los responsables de la actividad ya sean internos, personal profesional, o externos como la empresa de servicios biocidas contratada.

10.1.5 DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES

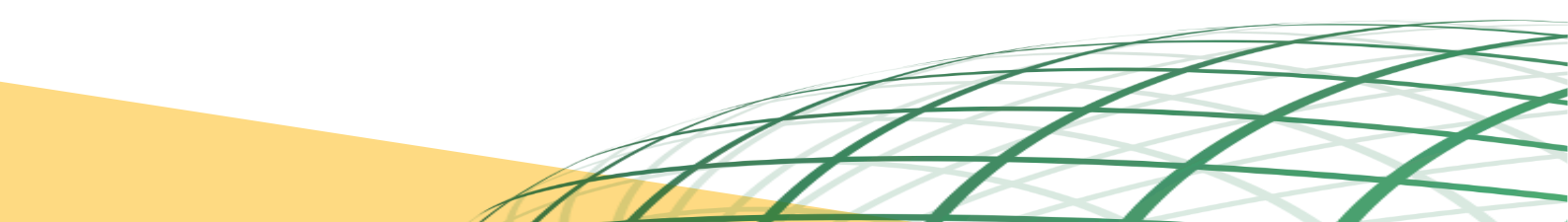
El ya mencionado Programa de Limpieza y Desinfección tiene en cuenta:

- Que no debe quedar humedad.
- Que no se debe utilizar bayetas porque expandimos el virus por el resto de las superficies, mejor material desechable.
- Que conviene secar pasado un minuto de la desinfección. Tras realizar la limpieza se deberá proceder a una buena higiene de manos.“

“Las superficies deben estar previamente limpias de suciedad y residuos. Es importante que no quede humedad en la superficie (mejora la supervivencia del virus). No utilizar bayetas ni similares. Debe ser material textil desechable. Pulverizar el producto sobre la superficie (o sobre el papel y aplicar en la superficie en zonas sensibles con teclados y demás). Asegurar un minuto de contacto”.

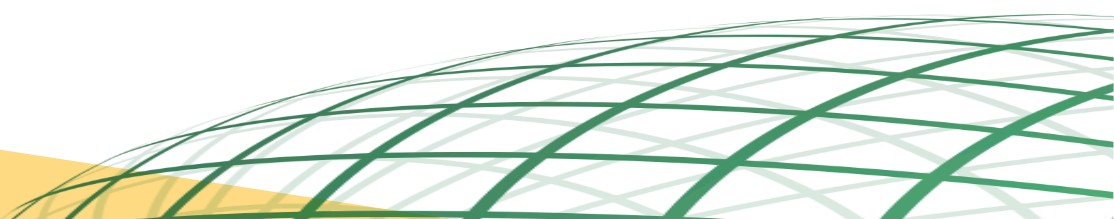
El programa de Limpieza y Desinfección garantizará que:

- a. La **limpieza y desinfección** general de estos centros se realice con una mayor frecuencia, si es posible **se realizará a diario**.



- b. Las superficies que se tocan con frecuencia, denominados **puntos críticos**, camillas, somieres, mobiliario de la habitación, puertas de acceso, barandillas, los pomos de las puertas, timbres, dispensadores de agua, las superficies del baño y el inodoro, grifos, teclados, teléfonos, mandos a distancia, etc., **deberán ser limpiadas con material desechable y desinfectadas diariamente con un desinfectante de uso por el público en general que contenga hipoclorito sódico a una dilución 1:50 (2 partes de lejía y 98 partes de agua) preparado el mismo día que se va a utilizar o alcohol de 70%**, según corresponda.
- c. Si se utilizan **bayetas, que sean desechables**, que se humedecerán en el desinfectante utilizando, lejía al 1:50 o alcohol al 70%, que se limpiarán con agua tras cada uso.
- d. La ropa de cama, toallas, etc., se lavará con detergentes habituales a 60-90°C y dejar que se seque completamente.**
- e. Los **cubiertos, vasos, platos y demás utensilios reutilizables se lavarán con agua caliente** en lavavajillas.
- f. Tras cada cambio de turno, se realizará una **desinfección de los “placar”** (vestuarios de los trabajadores del establecimiento hotelero), poniendo el énfasis en los pomos de las puertas, aseos, etc. A la entrada de los *placar* habrá gel hidroalcohólico, que será utilizado por el personal tanto a la entrada del *placar*, como a su salida.

También **será necesario realizar tareas de desinfección puntuales en determinadas situaciones de mayor riesgo**, labores de desinfección activas, desinfecciones por nebulización, en las que será preciso el uso de desinfectantes de uso por personal especializado que irán provistos de equipos de protección personal adecuado y acorde



con la vigente normativa de protección contra agentes químicos y biológicos, tareas que serán llevadas a cabo por **empresas inscritas en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas (ROESB) autorizadas para aplicar biocidas TP2 (desinfectantes) de uso por personal especializado.**

El responsable técnico de estas empresas establecerá y supervisará el plan general de desinfección y debe tener en consideración los principios de buenas prácticas recogidos en la norma UNE 16636:2015 “Servicios de gestión de plagas, requisitos y competencias” y poner a disposición de la autoridad sanitaria todos los documentos, protocolos de actuación y registros que justifiquen el desarrollo del Programa de limpieza y desinfección. Estas tareas de desinfección de choque se llevarán a cabo siempre en establecimientos cerrados antes de su apertura o en locales, habitaciones o zonas aisladas en las que se hace preciso realizar un tratamiento más profundo.

Para tareas diarias y/o mantenimiento podremos llevar tareas de limpieza y desinfección con productos aptos para uso particular.

10.1.6 ELEMENTOS, CON CARÁCTER GENERAL, DE MAYOR CONTACTO

Barandillas	Grifería
Pomos de puertas y ventanas	Apertura de neveras y muebles
Interruptores luz, timbres	Botón y teclado de ascensores

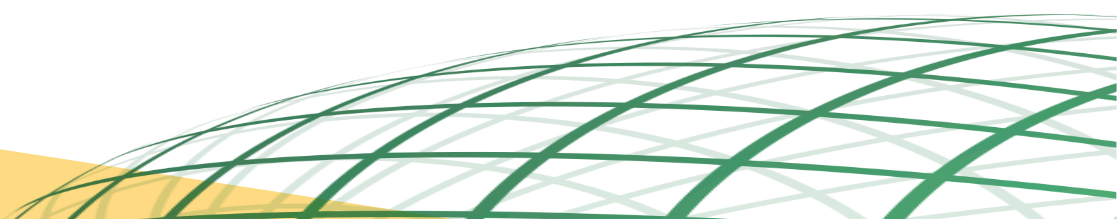
Teclado, ratón, botones de pantalla	Teléfonos, telefonillos y similares
Botes de lápices, percheros	Buzones
Bordes y tapas del WC, cuñas	Armarios de aseos, taquillas
Juegos, carros	Sillas de ruedas, muletas
Sillas, sillones, sofás	Dispensadores de agua, bandejas
Equipos compartidos (cafeteras, neveras, botoneras de máquinas de refrescos o café, impresoras)	Mesa, reposabrazos de las sillas

10.1.7

EQUIPO DE PROTECCIÓN QUE DEBE USAR EL PERSONAL DE LIMPIEZA

Según la OMS, este es el equipo de protección que debe usar el personal de limpieza:

- Guantes.
- Batas desechables.
- Zapatos cerrados.



- Si se realizan procedimientos que generan salpicaduras (por ejemplo, mientras se lavan las superficies), agregue protección facial y delantales impermeables.

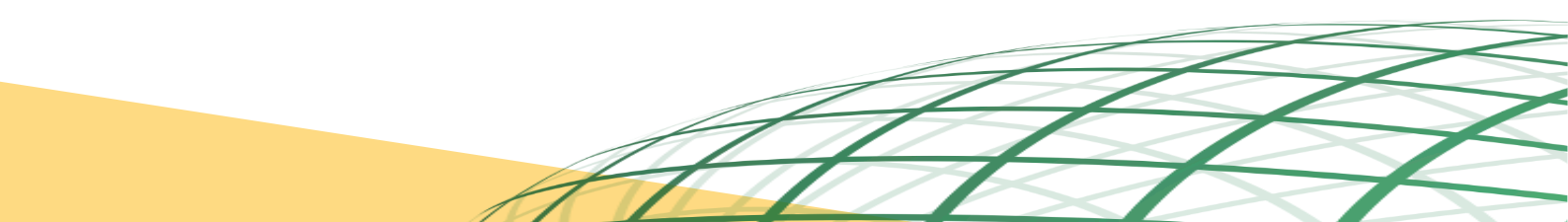
El personal de limpieza debe estar en todo caso capacitado para el uso y manipulación de tales equipos. En cuanto al uso de las mascarillas, es recomendable el uso de las mismas para la limpieza de las habitaciones, aunque de momento, salvo que una norma lo imponga, no es estrictamente necesario salvo que exista una situación de riesgo. En cualquier caso hay que coordinarse con la empresa de prevención de riesgos laborales.

Hay que estar atentos a las regulaciones sanitarias y coordinarse con la empresa de prevención de riesgos laborales.

10.2 PRODUCTOS MÁS COMUNES DE DESINFECCIÓN

Es recomendable, antes de utilizar cualquier producto, el consultar la lista de productos **viricidas autorizados y registrados en España por el Ministerio de Sanidad**, y si estos se pueden aplicar por el público en general o deben ser utilizados exclusivamente por personal profesional:

“En este sentido, existe la recomendación de desinfectar las superficies para detener la transmisión del virus entre personas. Por ello, figuran los productos viricidas autorizados y registrados en España que han demostrado eficacia frente a virus atendiendo a la norma UNE-EN 14476”.



10.2.1

HIPOCLORITO DE SODIO (LEJÍA)

Cuya disolución en agua es conocida como lejía, cloro o lavandina, según la zona.

a. Inactivación del SARS-CoV-2.

Información Científico Técnica del Ministerio de Sanidad:

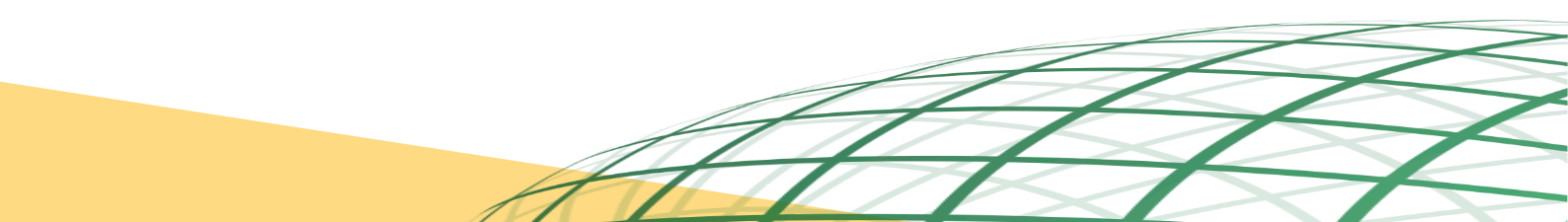
“En condiciones experimentales, el SARS-CoV-2 se redujo en 4-6 log 10 a los 5 minutos de aplicar **lejía casera** en concentraciones de 1:49 y 1:99, etanol 70%, povidona yodada 7,5%, chloroxylenol 10,05%, clorhexidina 0,05%, cloruro de benzalconio 0,1%, y solución de jabón líquido en concentración de 1:49(13)”.

La OMS recuerda que “asegurar que los procedimientos de limpieza y desinfección ambiental se sigan de manera consistente y correcta. La limpieza a fondo de las superficies ambientales con agua y detergente y la aplicación de desinfectantes de uso hospitalario de uso común (como el hipoclorito de sodio) son procedimientos efectivos”.

b. Efectividad de la lejía en superficies.

La lejía doméstica es muy efectiva para la desinfección de superficies donde pueda haber virus como:

- Mesas y sillas, escritorios, mesitas de noche, muebles del dormitorio, mesas de trabajo y todas aquellas que se tocan con frecuencia.
- Pomos de las puertas.
- Superficies del baño, inodoro y grifería.



c. Forma de limpiar con lejía.

- Usar guantes.
- Para que la lejía sea eficaz hay que limpiar previamente las superficies con bayetas húmedas, para recoger el polvo.
- Después limpiar esas mismas superficies con otra bayeta humedecida en una disolución de lejía al 1:50. Limpiar la bayeta con agua del grifo tras cada uso y vuelva a impregnarla con esta disolución de lejía. Recordar que es preferible usar material desechable.
- Pasado un minuto, secar con materiales desechables.

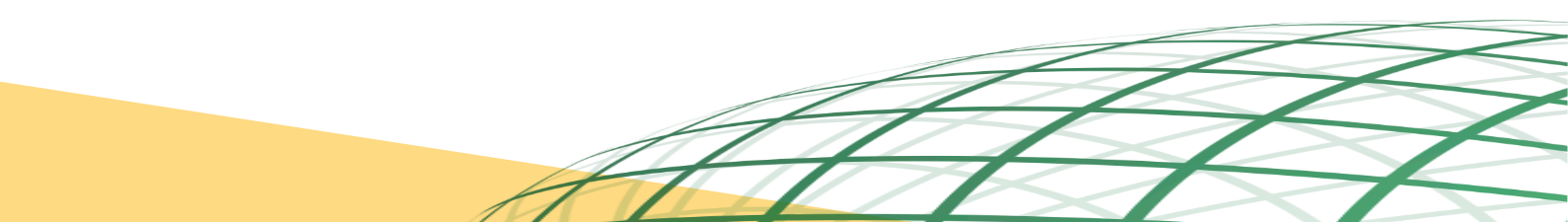
d. ¿Cómo preparar la lejía al 1:50?

- Utilizar 20 ml de lejía casera, no importa la marca.
- Introducirla dentro de una botella de 1 litro.
- Rellenar la botella con agua del grifo hasta completar.
- Cerrar y darle la vuelta varias veces para mezclar.
- Atención: preparar la mezcla el mismo día de su uso.

e. Precauciones en el uso de la lejía.

- No mezclar la lejía más que con el agua.
- No utilizar agua caliente porque emanan gases tóxicos.
- Ventilar.

“Nunca se debe mezclar lejía, ni ningún otro producto, con amoníaco, sulfumán, alcohol, vinagre u otra sustancia, pues se potencia su



toxicidad y puede producir gases peligrosos. La lejía se debe usar siempre en agua fría; en agua caliente no es más desinfectante y parte de ella se puede evaporar provocando gases. Abrir siempre puertas y ventanas para ventilar”, recomienda en ese sentido la Comunidad de Madrid.

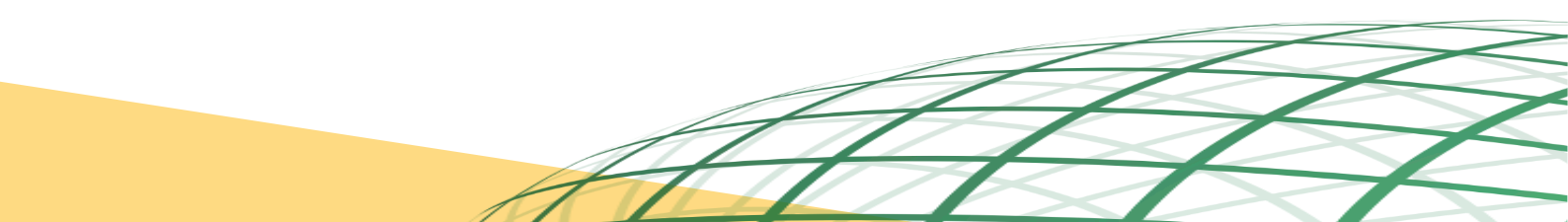
10.2.2 ALCOHOL DE 70°

Es incluso **recomendado para la desinfección** de determinados materiales médicos contaminados.

*“Debido a su actividad viricida, y en base a su efectividad sobre otros tipos de coronavirus, el alcohol etílico diluido (por ejemplo al 70%) podría estar **indicado para la desinfección de determinados materiales médicos** contaminados por SARS-CoV-2”, subraya el Departamento de Salud de Murcia.*

a. Objetos personales que se pueden desinfectar con alcohol de 70°:

- Gafas.
- Teléfonos fijos.
- Móviles (evitar compartirlos).
- Teclados de ordenador y ratón.
- Mandos a distancia.
- Llaves.



b. ¿Cómo preparar el alcohol de 70°?

- Partir del alcohol para desinfectar las heridas que tenemos en casa, que es alcohol de 96°.
- Coger 70 ml de alcohol de 96°.
- Rellenar con agua del grifo hasta 100 ml.
- Cerrar y darle la vuelta varias veces para mezclar.
- Mojar un paño limpio con esta disolución para desinfectar los objetos personales.

10.2.3 NEBULIZACIÓN

Tanto la lejía como el alcohol son desinfectantes de superficie pero si queremos aplicar una desinfección ambiental, de choque, porque, por ejemplo, hemos tenido a un huésped afectado por coronavirus, podemos realizar una desinfección con nebulización.

“En la desinfección por vía aérea se utilizan equipos de nebulización en frío. El desinfectante es dispersado en forma de pequeñas gotas similares a la niebla, utilizando el aire comprimido como fuerza impulsora para la formación de la misma. De esta forma, la niebla, que se comporta como un gas, alcanza todas las zonas del local, accediendo a rincones o zonas que serían inaccesibles mediante una pulverización convencional. Las pequeñas partículas de agua en las que se encuentran disueltos los principios activos biocidas del desinfectante, se depositan sobre las superficies de la sala, formando una delgada película sobre ellas. Los productos desinfectantes más

habituales para esta aplicación son, habitualmente, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno, ácido peracético y glutaraldehído”.

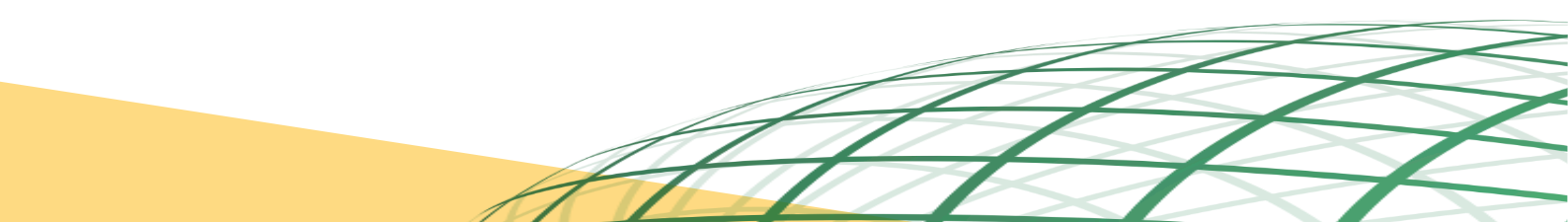
Esto, aún siendo conveniente, no siempre será posible. “Será **el responsable técnico de la empresa de servicios biocidas** el que lo decidirá, y en su caso lo registrará en el programa de actuación”.

“La aplicación de viricidas autorizados obliga a respetar el plazo de seguridad indicado en sus respectivas resoluciones de inscripción en el Registro del Ministerio de Sanidad.”

Debido a los riesgos derivados del uso de desinfectantes, hay que tener en cuenta que la manipulación de cualquier biocida, entre ellos los desinfectantes que se encuentran agrupados en Grupo principal 1, conlleva una serie de riesgos en sí mismos que es preciso identificar, conocer, evaluar y prevenir.

Es importante saber que cualquier empresa que quiera desarrollar sus servicios en materia de desinfección, desinsectación, desratización, **utilizando biocidas autorizados para uso profesional especializado, tiene que estar inscrita en el ROESB de su correspondiente Comunidad Autónoma.** Debemos tenerlo en cuenta.

*“La aplicación sería llevada a cabo por personal cualificado de las empresas inscritas en el **Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas (ROESB)** que irían provistos de equipos de protección personal adecuada y acorde con la vigente normativa de protección contra agentes químicos y biológicos.”*



10.2.4 OZONO

El ozono es un desinfectante muy eficiente para todo tipo de microorganismos en el agua. El uso del ozono no está prohibido. Su comercialización está permitida siempre y cuando el sistema que genera el ozono haya sido notificado al Ministerio.

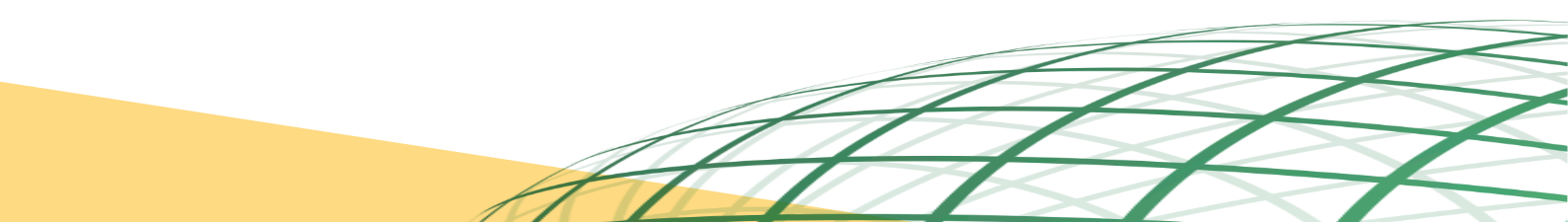
Según una consulta realizada por ANECPLA (Asociación Nacional de Empresas de Sanidad Ambiental) al Ministerio de Sanidad, el ozono todavía no ha sido evaluado a nivel europeo, ni tampoco a nivel nacional, por lo que no cabe hablar de su eficacia frente a la Covid-19, ni tampoco está incluido en la lista de viricidas autorizados por el Ministerio de Sanidad, ya descritos y detallados en apartados anteriores.

Y aunque se puede emplear en el tratamiento de ozono en aguas, no conviene olvidar, según la OMS, que el ozono se descompone rápidamente después de la aplicación, y por esta razón no se ha propuesto ningún GV (Guideline Values) para el mismo.

Más información de la OMS sobre la competencia desinfectante del ozono y el cloro.

A continuación mostramos unos **extractos de la EPA (Agencia de Protección Ambiental de EE.UU.)** sobre el tratamiento del ozono.

“Si se usa en concentraciones que no exceden los estándares de salud pública, el ozono aplicado al aire interior no elimina eficazmente virus, bacterias, moho u otros contaminantes biológicos. Algunos datos sugieren que los niveles bajos de ozono pueden reducir las concentraciones en el aire e inhibir el crecimiento de algunos organismos biológicos mientras el ozono está presente, pero las concentraciones de ozono tendrían que ser de 5 a 10 veces más altas de lo que permiten los estándares de salud pública antes de que el

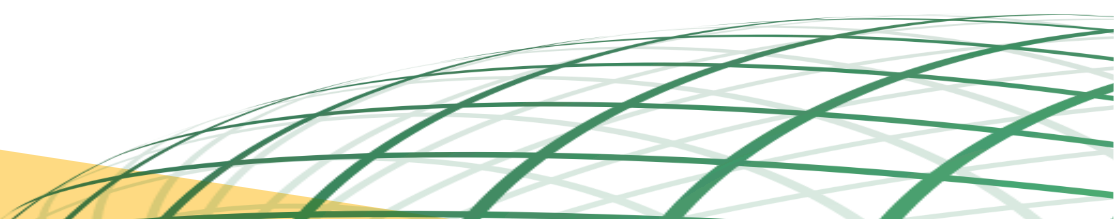


ozono pueda descontaminar el aire lo suficiente. para prevenir la supervivencia y la regeneración de los organismos una vez que se elimina el ozono (Dyas, et al., 1983; Foarde et al., 1997)”.

“Incluso a altas concentraciones, el ozono puede no tener efecto sobre contaminantes biológicos incrustados en material poroso, como revestimiento de conductos o tejas (Foarde et al, 1997). En otras palabras, el ozono producido por los generadores de ozono puede inhibir el crecimiento de algunos agentes biológicos mientras está presente, pero es poco probable que descontamine completamente el aire a menos que las concentraciones sean lo suficientemente altas como para ser un problema de salud si hay personas presentes. Incluso con altos niveles de ozono, los contaminantes incrustados en material poroso pueden no verse afectados en absoluto”.

“Ya sea en su forma pura o mezclado con otros químicos, el ozono puede ser dañino para la salud. Cuando se inhala, el ozono puede dañar los pulmones. Cantidades relativamente bajas de ozono pueden causar dolor en el pecho, tos, falta de aliento e irritación de la garganta. También puede empeorar enfermedades respiratorias crónicas como el asma y comprometer la capacidad del cuerpo para combatir las infecciones respiratorias”.

“Algunos estudios muestran que las concentraciones de ozono producidas por los generadores de ozono pueden exceder los estándares de salud, incluso cuando se siguen las instrucciones del fabricante. Muchos factores afectan las concentraciones de ozono, incluida la cantidad de ozono producida por las máquinas, el tamaño del espacio interior, la cantidad de material en la habitación con la que reacciona el ozono, la concentración de ozono exterior y la cantidad de ventilación. Estos factores dificultan el control de la concentración de ozono en todas las circunstancias”.



“La evidencia científica disponible muestra que, a concentraciones que no exceden los estándares de salud pública, el ozono generalmente es ineficaz para controlar la contaminación del aire interior. La concentración de ozono tendría que exceder en gran medida los estándares de salud para ser efectiva en la eliminación de la mayoría de los contaminantes del aire interior. En el proceso de reacción con productos químicos en interiores, el ozono puede producir otros productos químicos que pueden ser irritantes y corrosivos”.

“Así mismo, el uso de generadores de ozono como desinfectante y desodorizante en locales cerrados para el control de microorganismos, olores, etc., debe realizarse de forma adecuada, teniendo en cuenta sus posibles efectos adversos si se superan las concentraciones límites y siempre por personal experto y bajo condiciones de estricto control, sin presencia de personas en el área tratada y renovando el aire interior después de su aplicación”.

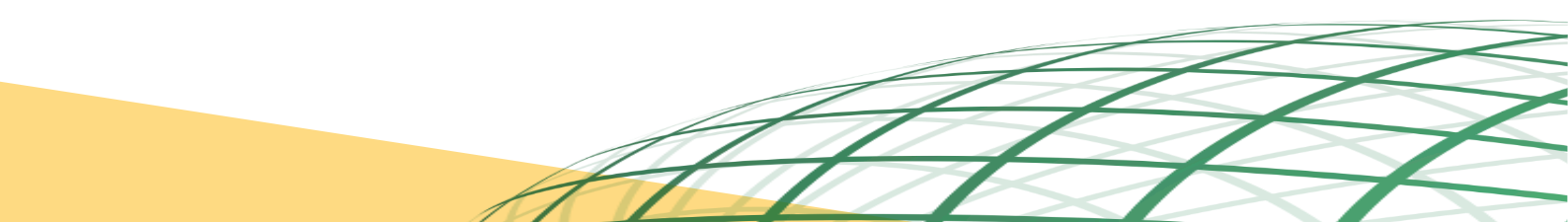
Es importante señalar que en el uso del ozono tomemos, de entrada, las siguientes precauciones:

- Aplicarlo sin presencia de personas en el área tratada.
- Renovar el aire interior después de su aplicación.

Hay que estar, en cualquier caso, **atentos al pronunciamiento del Ministerio de Salud** sobre el ozono y su eficacia con la Covid-19.

Sin embargo, la orden publicada por el Ministerio de Sanidad el pasado 3 de mayo de 2020, respecto a las **medidas de higiene que se deberán aplicar en los establecimientos y locales con apertura al público**, en su artículo segundo se establece:

- (ii) Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o **cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido**



autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. Si se utiliza un desinfectante comercial se respetarán las indicaciones de la etiqueta.

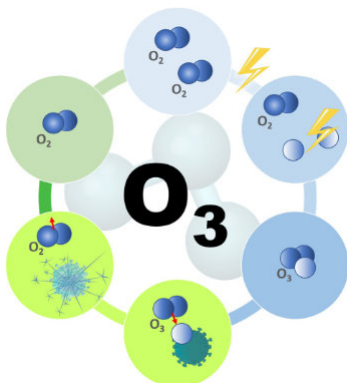
Así como, en la Orden del Ministerio de Sanidad del pasado 9 de mayo de 2020, respecto a la **Apertura al público de los hoteles y establecimientos turísticos**:

Artículo 46. 2. El hotel o alojamiento turístico deberá poner a disposición de los clientes dispensadores de **geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad**, en todo caso en la entrada del hotel o alojamiento turístico.

De momento en el listado de productos viricidas el ozono no está incluido. Sin embargo la polémica está servida, porque el propio Ministerio de Sanidad, a través del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), en su informe relativo a los alojamiento rurales establece en su punto 5:

“Se recomienda la desinfección diaria por ozono. En caso de utilizar ozono éste debe cumplir con el marcado CE y la normativa UNE 400-201-94 sobre seguridad química, la dosificación adecuada, y siempre en ausencia de personas”.

[Con posterioridad, el ICTE ha eliminado este contradictorio punto 5]



10.3 MATERIAL Y EQUIPOS

10.3.1 EPIS

a. ¿Qué son?

“Los EPIS son equipo diseñado y fabricado para ser llevado puesto o ser sostenido por una persona para protegerse contra uno o varios riesgos para su salud o seguridad”.

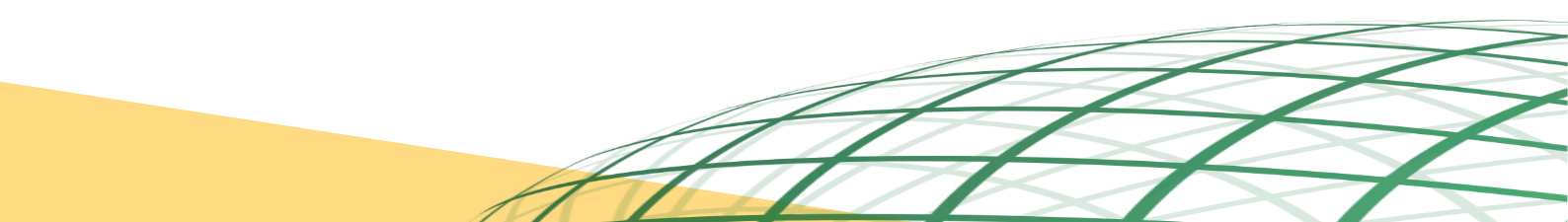
(Reglamento (UE) 2016/425)

b. ¿Cuándo deben utilizarse?

Recomienda el Ministerio de Trabajo: *“En general, la decisión de utilizar un EPI **debe estar precedida de la preceptiva evaluación de riesgos**, ya que a partir de sus resultados se determinará el conjunto de medidas y actividades preventivas que deben realizarse para eliminar o reducir y controlar dichos riesgos. En la planificación de estas medidas, se tendrán en cuenta los principios de la acción preventiva por lo que la adopción de medidas técnicas de protección colectiva y/u organizativas debe anteponerse a la protección individual. **Si esas medidas no fueran suficientes, se utilizarán los EPI como última barrera de protección entre la persona y el riesgo**”.*

c. ¿Lo deben utilizar el personal de limpieza?

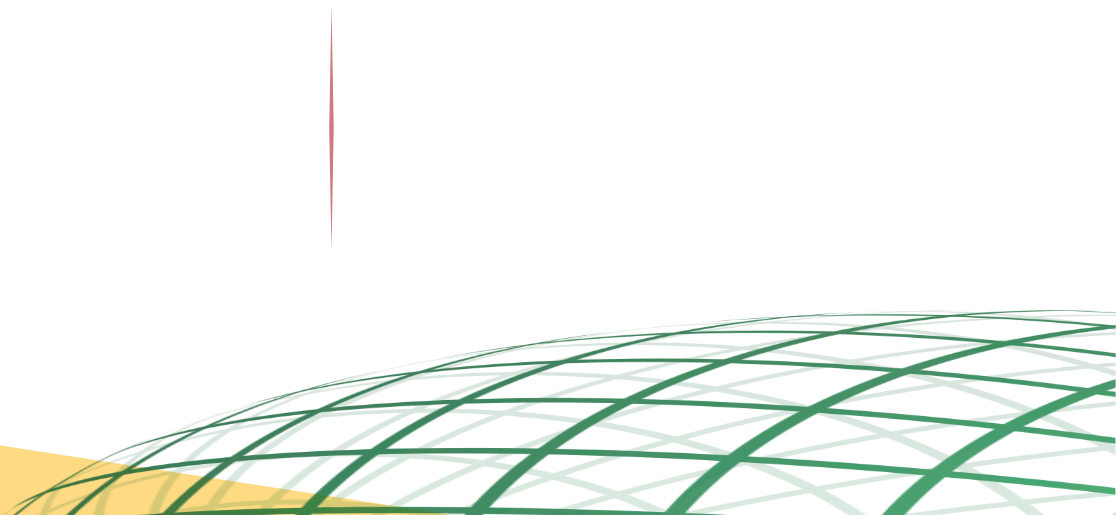
“El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en



*cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. **Consulte con los servicios de prevención de riesgos laborales.***”

El Ministerio de Sanidad en su informe de **Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2** distingue los tipos de riesgo:

- **Exposición de riesgo:** aquellas situaciones laborales en las que se puede producir un contacto estrecho con un caso posible, probable o confirmado de infección por el SARS-CoV-2, sintomático.
- **Exposición de bajo riesgo:** aquellas situaciones laborales en las que la relación que se pueda tener con un caso posible de Covid-19, probable o confirmado, no incluye un contacto estrecho.
- **Baja probabilidad de exposición:** trabajadores que no tienen atención directa al público o, si la tienen, se produce a más de dos metros de distancia, o disponen de medidas de protección colectiva que evitan el contacto (mampara de cristal, separación de cabina de ambulancia, etc.).
- **A continuación mostramos una tabla** con los requerimientos de equipos de protección individual (EPIs) para el caso de que su uso sea necesario según el nivel de riesgo que la situación comporte:



Requerimientos de Equipos de Protección Individual		
Exposición de alto riesgo	Exposición de bajo riesgo	Baja probabilidad de exposición
<p>En función de la evaluación específica:</p> <p>EPIs de protección frente a virus y en ciertas ocasiones frente a aerosoles o salpicaduras</p> <p>Bata o mono impermeable</p> <p>Guantes</p> <p>Cubrebotas</p> <p>Mascarilla respiratoria (FFP2 o FFP3)</p> <p>Gafas de protección</p> <p>Capuz si no hay capucha</p>	<p>En función de la evaluación específica:</p> <p>EPIs de protección frente a virus</p> <p>Bata o mono impermeable</p> <p>Guantes</p> <p>Cubrebotas</p> <p>Mascarilla respiratoria (FFP2 o FFP3)</p> <p>Gafas de protección</p> <p>Capuz si no hay capucha</p>	<p>No es necesario el uso de EPIs frente a virus, pero puede serlo frente a los productos empleados o maquinaria utilizada.</p>

Por todo ello hay que coordinarse tanto con la empresa de riesgos laborales como aquellas de desinfección que habitualmente efectúan las tareas en el establecimiento, y crear un plan de actuación conjunto que implique a todo el personal. No olvidemos que es mejor tenerlo previsto con antelación, y no tener que actuar en el momento que se produzca el estado de crisis.

d. Recomendaciones generales sobre EPIs

“La forma óptima de prevenir la transmisión es usar una combinación de todas las medidas preventivas, no solo **Equipos de Protección Individual (EPI)**. La aplicación de una combinación de medidas de control puede proporcionar un grado adicional de protección”.

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 crítico escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.
- La correcta colocación los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico.
- Importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.
- Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección individual utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

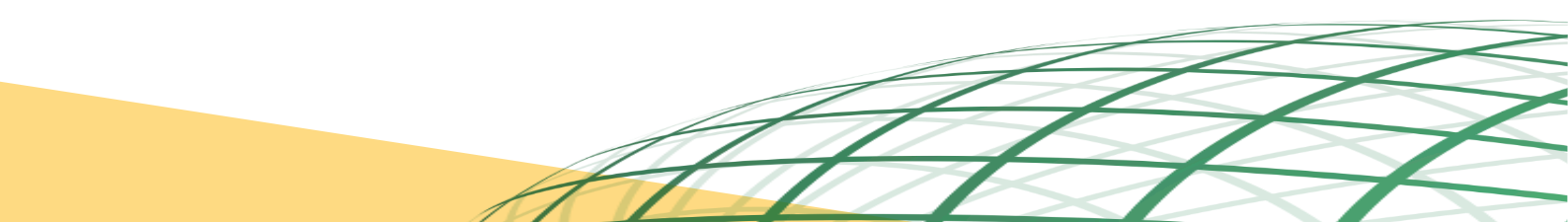
“En general, y dado el elevado riesgo de contaminación secundaria en nuestro caso (frente al Covid-19 a partir de EPIs ya utilizados y posiblemente contaminados), se recomienda utilizar EPIs de un solo uso y desechables, con lo que el riesgo de contagio a través de los mismos se minimiza. Y, seguir un correcto protocolo de colocación de los mismos, para así evitar mínimo contagio”.

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) nos recuerda que los EPIs:

- Deben contar con el certificado UE.
- En su defecto, contar con una autorización temporal.

Sin embargo se plantea una excepción:

“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 la 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)”.

Si se quiere ampliar información acerca de cómo se coloca y se retira un EPI correctamente, recomendamos consultar estos dos vídeos realizados por el **Instituto de Estudios de Ciencias de la Salud de Castilla y León**.

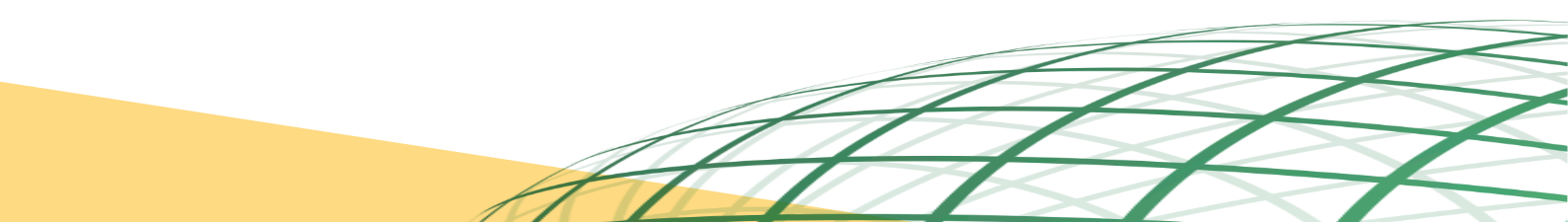
10.3.2 MASCARILLAS

Veamos la **Orden SND/422/2020, de 19 de mayo**, por la que se regulan las condiciones para el uso obligatorio de mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

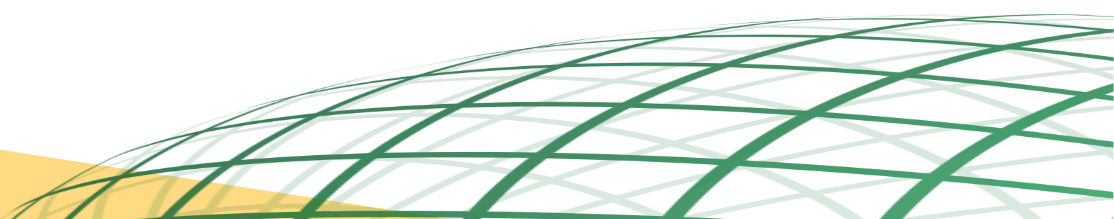
“El uso de mascarilla será obligatorio en la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público o que se encuentre abierto al público, siempre que no sea posible mantener una distancia de seguridad interpersonal de al menos dos metros”.

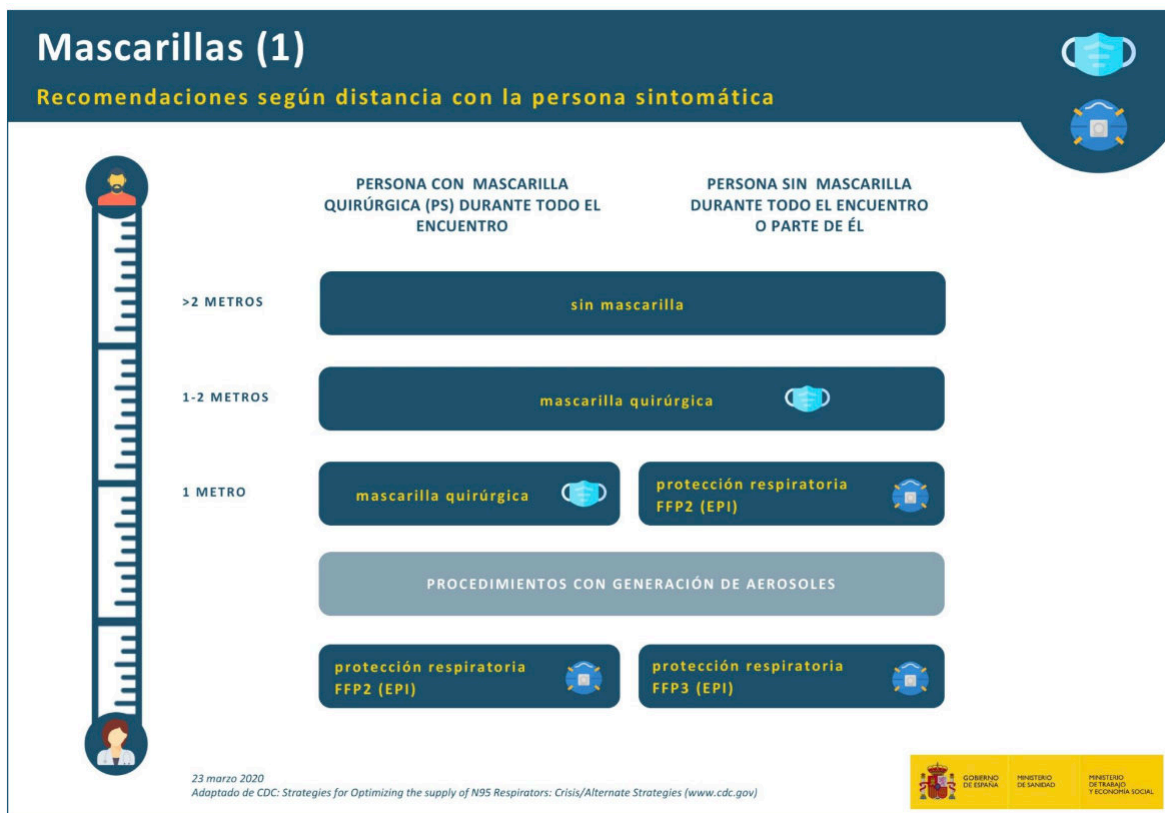
A continuación mostramos un resumen de las **recomendaciones del Ministerio de Sanidad**.

- Con el fin de evitar contagios, **los casos posibles, probables o confirmados deben llevar mascarillas quirúrgicas**.



- La colocación de la mascarilla quirúrgica a una persona con sintomatología respiratoria supone la primera medida de protección para el trabajador.
- Si llevasen en lugar de una mascarilla quirúrgica una mascarilla autofiltrante, en ningún caso ésta incluirá válvula de exhalación ya que en este caso el aire es exhalado directamente al ambiente sin ningún tipo de retención y se favorece la difusión del virus.
- Las mascarillas quirúrgicas deben cumplir la norma UNE-EN 14683:2019+AC:2019).
- La protección respiratoria recomendada para los profesionales de la salud que pueda estar en contacto a menos de 2 metros con casos posibles, probables o confirmados es una mascarilla autofiltrante tipo FFP2 o media máscara provista con filtro contra partículas P2. Este tipo de protección respiratoria será también la recomendada cuando la evaluación específica del riesgo así lo requiera.
- En caso de escasez de equipos de protección el personal sanitario, también podrá usar mascarillas quirúrgicas en combinación con otras medidas preventivas (remite al Anexo III del documento).
- Las mascarillas autofiltrantes (que deben cumplir la norma UNE-EN 149:2001 +A1:2009) o, en su caso, los filtros empleados (que deben cumplir con las normas UNE-EN 143:2001), a priori, no deben reutilizarse y por tanto, deben desecharse tras su uso.
- Las medias máscaras (que deben cumplir con la norma UNE-EN 140:1999) deben limpiarse y desinfectarse después de su uso. Se seguirán estrictamente las recomendaciones del fabricante y en ningún caso el usuario debe aplicar métodos propios de desinfección ya que la eficacia del equipo puede verse afectada.





Gráfica según tipología de mascarillas y su eficacia
















En cuanto a las mascarillas higiénicas, **el Ministerio de Sanidad lo recomienda:**

"Cuando no es posible mantenerla distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle", teniendo en cuenta que **el uso de mascarillas en transporte público es obligatorio desde el 4 de mayo.**

Por otra parte, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), **recomienda en entornos laborales** en el contexto de la actual epidemia de Covid-19 las mascarillas 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).

¿Conoces los distintos tipos de mascarillas existentes?

Es importante **conocer los distintos tipos de mascarillas existentes, y saber que no todas protegen por igual**, te presentamos una clasificación de las más habituales según los distintos tipos de protección:

Equipo	Tipo	Para no contagiarse Protección de quien la lleva frente a agentes infecciosos	Para no contagiar Evita la emisión de agentes infecciosos	Propiedades
Mascarillas autofiltrantes para partículas <ul style="list-style-type: none"> Son un EPI. Cumplen con la norma UNE-EN 149. Contienen un filtro de micropartículas gracias al cual pueden proteger "de fuera hacia dentro" en distintos grados. Pueden tener o no una válvula de exhalación para reducir la humedad dentro de la mascarilla, otorgando una mayor comodidad al usuario y ofreciendo la sensación de una menor resistencia respiratoria. Las no reutilizables sirven para un solo uso y están marcadas con "NR". Las reutilizables llevan una "R". Al reutilizarlas se deben limpiar y almacenar siguiendo instrucciones del fabricante. 	 <p>FFP1 sin válvula de exhalación</p>			<ul style="list-style-type: none"> No protege frente a agentes infecciosos. Limita la propagación del contagio. FFP1: eficacia de filtración mínima del 78% y un porcentaje de fuga hacia el interior máximo del 22%.
	 <p>FFP2 con válvula de exhalación</p>			<ul style="list-style-type: none"> Protege frente a agentes infecciosos. No limita la propagación del contagio. FFP2: eficacia de filtración mínima del 92% y un porcentaje de fuga hacia el interior máximo del 8%.
	 <p>FFP2 y FFP3 sin válvula de exhalación</p>			<ul style="list-style-type: none"> Protege frente a agentes infecciosos. Limita la propagación del contagio.
	 <p>FFP3 con válvula de exhalación</p>			<ul style="list-style-type: none"> Protege frente a agentes infecciosos. No limita la propagación del contagio. FFP3: eficacia de filtración mínima del 98% y un porcentaje de fuga hacia el interior máximo del 2%.
Mascarillas quirúrgicas <ul style="list-style-type: none"> Protegen "de dentro hacia afuera". Cumplen con la norma UNE-EN 14683, son productos sanitarios y no un EPI. Son desechables. 	 <p>Mascarilla quirúrgica</p>			<ul style="list-style-type: none"> Tienen la finalidad de evitar la transmisión de agentes infecciosos por parte de la persona que la lleva, pero no son efectivas para prevenir el contagio. Deben ser desechadas después de su uso (NR).



En todo caso, y siguiendo con las recomendaciones del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 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.

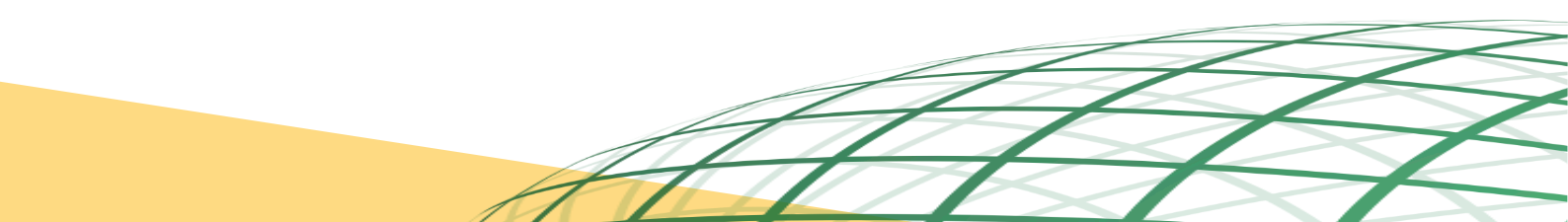
10.3.3 GUANTES DE PROTECCIÓN

Y siguiendo con las recomendaciones del Ministerio de Sanidad:

- Los guantes de protección deben cumplir con la **norma UNE-EN ISO 374.5:2016**.
- En actividades de atención al persona sintomática y en laboratorios, los guantes que se utilizan son desechables ya que las tareas asociadas requieren destreza y no admiten otro tipo de guante más grueso.
- Sin embargo, es importante destacar que, **en toda otra actividad que no requiera tanta destreza, como por ejemplo en tareas de limpieza y desinfección de superficies que hayan estado en contacto con personas sintomáticas, puede optarse por guantes más gruesos, más resistentes a la rotura.**

El **Ministerio de Industria, Comercio y Turismo añade** (pág. 24):

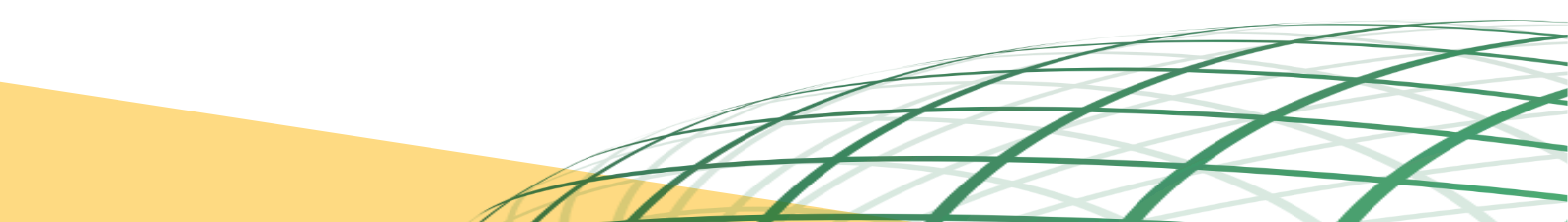
- Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN-ISO 374.5:2016.
- Se recomiendan que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere.
- Deben contar con el marcado CE.



- Pueden crear una falsa sensación de protección, por lo que es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.
- 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.

10.3.4 ROPA DE PROTECCIÓN

Y en el mismo documento del Ministerio de Sanidad que estamos tratando a lo largo de este capítulo, en cuanto a los EPIs, mostramos un apartado que entendemos que va dirigido sobre todo a personas que traten con infectados, como es el caso del personal sanitario, pero lo presentamos porque no deja de ser interesante sobre todo si en algún momento nos encontremos en situaciones de riesgo.

- En lo relativo a la ropa, es necesaria la protección del uniforme del trabajador de la posible salpicadura de fluidos biológicos o secreciones procedentes de la persona sintomática a la que examina o trata.
 - Este tipo de ropa, como EPI, **debe cumplir con la norma UNE-EN 14126:2004** que contempla ensayos específicos de resistencia a la penetración de microorganismos.
 - Este tipo de ropa puede ofrecer distintos niveles de hermeticidad tanto en su material como en su diseño, cubriendo parcialmente
- 

el cuerpo como batas, delantales, manguitos, polainas, etc., o el cuerpo completo. **En la designación, se incluye el Tipo y la letra B (de Biológico).**

- En caso de que sea necesario protección adicional en alguna zona, como cierta impermeabilidad, también puede recurrirse a delantales de protección química que cumplen con la norma , denominados Tipos PB [3] y PB [4] (PB procede de *Partial Body*) que, aunque no sean específicamente de protección biológica, pueden ser adecuados para el uso de protección contra salpicaduras mencionado o para complementar una bata que no sea un EPI.
- **Se recomienda que la ropa de protección biológica sea desechable** ya que presenta la ventaja de que al eliminarse se evitan fuentes de posible contagio que pudieran aparecer en el caso de que la desinfección del equipo no se realizase correctamente.

10.3.5 PROTECCIÓN OCULAR

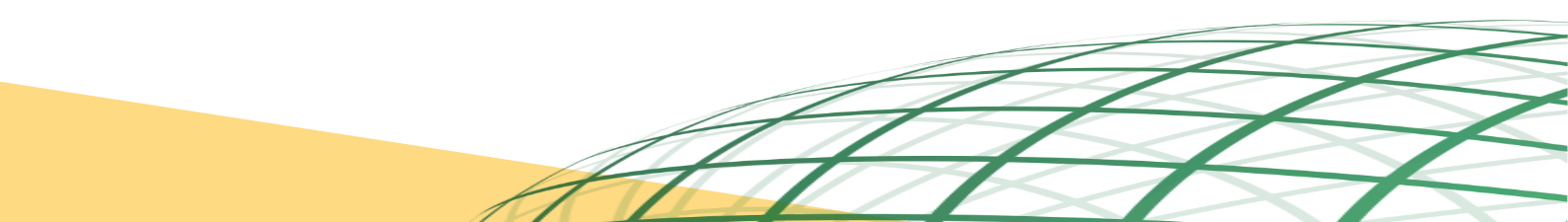
- Se debe usar protección ocular cuando haya riesgo de contaminación de los ojos a partir de salpicaduras o gotas (por ejemplo: sangre, fluidos del cuerpo, secreciones y excreciones).
- Los protectores oculares **certificados en base a la norma UNE-EN 166:2002** para la protección frente a líquidos (2) pueden ser gafas integrales frente a gotas o pantallas faciales frente a salpicaduras (ambos, campo de uso 3), donde lo que se evalúa es la hermeticidad del protector (en el caso de la gafa integral) o la zona de cobertura del mismo (en el caso de la pantalla facial).

- Es posible el uso de otro tipo de protector ocular, como sería el caso de gafas de montura universal con protección lateral, para evitar el contacto de la conjuntiva con superficies contaminadas, por ejemplo; contacto con manos o guantes. No obstante, si por el tipo de exposición se precisa garantizar cierta hermeticidad de las cuencas orbitales deberemos recurrir a gafas integrales (campos de uso 3, 4 o 5 según UNE-EN 166:2002, en función de la hermeticidad requerida) y, para la protección conjunta de ojos y cara, a pantallas faciales.
- Se recomienda protección ocular durante los procedimientos de generación de aerosoles. Cuando sea necesario el uso conjunto de más de un equipo de protección individual, debe asegurarse la compatibilidad entre ellos, lo cual es particularmente importante en el caso de la protección respiratoria y ocular simultánea, para que la hermeticidad de los mismos y por tanto su capacidad de proteger no se vea mermada.

10.3.6

DESECHO O DESCONTAMINACIÓN

- *“Después de la retirada, los EPI desechables deben colocarse en los contenedores adecuados de desecho y ser tratados como como residuos biosanitarios clase III. Si no se puede evitar el uso de EPI reutilizables, estos se deben recoger en contenedores o bolsas adecuadas y descontaminarse usando el método indicado por el fabricante antes de guardarlos”.*
- *“El método debe estar validado como efectivo contra el virus y ser compatible con los materiales del EPI, de manera que se garantiza que no se daña y por tanto su efectividad y protección no resulta comprometida”.*



10.4

CARRITO DE LIMPIEZA

¿Qué debe contener el carrito?

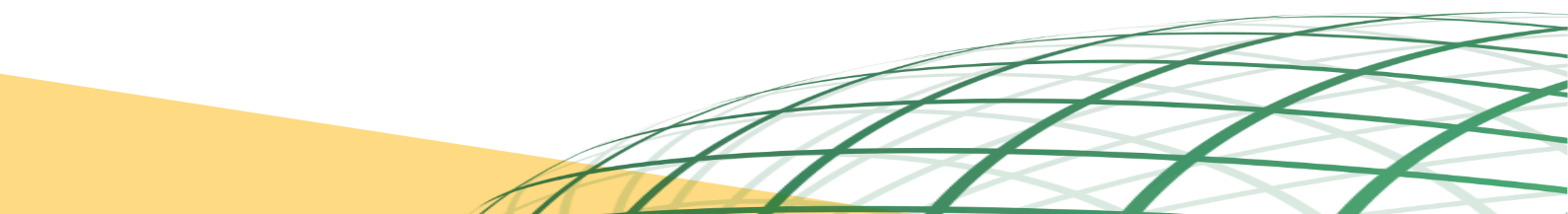
Disponibilidad de materiales:

“En los carros de limpieza, se dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables delantales y bolsas de basura. En hostelería, en principio, solo se le recomendará el uso de mascarillas a las personas de servicio (limpiadoras, camareros, etc.) en el hipotético caso que tuvieran que acceder a habitaciones donde se encuentren presentes clientes enfermos o en investigación, y serán en todo caso los servicios de prevención de riesgos laborales los que determinarán las medidas de protección individual a utilizar”, porque habrá que tener en cuenta si ese servicio de limpieza se puede realizar manteniendo la distancia interpersonal de dos metros, caso difícil si hay tránsito de clientes y/o empleados.

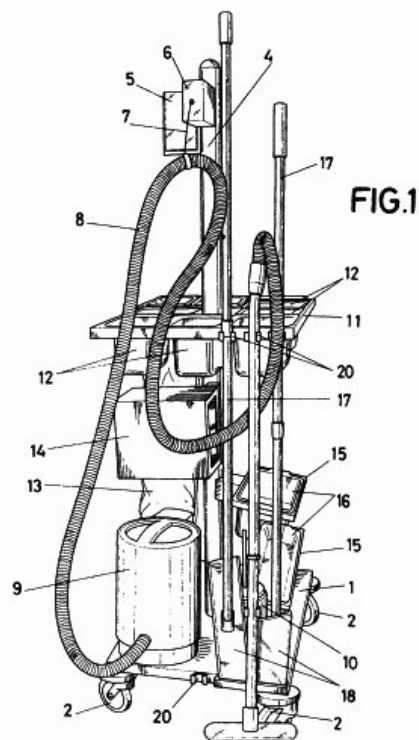
Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno.

Debemos tener presente la idea del **Carro Multifuncional de Limpieza** que expuso Emilio Gómez-Calcerrada, ex Director de Desarrollo de Paradores de Turismo, en una de las reuniones tenidas con el Club de Directores de Hotel de Lanzarote. Fue él quien lo diseñó, **lo patentó** y lo implantó en 2003, incorporando ya entonces el concepto de **limpieza + higienización** en los hoteles, así como los sistemas de esterilización.

“El carro de la invención comprende un bastidor rodante (1) que incorpora un aspirador (9) que no es necesario independizar del carro, unos soportes elásticos (20) para la sujeción de los mangos (17) de las mopas friegasuelos y de abrillantado, incluyendo también



un esterilizador (14) para determinados componentes que pueden ser causa de contaminación cruzada, tales como el auricular de teléfono, secador, mando de TV, que se utilizan como elementos comunes en las habitaciones, incluyendo también bolsas suspendidas (13) para la recepción de las mopas y/o paños utilizados en la habitación, un esterilizador de escobilla (10) del inodoro y medios de control (5) para anotación de las habitaciones en las que se ha realizado la limpieza con el mismo carro, y que tipo de limpieza se ha realizado, todo ello formando un conjunto o unidad única cuyo uso se realiza dentro de la habitación y donde los aparatos que requieren de la alimentación eléctrica para su funcionamiento están conectados a una toma general del propio carro, siendo éste el que se conecta a la red, proporcionando alimentación a todos los aparatos que van montados y/o soportados en el carro”.



Gómez-Calcerrada y su equipo realizaron pruebas para identificar los elementos más contaminantes en la habitación de un hotel, y, por este orden, fueron:

- Mando a distancia.
- Escobilla WC.
- Teléfono.
- Secador de pelo.

En aquel periodo al frente de la operación de Paradores, la utilización de **luz ultravioleta en espectro C** fue esencial al proceso de higiene y

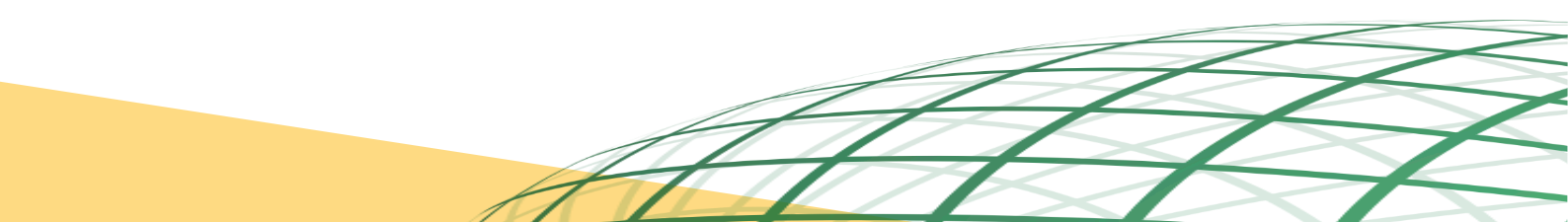
desinfección, puesto que elimina virus y bacterias. También fueron probados los sistemas que miden el grado de contaminación / micropartículas de una habitación. **Calcerrada recomienda hoy el uso de agua ionizada** en picaportes, espejos, mesas, decoración, etc., así como la esterilización de mandos a distancia y llaves/tarjetas.

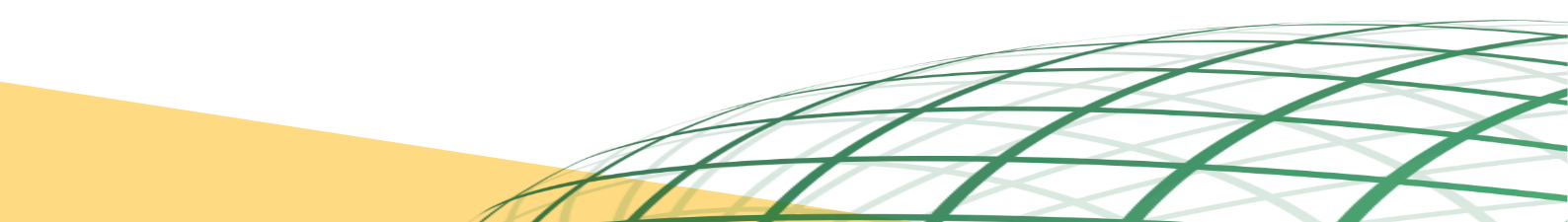
Finalmente, hay que establecer un sistema de entradas de materias primas en el establecimiento para prevenir la inclusión del SARS-CoV-2 en sus instalaciones.

10.5 GESTIÓN DE RESIDUOS

Es un aspecto fundamental, y que no se puede obviar, si no se quiere propagar el virus, y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo nos recuerda en su **Recopilación de buenas prácticas turísticas frente al coronavirus**:

- 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).



-
- En caso de que **un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo**, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.
- 



11

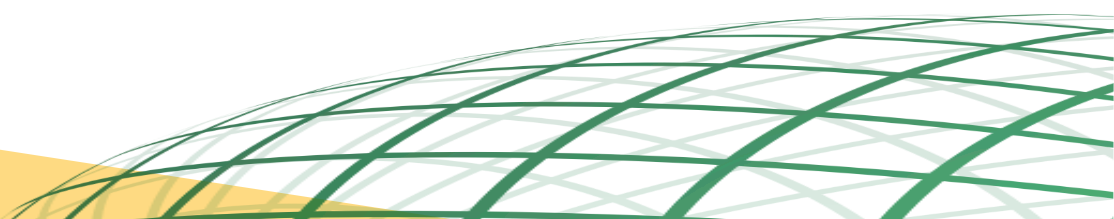
PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

11.1

PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CON CARÁCTER GENERAL

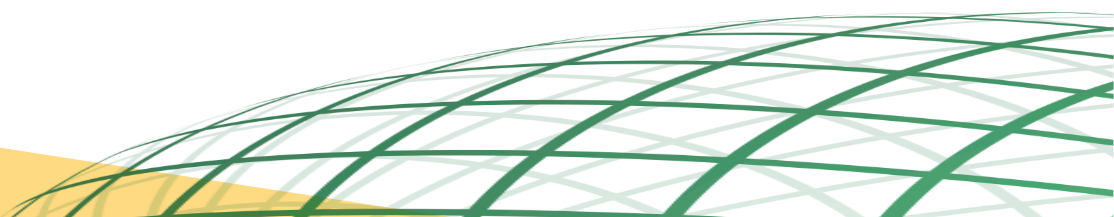
A continuación se muestra un resumen de los aspectos que tenemos que tener en cuenta al desarrollar los protocolos de limpieza y desinfección en nuestros establecimientos:

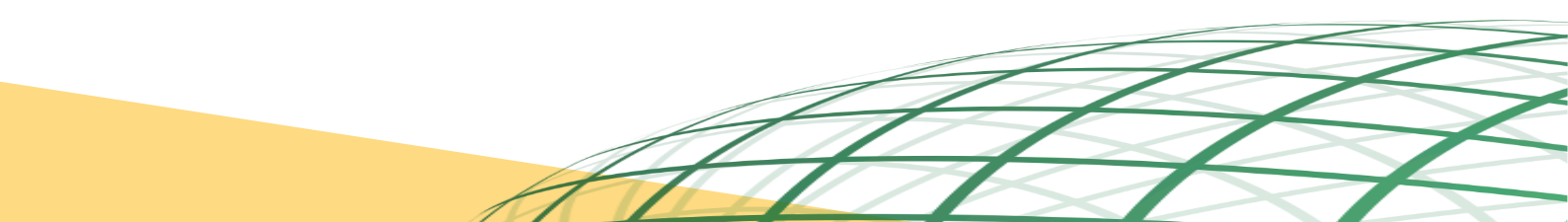
- Primero limpiar, posteriormente desinfectar, y por último secar, con material desechable.
- Utilizar detergentes y desinfectantes autorizados, con efecto viricida y para las superficies se utilizará material textil desechable.
- Hay evidencia de que el SARS-CoV-2 se inactiva en contacto con una solución de hipoclorito sódico (cuya disolución en agua es conocida como lejía, cloro o lavandina) con una concentración al 0,1%, etanol al 62-71% o peróxido de hidrógeno al 0,5%, en un minuto.



- Existen otros desinfectantes que pueden utilizarse, pero siempre que estén autorizados y debidamente registrados (ROB y ROP). Recordar, como ya se comentó en páginas anteriores, consultar la lista de productos viricidas autorizados y registrados en España por el Ministerio de Sanidad, y si estos se pueden aplicar por el público en general o deben ser utilizados exclusivamente por personal profesional.
- La limpieza se hará desde las zonas más limpias a las más sucias.
- No debe quedar humedad residual en las superficies tratadas. Se pueden emplear toallitas con desinfectante para zonas más sensibles o delicadas.
- Muy importante que el personal reciba formación e información previa a la primera entrada en la zona, y que cuente con los productos y materiales de protección adecuados según el caso. Recordamos, coordinarse con nuestras empresas de riesgos laborales y empresas que nos presten labores de desinfección.
- El material desechable se introducirá en un contenedor de residuos con tapa y etiquetado con las advertencias precisas del riesgo biológico.
- La empresa, por lo tanto, proveerá de los materiales de limpieza precisos que, si es posible, serán desechables, utilizando los contenedores adecuados para residuos sanitarios.
- El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), **detalla un plan de mínimos:**

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



-
- 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 (por ejemplo: mostrador de recepción, caja, etc.).
- Debe quedar registro diario de todas las limpiezas realizadas en el establecimiento.

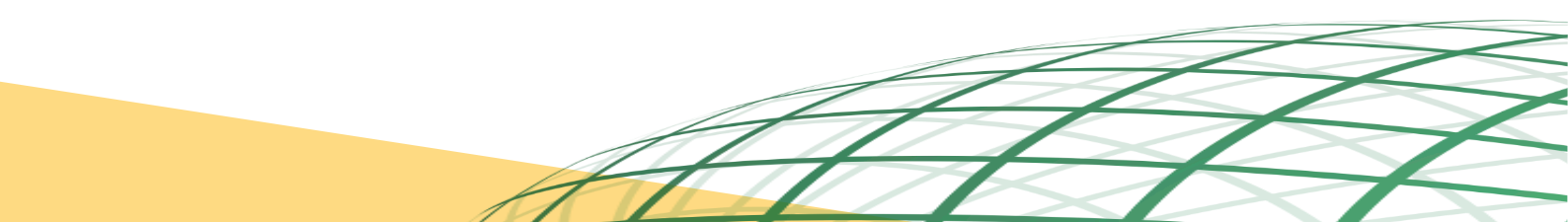
En cuanto a los productos de limpieza, según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en su mismo informe:

- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 gr/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 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 seguridad de los productos.

Respecto a los comercios que puedan existir en los establecimientos, mostramos la **orden publicada por el Ministerio de Sanidad del pasado 3 de mayo de 2020** que puede ser de aplicación para aquellos comercios que estén ubicados en establecimientos hoteleros o turísticos. También nos sirve para orientarnos hasta que el Ministerio de Sanidad decreta directrices claras para el sector turístico.

Artículo 2. Medidas de higiene que se deberán aplicar en los establecimientos y locales con apertura al público:

1. Los establecimientos y locales que abran al público en los términos del artículo 1 realizarán, al menos dos veces al día, una



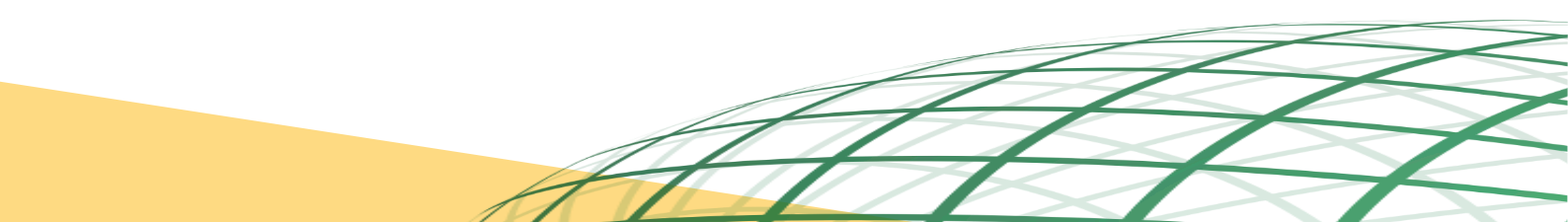
limpieza y desinfección de las instalaciones con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes como:

- Pomos de puertas.
- Mostradores.
- Muebles.
- Pasamanos.
- Máquinas dispensadoras.
- Suelos.
- Teléfonos.
- Perchas.
- Carros.
- Cestas.
- Grifos.
- Y otros elementos de similares características, conforme a las siguientes pautas:

i. Una de las limpiezas se realizará, obligatoriamente, al finalizar el día.

ii. Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. Si se utiliza un desinfectante comercial se respetarán las indicaciones de la etiqueta.

iii. Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección individual (EPIs) utilizados se



desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

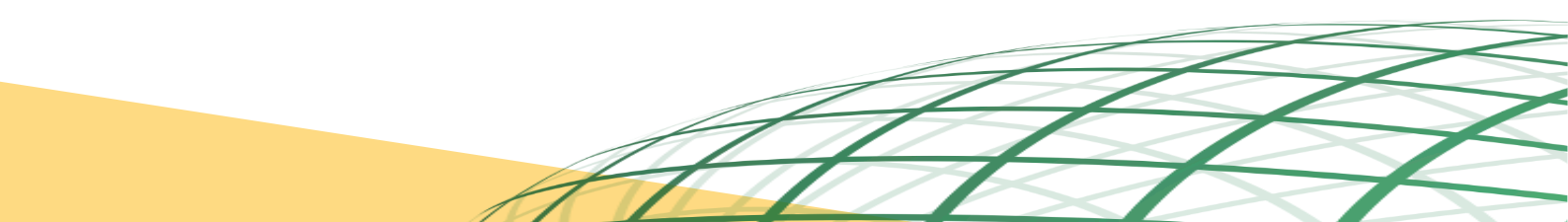
Para dicha limpieza se podrá realizar, a lo largo de la jornada y preferentemente a mediodía, una pausa de la apertura dedicada a tareas de mantenimiento, limpieza y reposición.

Asimismo, se realizará una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno, con especial atención a:

- Mostradores.
- Mamparas.
- Teclados.
- Terminales de pago.
- Pantallas táctiles.
- Herramientas de trabajo.
- Y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador.

Cuando en el establecimiento vaya a permanecer más de un trabajador atendiendo al público, las medidas de limpieza se extenderán no solo a la zona comercial, sino también a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.

2. Se procederá al lavado y desinfección diaria de los uniformes y ropa de trabajo, en su caso, que deberán lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados. En aquellos casos en los que no se utilice uniforme o ropa de trabajo, las prendas utilizadas por los trabajadores en contacto con los clientes también deberán lavarse en las condiciones señaladas anteriormente.



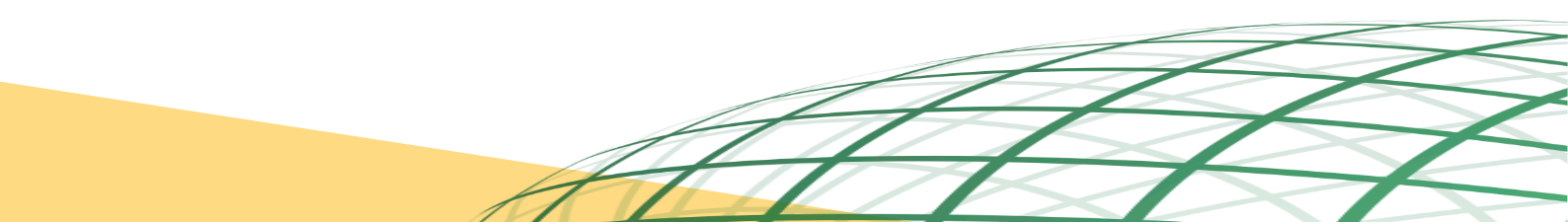
3. Se garantizará una ventilación adecuada de todos los establecimientos y locales comerciales.
4. No se utilizarán los aseos de los establecimientos comerciales por parte de los clientes, salvo en caso estrictamente necesario. En este último caso, se procederá de inmediato a la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta.
5. Todos los establecimientos y locales deberán disponer de papeleras, a ser posible con tapa y pedal, en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día.

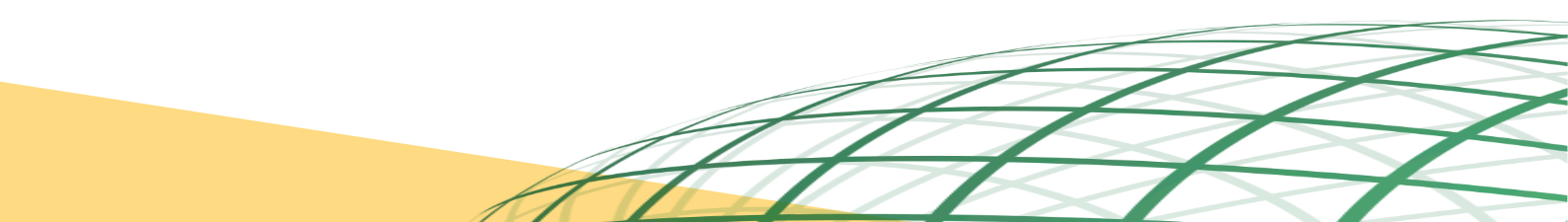
11.2

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO EN HABITACIONES

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), **recomienda**:

- Reducir los textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y *amenities* para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.
- Contar con una papelerera del baño con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Proteger las mantas y almohadas en los armarios.

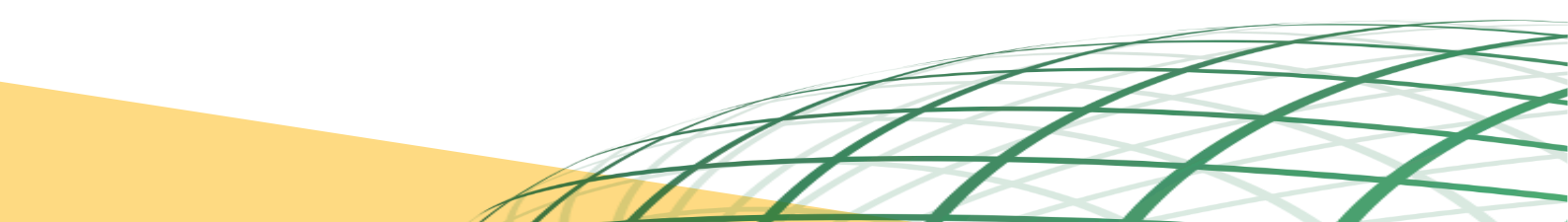


-
- Limpiar en la propia habitación (incluido el filtro) el secador de pelo a la salida del cliente.
 - Desinfectar las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, a la salida del cliente.
 - Limitar el servicio de plancha.
 - Se recomienda eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papelera 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 atendiendo a la tipología de clientes.
 - Airear la habitación.
 - Realizar el reemplazo de toallas y de lencería de cama (atendiendo a las frecuencias establecidas según categoría hotelera).
 - 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.
- 

-
- 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.
 - 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.

¿Y si por circunstancias excepcionales hay cliente/s en la habitación?

El propio Ministerio de Industria, Comercio y Turismo propone crear un protocolo para este caso, y que como mínimo debe contener lo siguiente:

- Protegerse el personal de mantenimiento con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
 - Desechar, una vez finalizada la asistencia o reparación, los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y el personal se lavará posteriormente las manos.
 - Instar al cliente 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.
 - Revisar el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.
- 

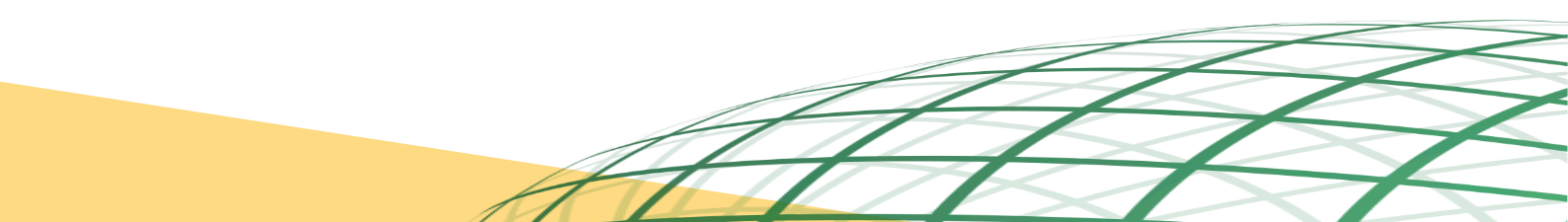
Además, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo recomienda consultar la norma **ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados– Hoteles-Requisitos para la Prestación del Servicio** que detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de habitaciones.

11.2.1 A TENER EN CUENTA EN LA LIMPIEZA Y SANEAMIENTO EN HABITACIONES

- Utilizar mascarilla y guantes. Sería conveniente cambiar de guantes al cambiar de habitación.
- No limpiar con clientes en la habitación salvo que sea estrictamente necesario.
- La ropa de cama de los huéspedes será entregada y retirada de las habitaciones de uso único selladas bolsas.
- Los protectores de almohadas en las camas de los cuartos de huéspedes deben cambiarse diariamente.
- Cumplir con el *check list*, y firmarlo.

Además el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo recomienda consultar la norma ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados– Hoteles-Requisitos para la Prestación del Servicio que detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de habitaciones.

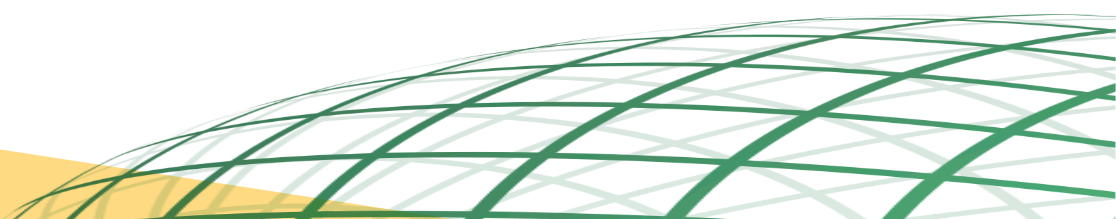
11.2.2 CAMBIO DE ROPA DE CAMA Y TEXTILES



A continuación exponemos una serie de **recomendaciones de la OMS:**

- Los textiles, la ropa de cama y la ropa deben colocarse en bolsas de ropa especiales marcadas y manipularse con cuidado para evitar la acumulación de polvo, con la consiguiente contaminación potencial de las superficies o personas circundantes.
- Se deben dar instrucciones para lavarlos en ciclos calientes (70°C o más) con los detergentes habituales.
- Todos los artículos usados deben ser manejados adecuadamente para mitigar el riesgo de transmisión potencial.
- Los artículos desechables (toallas de mano, guantes, máscaras, pañuelos desechables) deben colocarse en un recipiente con tapa y eliminarse de acuerdo con el plan de acción del establecimiento y conforme a las regulaciones nacionales estipuladas para el manejo de desechos.
- Los equipos de limpieza deben estar capacitados en el uso de EPP y la higiene de las manos inmediatamente después de quitarse el EPP, y cuando se hayan completado los trabajos de limpieza y desinfección.
- Las áreas comunes deben ser ventiladas diariamente.
- La ropa del paciente enfermo, así como la ropa de cama de la habitación que ocupa, deben lavarse después de los procedimientos habituales. Y, como medida de precaución, estos artículos deben almacenarse y transportarse en bolsas selladas.

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, también recomienda en cuanto a los **textiles:**



- Los textiles sucios deben recogerse, introducirse en una bolsa y cerrar ésta hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se debe evitar sacudirlos 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 deben lavarse a más de 60°C.
- Si el servicio de lavandería está externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

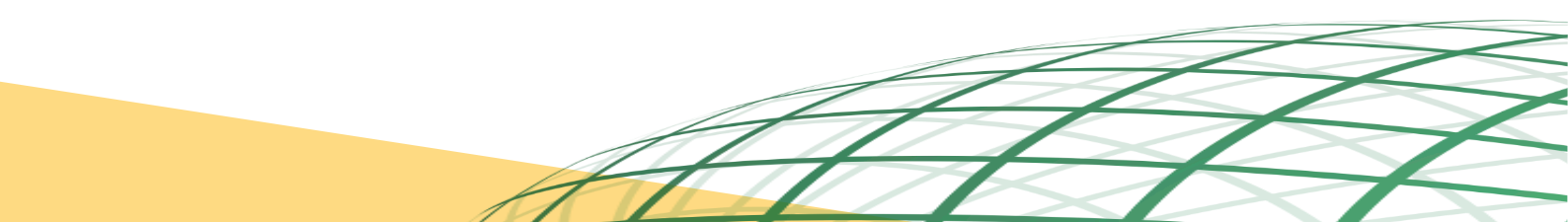
11.2.3

VAJILLA Y ROPA DE CAMA EN LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA INFECCIÓN EN EL MANEJO DE PACIENTES CON COVID-19

El Ministerio de Sanidad recomienda:

“No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el paciente. Tampoco es necesario una vajilla, ni utillaje de cocina desechable”.

“La retirada de la ropa de la habitación del paciente se realizará según las recomendaciones habituales, sin sacudir, embolsada y cerrada dentro de la propia habitación”.



11.3

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO EN ZONAS COMUNES, ASÍ COMO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Analicemos estas dos órdenes ministeriales:

Orden SND/399/2020, de 9 de mayo (artículo 45.5). Medidas de higiene y/o prevención exigibles a los hoteles y alojamientos turísticos.

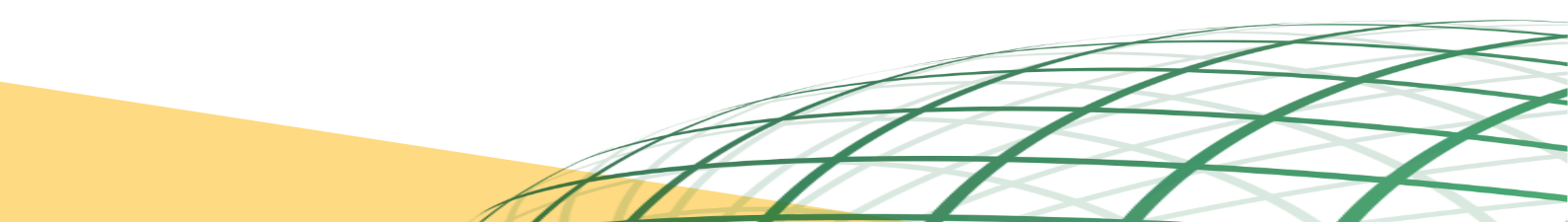
“Previa apertura del establecimiento será necesario realizar una limpieza de las instalaciones, incluyendo zonas de paso, zonas de servicio, habitaciones, parcelas y viviendas”.

Se limpiarán y desinfectarán al menos cada dos horas durante sus correspondientes periodos de uso todos los objetos y superficies de las zonas de paso susceptibles de ser manipuladas o contaminadas por diferentes personas, tales como botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos compartidos.

Orden SND/414/2020, de 16 de mayo (artículo 23). Flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Medidas de higiene y prevención exigibles a las zonas comunes de los hoteles y alojamientos turísticos:

“1. Cada establecimiento deberá determinar los aforos de los distintos espacios comunes, así como aquellos lugares en los que



se podrán realizar eventos y las condiciones más seguras para su realización conforme al aforo máximo previsto en el artículo anterior y de acuerdo con las medidas de higiene, protección y distancia mínima señaladas”.

Recordemos que el aforo determinado para esta fase 2 es de un tercio del habitual. En cualquier caso, hay que estar atentos en cuanto a la evolución de la norma, y, si la evolución de la pandemia sigue según lo previsto, los aforos irán incrementándose.

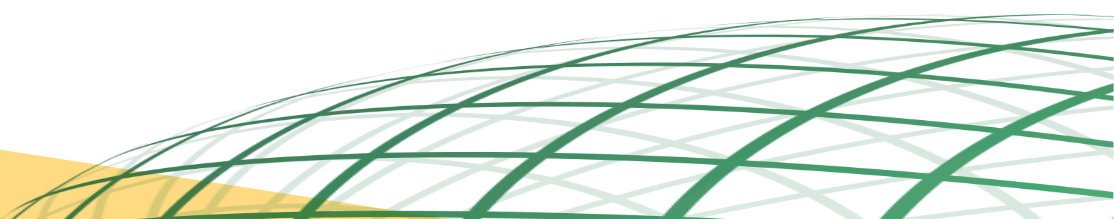
“2. Aquellos **espacios cerrados** donde se vayan a celebrar eventos, actividades de animación o gimnasios, **deberán ventilarse dos horas antes de su uso”.**

“3. Las **actividades de animación o clases grupales deberán diseñarse y planificarse con un aforo máximo de 20 personas** y respetándose la distancia mínima de seguridad entre personas y entre éstas y el animador o entrenador. En caso contrario, deberán utilizarse mascarillas. Dichas actividades se realizarán preferentemente al aire libre y se evitará el intercambio de objetos”.

“4. Se realizará la correspondiente **desinfección de objetos y material utilizado en las actividades de animación después de cada uso** y se dispondrá de **gel hidroalcohólico o desinfectantes** con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad y desinfectante de superficies”.

“5. En el caso de **instalaciones deportivas** se aplicarán las medidas de higiene y prevención previstas en los artículos 42 y 43 de esta orden y en el artículo 41 de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo”.

Mostramos un ejemplo con la frecuencia de desinfección de distintos elementos del establecimiento.



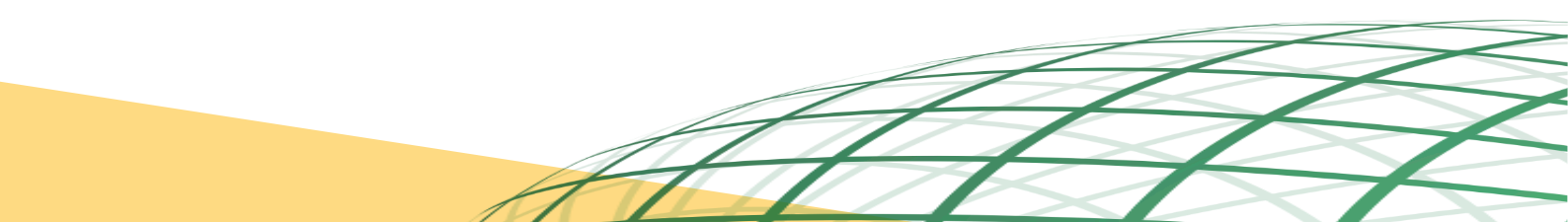
11.3.1

DESINFECCIÓN TRAS CADA USO

- Las sillas, sillones, mesas de las salas. (Lógicamente implica un incremento de recursos).
- Los dispositivos, como por ejemplo, ordenadores de uso público.
- Los bolígrafos utilizados por clientes (limitar al máximo su uso).
- Las llaves de los huéspedes (desinfectadas antes de su almacenamiento).
- Los mostradores de registro.
- Las llaves de la habitación deben ser desinfectadas antes de su almacenamiento.

11.3.2

DESINFECCIÓN, AL MENOS, UNA VEZ POR HORA/ DOS HORAS

- Escritorios y mostradores.
 - Los ascensores (la orden ministerial establece dos horas).
 - Los pasamanos.
 - Los aseos públicos. (Ideal sería un saneamiento permanente tras cada uso).
 - Las puertas de entrada del establecimiento.
- 

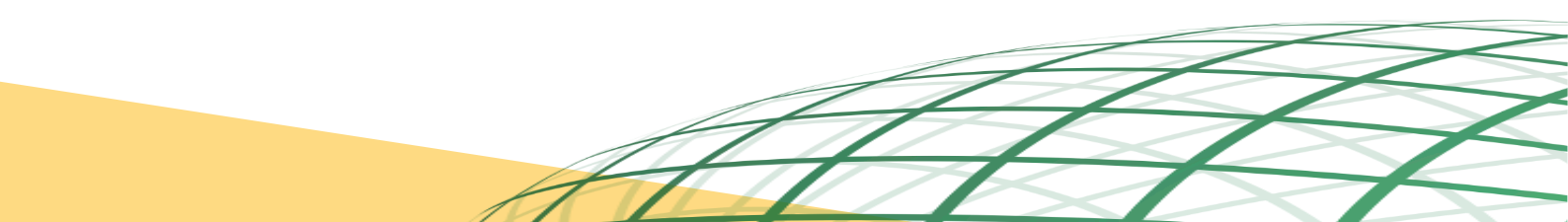
- Estaciones de servicio.
- Carritos de servicio.
- Estaciones de bebidas y bandejas.

En las piscinas recreativas, la Orden SND/414/2020, en su artículo 45, establece que los pomos de las puertas de los vestuarios, o barandillas, se deberá llevar a cabo una limpieza y desinfección, al menos tres veces al día.

11.3.3 OTRAS CONSIDERACIONES

- Los puestos del socorrista deberían desinfectarse en el momento de la rotación.
- El felpudo en la puerta del establecimiento. Sería conveniente que esté continuamente desinfectado, porque un mal uso del mismo las consecuencias pueden ser peores que no tenerlo. La frecuencia dependerá de la afluencia del establecimiento. Se puede optar por colocar alfombras desinfectantes.
- Distribuir por el espacio papeleras con tapa de accionamiento no manual, por ejemplo, con pedal.

11.3.4 DESINFECCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO EN CADA CAMBIO DE TURNO, CON ESPECIAL ATENCIÓN A:



- Mostradores.
- Mamparas.
- Dispositivos informáticos: teclados, ratones, etc.
- Terminales de pago.
- Pantallas táctiles.
- Herramientas de trabajo.
- Los carros de limpieza.
- Y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador.

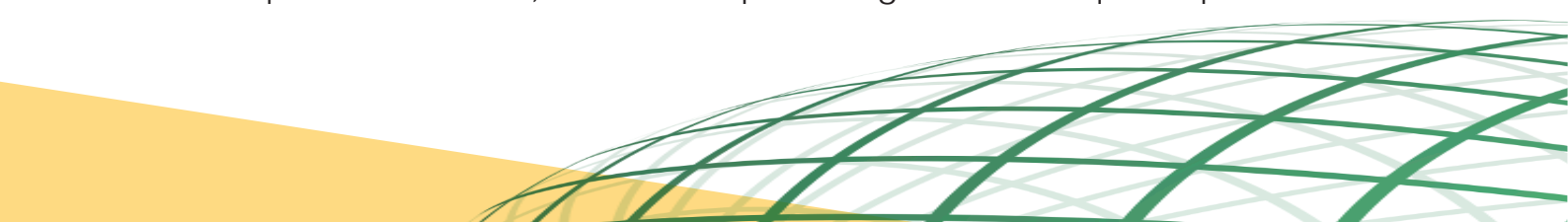
Se ha tomado como referencia en la desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno, la orden del 3 de mayo del Ministerio de Sanidad, sobre las medidas de higiene que se deberán aplicar en los establecimientos y locales con apertura al público.

En cuanto a la reapertura de zonas comunes de hoteles y alojamientos turísticos para la fase 3 de desconfinamiento, la **Orden SND/458/2020, de 30 de mayo**, artículo 20, dispone que:

Podrá procederse a la reapertura al público de las zonas comunes de los hoteles y alojamientos turísticos que hubieran suspendido su apertura al público en virtud de la Orden SND/257/2020, de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público establecimientos de alojamiento turístico, **siempre que no se supere el cincuenta por ciento de su aforo.**

Ello estableciendo las siguientes medidas de higiene y prevención:

1. Cada establecimiento deberá determinar los aforos de los distintos espacios comunes, así como aquellos lugares en los que se podrán



realizar eventos y las condiciones más seguras para su realización conforme al aforo máximo previsto en el artículo anterior y de acuerdo con las medidas de higiene, protección y distancia mínima señaladas.

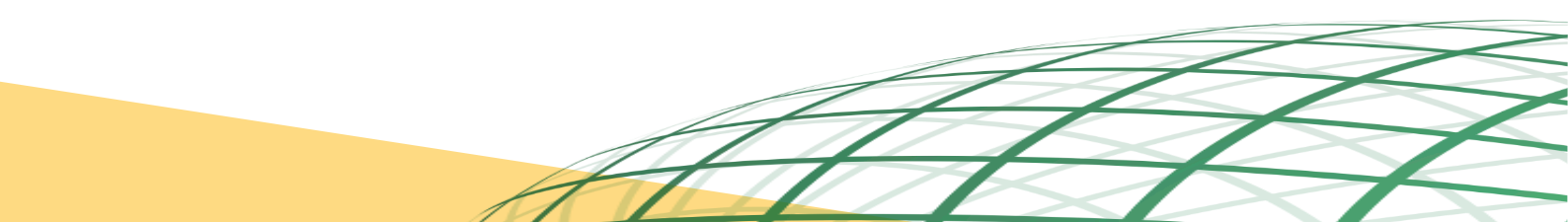
2. Aquellos espacios cerrados donde se vayan a celebrar eventos, actividades de animación o gimnasios, deberán ventilarse dos horas antes de su uso.

3. Las actividades de animación o clases grupales deberán diseñarse y planificarse con un aforo máximo de veinte personas. Se deberá respetar la distancia mínima de seguridad entre las personas que asistan a la actividad y entre estos y el animador o entrenador. En caso de no poder respetarse esa distancia, se deberán utilizar mascarillas. Las actividades de animación o clases grupales se realizarán preferentemente al aire libre y se evitará el intercambio de material.

4. Se realizará la correspondiente desinfección de objetos y material utilizado en las actividades de animación después de cada uso y se dispondrá de gel hidroalcohólico o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad y desinfectante de superficies.

5. En el caso de instalaciones deportivas se aplicarán las medidas de higiene y prevención previstas en los artículos 42 y 43 de la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, y en el artículo 41 de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo.

Asimismo, para las piscinas y spas el establecimiento determinará las directrices y recomendaciones para su uso, de acuerdo con las normas de prevención e higiene establecidas por las autoridades sanitarias, y siendo de aplicación lo previsto en el capítulo X de la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo.



11.4

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO EN RESTAURANTES, BARES O CAFETERÍAS DEL ESTABLECIMIENTO

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo nos recuerda que:

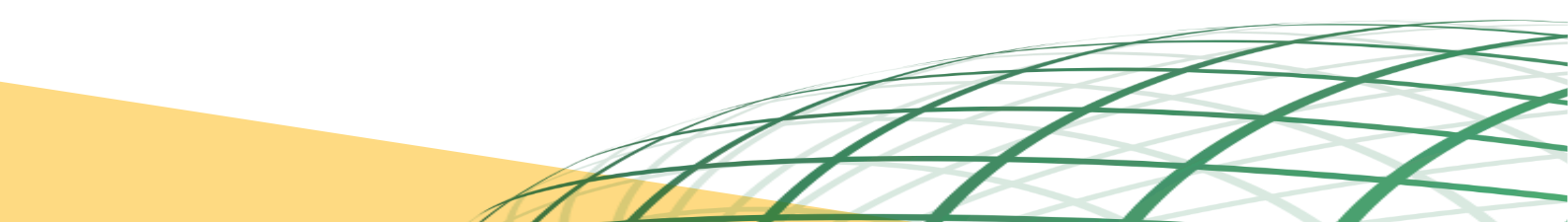
“Antes de empezar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo. Existirán dosificadores de jabón desinfectante junto al lavamanos. Para secarse se utilizará papel, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual”.

Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

A continuación mostramos un ejemplo con la frecuencia de desinfección de distintos elementos del establecimiento.

11.4.1

DESINFECCIÓN TRAS CADA USO

- Las mesas de comedor, taburetes y las sillas.
 - Estaciones de servicio.
 - Carritos de servicio.
 - Estaciones de bebidas y bandejas.
- 

- Material que pueda lavarse a máquina y ser desinfectado después de cada uso.
- Las bandejas (de todos los tipos) y los soportes de las bandejas.
- Contenedores de almacenamiento.
- Las terminales de punto de venta se asignarán a un solo servidor cuando sea posible y se desinfectarán entre cada usuario y antes y después de cada turno. Si se asignan varios servidores a un terminal POS, los camareros desinfectarán sus manos después de cada uso.

11.4.2

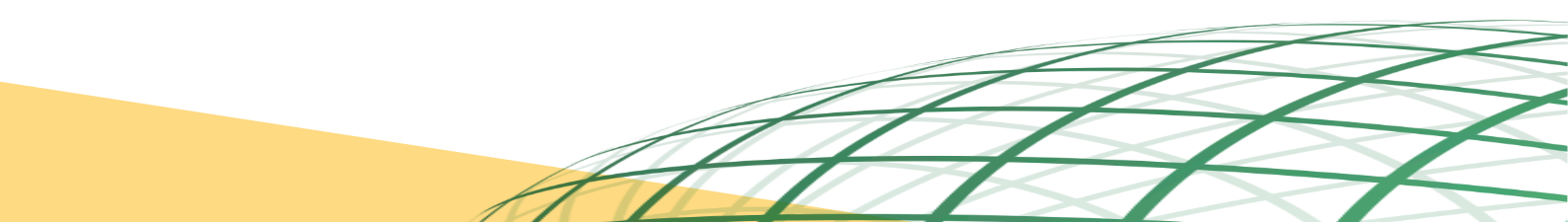
DESINFECCIÓN, AL MENOS, UNA VEZ POR HORA

- Las estaciones de preparación de alimentos.
- Puerta de acceso mientras esté abierta durante el servicio.
- Atrio de la puerta de acceso al restaurante para control de huéspedes.

11.4.3

DESINFECCIÓN DESPUÉS DE CADA SERVICIO

- Las máquinas de café.
- Las máquinas de refrescos y otras, en particular las partes más en contacto con las manos de los usuarios, deben limpiarse con mayor frecuencia si es necesario.



A continuación, mostramos un resumen de una publicación que aporta el Basque Culinary Center y **Eurotoques** respecto a ciertas cuestiones de seguridad e higiene alimentaria contra el SARS-CoV-2.

Destacamos el:

- Lavado de platos, cubiertos y mantelería.
- Lavado de utensilios.
- Desinfección de envases de alimentos.
- La temperatura en la preparación de alimentos y su impacto contra el SARS-CoV-2.

11.4.4

LAVADO DE PLATOS, CUBIERTOS Y MANTELERÍA

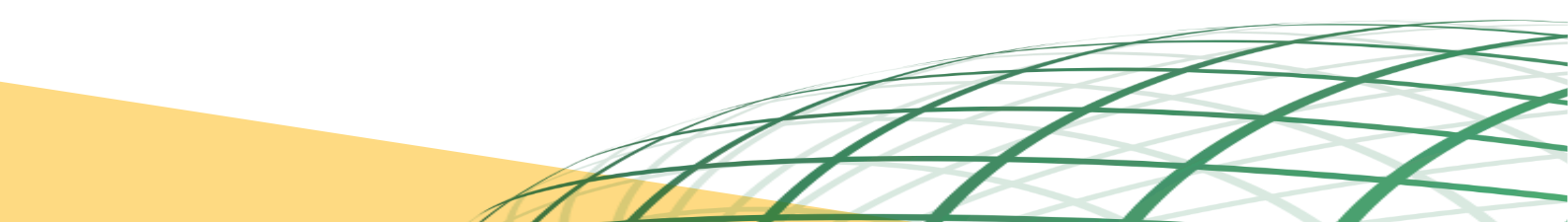
En dicha publicación se nos recuerda que deben usarse los procedimientos habituales.

- Preferentemente utilizar máquina lavaplatos:

“Todos los platos, cubiertos y cristalería deben lavarse y desinfectarse en una máquina lavaplatos, incluidos los artículos que no se han utilizado, ya que podrían haber estado en contacto con las manos de los invitados o del personal”.

- Si por algún motivo se requiere el lavado manual:

“Se deben seguir los pasos habituales (lavar, desinfectar, enjuagar), tomando el máximo nivel de precauciones. El secado se debe realizar con toallas de papel desechables”.



- Del mismo modo, los manteles y servilletas se deben lavar de la manera habitual.

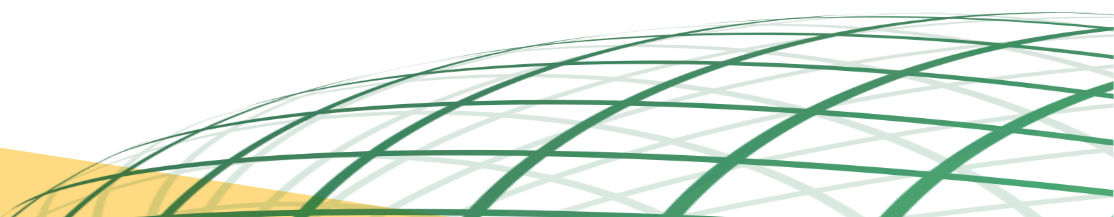
11.4.5 LAVADO DE UTENSILIOS

- Lavar con frecuencia los utensilios que empleamos para manipular los alimentos.
- Utilizar agua y jabón adecuado para ese uso (jabón lavavajillas convencional).
- Si en lugar de lavar a mano utilizamos el lavavajillas, la seguridad será aún mayor porque al efecto limpiador del jabón se suma la elevada temperatura del agua (normalmente es de, al menos, 60°C), que contribuye a destruir microorganismos patógenos como bacterias y virus.

11.4.6 LA TEMPERATURA EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPACTO CONTRA LA COVID-19

En este punto se nos recuerda que a ciertas temperaturas se elimina el virus, y se incide en que:

- Las temperaturas de congelación y refrigeración mantienen los virus y se cree que son factores importantes que aumentan su persistencia en el medio ambiente.
- El calor y la desecación pueden usarse para inactivar a los virus.



- Las temperaturas de cocción eliminarían los virus.
- Temperaturas superiores a 70 grados durante 2 minutos (temperatura de pasteurización) eliminarían el virus. Para alimentos en los que no se realice cocción es necesario la limpieza y desinfección de la materia prima antes de la elaboración del plato (ensaladas, fruta, etc.)

11.4.7

ALIMENTOS DESTINADOS A SER CONSUMIDOS EN CRUDO

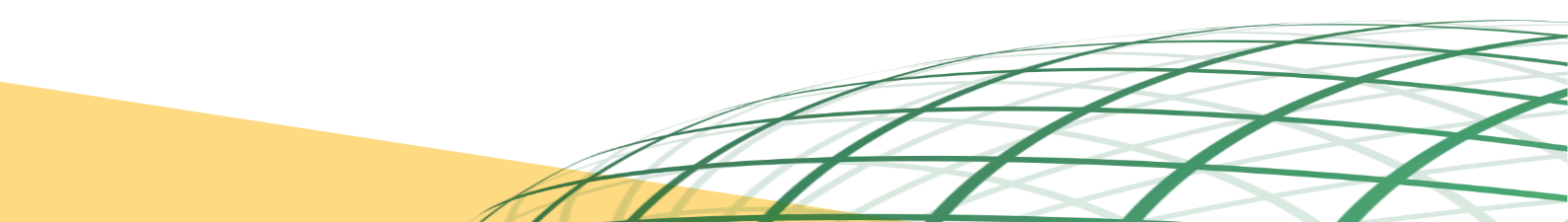
En el informe se nos recuerda que, *“todos los alimentos que se van a consumir en crudo se deben lavar y desinfectar antes de su consumo”*, añadiendo que, *“por las características específicas que tiene el coronavirus, se reconoce que los métodos tradicionales de desinfección acaban con él”*.

Para ello el método recomendado es el uso de lejía apta para uso alimentario (así debe especificarlo en su etiqueta).

Debemos seguir además las recomendaciones concretas para este fin que se muestran en el etiquetado.

El informe del Basque Culinary Center y Eurotoques nos remite para este asunto a las recomendaciones generales ofrecidas por AESAN, que consisten en lo siguiente:

- Utilización de lejía sin detergentes.
- Una cucharada de postre (unos 4,5 ml) por cada tres litros de agua.
- Sumergir los alimentos en la dilución durante al menos 5 minutos.



- Y, después de realizadas estas operaciones, aclarar bien con abundante agua corriente.

11.4.8 DESINFECCIÓN DE LOS ENVASES DE LOS ALIMENTOS

Este es también un aspecto muy importante a tener en cuenta, porque deberá incluirse en la política de prevención del establecimiento en materia de higiene y seguridad.

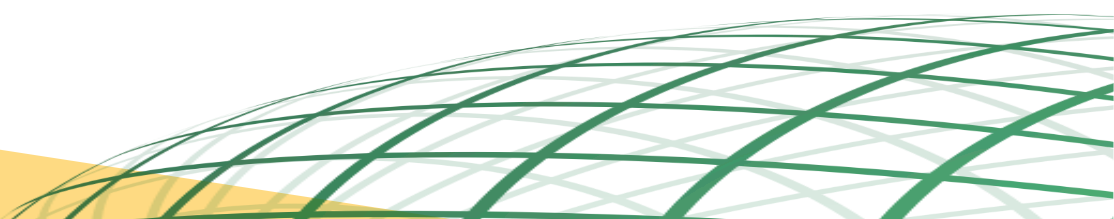
El informe, lo expone de la siguiente manera:

“El SARS-Cov-2 puede permanecer activo durante horas o incluso hasta tres días (quizá más), dependiendo de factores como la temperatura, la humedad y las características de la superficie en la que se encuentra (por ejemplo, permanece durante más de 24 horas sobre cartón y más de tres días en plástico y acero inoxidable)”.

“Las empresas elaboradoras y de distribución han mejorado las medidas para evitar contaminaciones de los alimentos y envases”.

Hoy no se puede evitar la posibilidad de que la superficie de un alimento pueda contener virus, por la manipulación o el contacto directo de una persona enferma, por lo que se deben de tomar una serie de medidas con respecto a los alimentos que llegan a nuestro domicilio:

- Eliminar envases externos no necesarios: cartones, cajas, plásticos, etc.
- Eliminar las bolsas de plástico no reutilizables y lavar las reutilizables (siempre en lavadora).



- Limpiar y desinfectar los envases de cristal, plástico y metal (hipocloritos, alcohol, o agua oxigenada).
- En el caso de productos de venta a granel, como puede ser la panadería, bollería, legumbres o frutos secos, no se puede tomar ningún tipo de medida ante la posibilidad de una contaminación de esos productos.

Y, finalmente, el informe concluye con una serie de recomendaciones, de la cuales destacamos las siguientes:

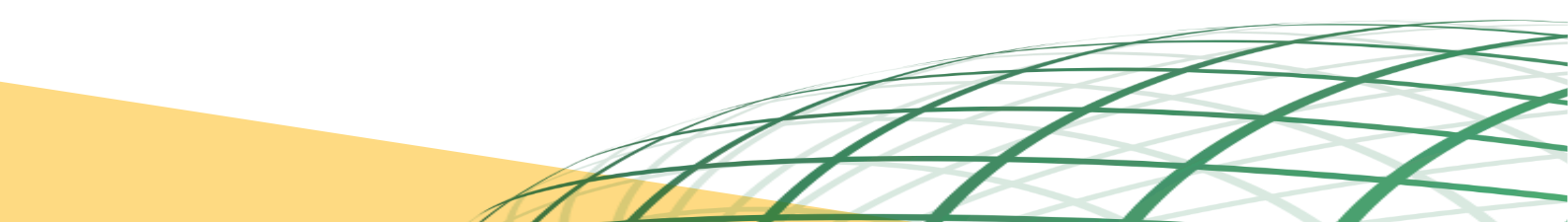
- Lavado y aclarado de utensilios, contenedores de almacenamiento de alimentos y vajilla a 80° C de temperatura.
- Lavado de mantelería, servilletas y ropa de trabajo en lavadoras capaces de lavar a 60° C.
- Eliminar trapos de cocina y sustituirlo por papel.
- Bayetas solo para el lavado final.
- Lavado y desinfección de todas las materias primas en especial la de consumo en crudo: ensaladas, fruta, verdura no cocida, etc.

11.4.9

RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y ALMACENAMIENTO

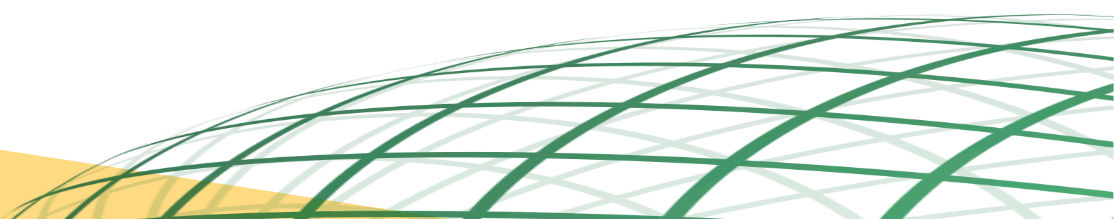
Veamos a continuación las **recomendaciones del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo**:

Se debe **cumplir en todo caso con lo dispuesto en el sistema de APPCC** (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos).



Debemos configurar un espacio para la recepción de mercancías:

- Concretamente, **debe existir un espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías** (zona específica para ello, mesa de acogida, marca en el suelo...), situada cerca de la puerta de acceso de mercancías, separado física o temporalmente del resto de las áreas.
- **El personal de reparto**, que debería cumplir su propio protocolo de prevención e higiene, **no debe superar esta área de recepción**, y se supervisará el cumplimiento de la normativa de protección que se le aplique.
- En este espacio se deben **eliminar los embalajes** de las mercancías recibidas.
- Se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos **envases que hayan estado en contacto con el exterior** durante el proceso de aprovisionamiento.
- Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción.
- Los **albaranes y justificantes deben dejarse encima de la mesa** para evitar el contacto con el proveedor y siempre deben permanecer en esta zona de recepción.
- Los **dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona**. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso. 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 desinfectante.



Almacenamiento de materias primas:

- Se debe garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el sistema de APPCC actualizado al contexto Covid-19.

11.4.10 MEDIDAS DE HIGIENE Y/O PREVENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TERRAZAS

La **Orden del Ministerio de Sanidad SND/399/2020, de 9 de mayo**, lo regula expresamente en su artículo 16:

- Limpieza y desinfección del equipamiento de la terraza, en particular mesas, sillas, así como cualquier otra superficie de contacto, entre un cliente y otro.
- Se priorizará la utilización de mantelerías de un solo uso. En el caso de que esto no fuera posible, debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios y su lavado mecánico en ciclos de lavado entre 60° y 90° centígrados.
- Se deberá poner a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en todo caso en la entrada del establecimiento o local, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
- Se evitará el uso de cartas, optando por el uso de dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios similares.
- Los elementos auxiliares del servicio, como la vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, entre otros, se almacenarán en recintos

cerrados y, si esto no fuera posible, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores.

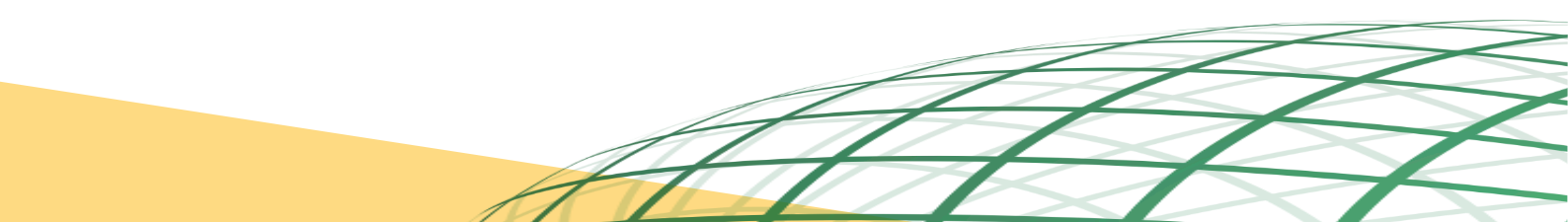
- Se eliminarán productos de autoservicio como servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, y otros utensilios similares, priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos bajo petición del cliente.
- El uso de los aseos por los clientes se ajustará a lo previsto en el artículo 6.5.

“Cuando de acuerdo con lo previsto en esta orden el uso de los aseos esté permitido por clientes, visitantes o usuarios, su ocupación máxima será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día”.

Y en cuanto a las medidas de higiene de los empleados que prestan tales servicios en las terrazas tenemos en cuenta la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, en resumen:

- Cumplir con las obligaciones de prevención de riesgos laborales.
- Poner a disposición del empleado los EPIs correspondientes.
- Uso de mascarillas cuando sea necesario.
- Organización de turnos.
- Poner a disposición del empleado una taquilla o porta trajes.

Veamos:



Artículo 14. Medidas de higiene y/o de prevención para el personal trabajador.

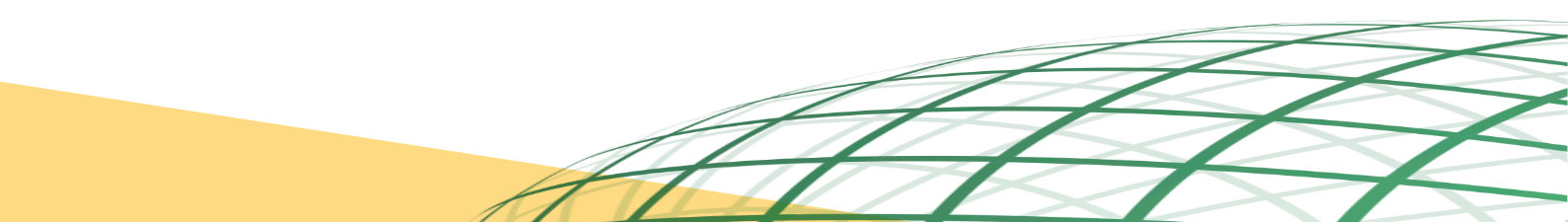
1. El titular de la actividad económica que se realice en la terraza del establecimiento o local deberá cumplir, en todo caso, con las obligaciones de prevención de riesgos establecidas en la legislación vigente, tanto con carácter general como de manera específica para prevenir el contagio del SARS-CoV-2.

En este sentido, se asegurará de que todos los trabajadores cuenten con equipos de protección individual adecuados al nivel de riesgo, y de que tengan permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo geles hidroalcohólicos con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos, o cuando esto no sea posible, agua y jabón.

El uso de mascarillas será obligatorio cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente dos metros entre el trabajador y el cliente o entre los propios trabajadores.

Todo el personal deberá estar formado e informado sobre el correcto uso de los citados equipos de protección. Lo anterior será también aplicable a todos los trabajadores de terceras empresas que presten servicios en el local o establecimiento, ya sea con carácter habitual o de forma puntual.

2. La disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos y el resto de condiciones de trabajo presentes en el centro se modificarán, en la medida necesaria, para garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal mínima de dos metros entre los trabajadores, siendo esto responsabilidad del titular de la actividad económica o de la persona en quien este delegue.

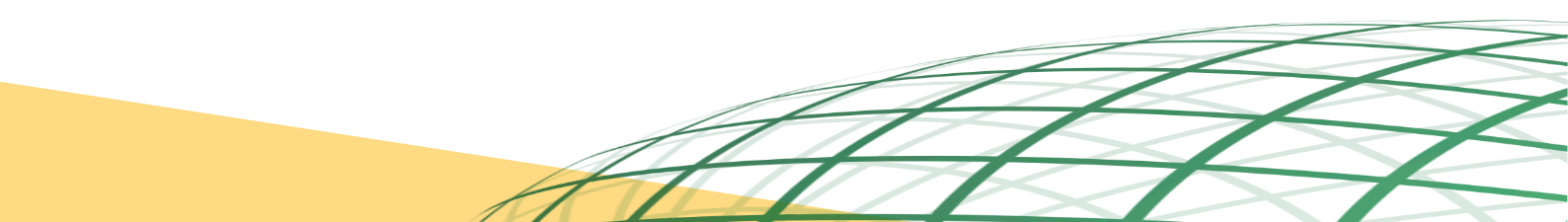


-
3. Se habilitará un espacio para que el trabajador pueda cambiarse de ropa y calzado al llegar al centro de trabajo y al finalizar su turno antes de salir de la instalación.

Este espacio debe contar con taquillas o, al menos, facilitar un porta-trajes o similar en el que los empleados dejen su ropa y objetos personales.

4. Asimismo, las medidas de distancia previstas en esta orden deberán cumplirse, en su caso, en los vestuarios, taquillas y aseos de los trabajadores, así como en las áreas de descanso, comedores, cocinas y cualquier otra zona de uso común.
5. Si un trabajador 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 correspondiente.

El trabajador deberá abandonar su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.





12

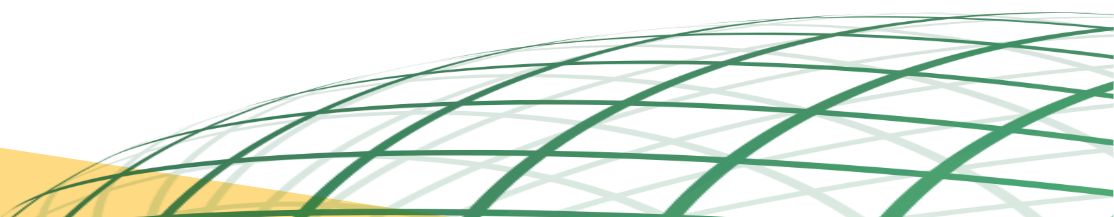
MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE CARÁCTER ORGANIZATIVO

El **Ministerio de Sanidad propone una serie de medidas** que deben implementarse en las empresas, como son:

12.1

MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO

*“Implementar las medidas necesarias para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y entre estas últimas y los potenciales clientes o público que puedan concurrir en su lugar de trabajo”... “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 modificarse, en la medida de lo posible, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de las **distancias de seguridad de 2 metros**”.*



El Ministerio de Sanidad, por lo tanto, propone:

12.2 ESTABLECER PLANES DE CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD EN LA EMPRESA

“Ante un aumento de las bajas laborales del personal o en un escenario de incremento del riesgo de transmisión en el lugar de trabajo, con un proceso de participación y acuerdo con la representación legal de los trabajadores”.

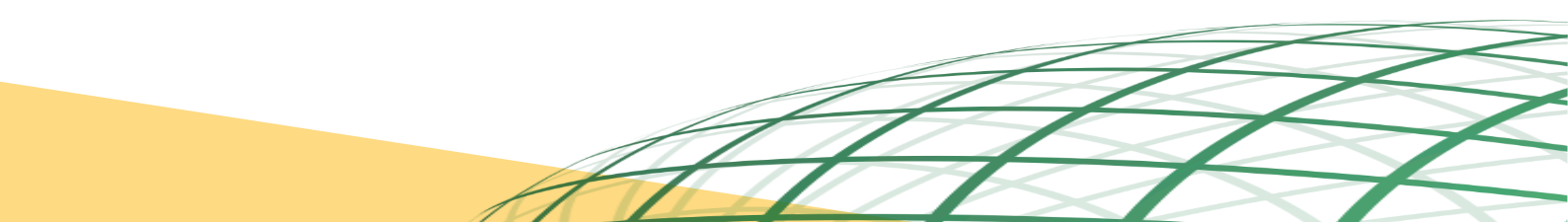
“Contemplar posibilidades de redistribución de tareas y/o teletrabajo si fuera necesario”.

12.3 CONTROL DE AFOROS

Y para los establecimientos abiertos al público, el Ministerio de Sanidad, recoge además las siguientes consideraciones:

“El aforo máximo deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades sanitarias, concretamente con el requisito de distancias de seguridad”.

“Cuando sea posible, se fomentará la habilitación de mecanismos de control de acceso en las entradas de los locales. Este control de acceso



debe garantizar el cumplimiento estricto del aforo máximo calculado para esta situación extraordinaria”.

“Cuando sea de aplicación, se establecerán medidas para organizar a los clientes que permanezcan en el exterior del establecimiento en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo”.

“Todo el público, incluido el que espera en el exterior del establecimiento, debe guardar rigurosamente la distancia de seguridad”.

“Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre su obligación de cooperar en su cumplimiento”.

12.4

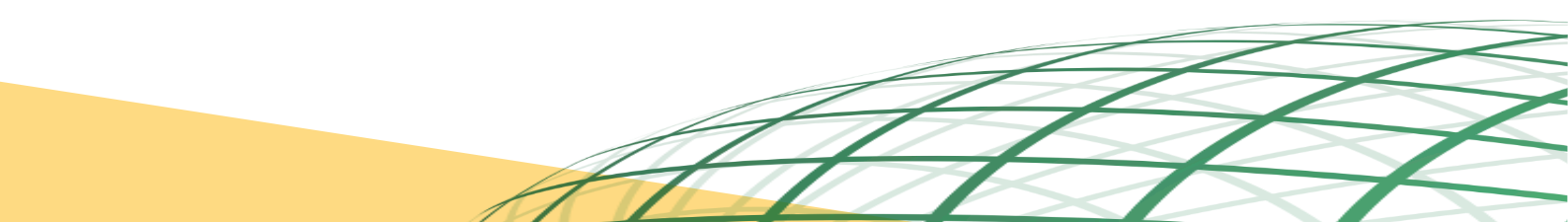
SUBCONTRATAS

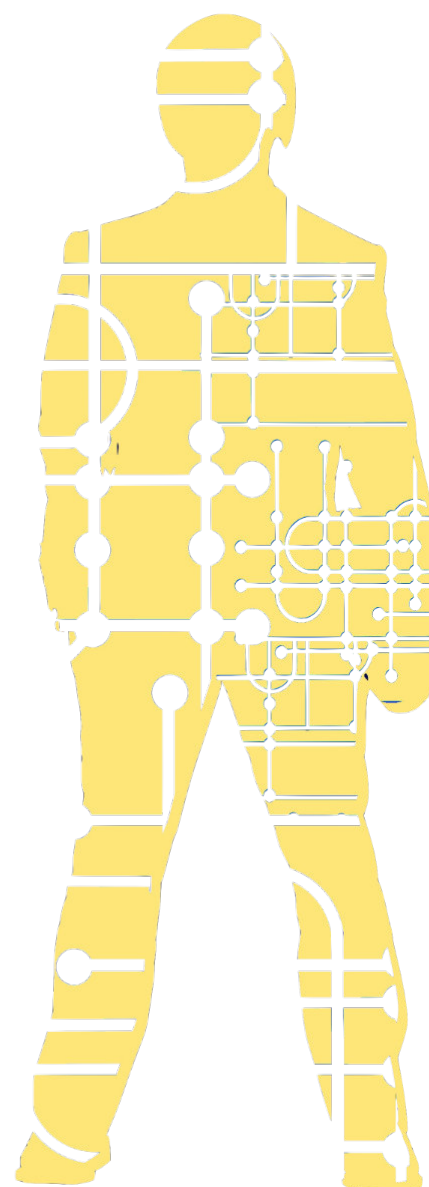
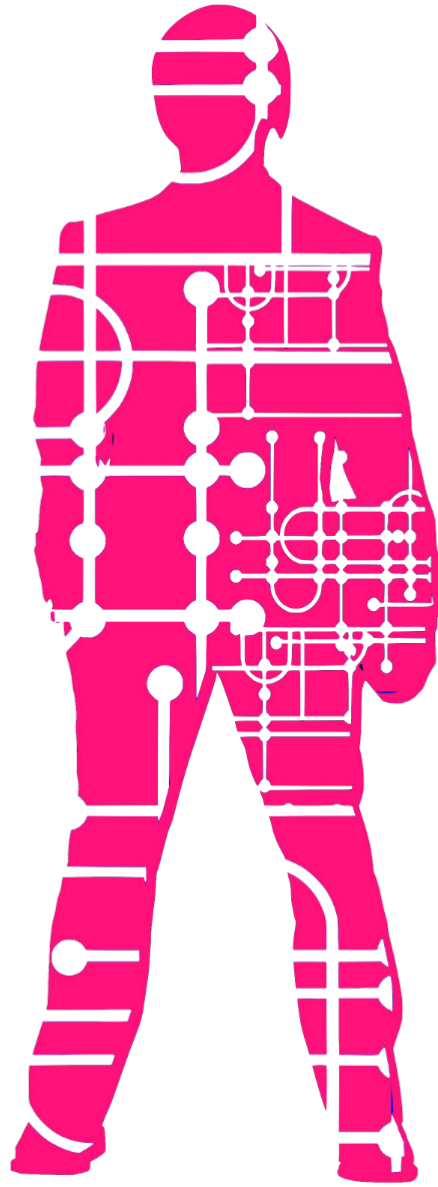
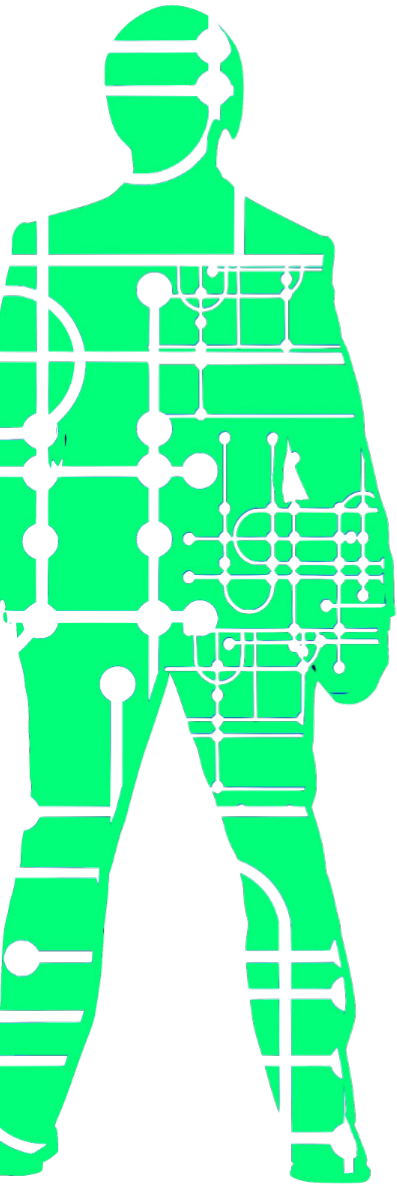
Si en nuestro establecimiento prestan servicio trabajadores de terceras empresas, al menos deben garantizar por escrito que:

Cuenta con un plan de prevención de riesgos, adecuado y actualizado a la situación de la Covid-19.

Los trabajadores de la subcontrata han sido debidamente informados y pasan controles de salud para detectar síntomas.

Los trabajadores de la subcontrata (han sido informados) y aceptan las normas de nuestro establecimiento, en especial las relativas a higiene y seguridad.





13

SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO

La **Organización Mundial de la Salud nos recuerda** que en el plan de acción del establecimiento deberán tenerse en cuenta también los elementos técnicos y su mantenimiento, como son:

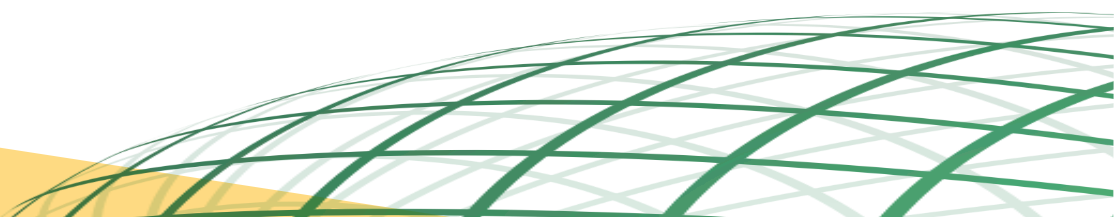
13.1

DESINFECCIÓN DEL AGUA

“Es necesario mantener la concentración de desinfectante en el agua para consumo y en piscinas o spas dentro de los límites recomendados de acuerdo con las normas y estándares internacionales, preferiblemente en los límites superiores del rango”.

13.2

LAVAPLATOS Y LAVADORAS



“Se debe verificar el correcto funcionamiento del equipo para lavar platos y lavar la ropa, en particular las temperaturas de funcionamiento, así como la dosis correcta de productos químicos de limpieza y desinfección”.

Tanto el **Ministerio de Sanidad** como el **Ministerio de Industria, Comercio y Turismo** nos informan además que:

“...en cuanto a los uniformes o ropa de trabajo se procederá al lavado y desinfección diaria de los mismos, debiendo lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados”.

“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 $>60^{\circ}\text{C}$. 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”.

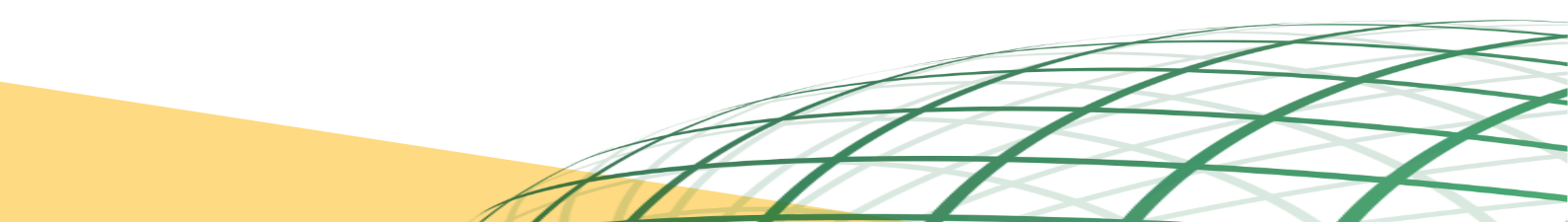
13.3

AIRE ACONDICIONADO

Siguiendo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud:

“Aunque el SARS-CoV-2 no se transmite por aire, sino de persona a persona a través de pequeñas gotas de la nariz o la boca, cuando una persona infectada tose o exhala, se debe prestar atención, como en circunstancias normales, a controlar el estado de los filtros y mantener la tasa de reemplazo adecuada del aire interior”.

“El funcionamiento adecuado de la ventilación, el intercambio de aire y equipo de deshumidificación se deben verificar en las piscinas cubiertas”.



13.4

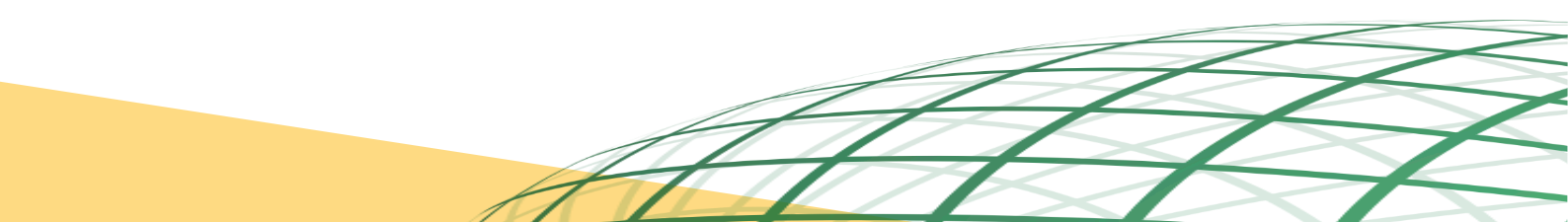
DISPENSADORES

Siguiendo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud:

“Se deben realizar verificaciones regulares para garantizar el correcto funcionamiento de los dispensadores de jabón y solución desinfectante, secadores de manos, dispensadores de pañuelos desechables y otros dispositivos similares”.

“Las unidades defectuosas deben repararse o reemplazarse rápidamente”.

“Incluir la instalación de unidades para dispensar gel desinfectante en las diferentes áreas del hotel, incluidos los baños públicos utilizados por los huéspedes y el personal, y otras áreas de interés (por ejemplo, la entrada al comedor, restaurantes y bares)”.





14

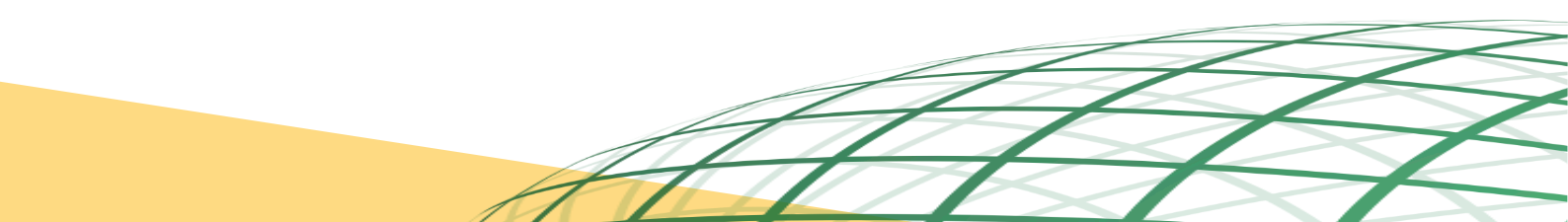
COMITÉ DE CRISIS, SEGURIDAD Y SALUD

14.1

COMITÉ DE CRISIS

El Ministerio de Sanidad aconseja su creación y coordinación en caso de declararse la presencia de casos en investigación (sospechosos) o confirmados en el establecimiento. Este comité debe estar formado por los responsables departamentales implicados:

- Recepción.
- Ventas.
- Comunicación.
- Departamento de pisos.
- Servicio de prevención y delegados/as de prevención.
- Asesores externos (jurídicos y sanitarios) y las propias autoridades sanitarias.



El Ministerio de Sanidad recuerda que **todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con la prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes.**

Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.

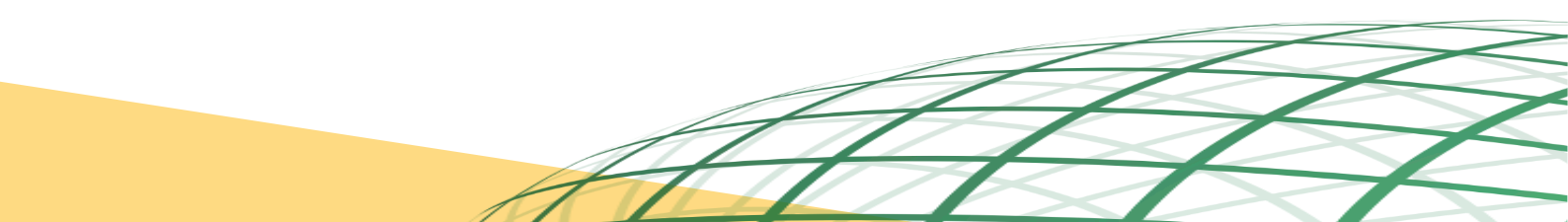
14.2

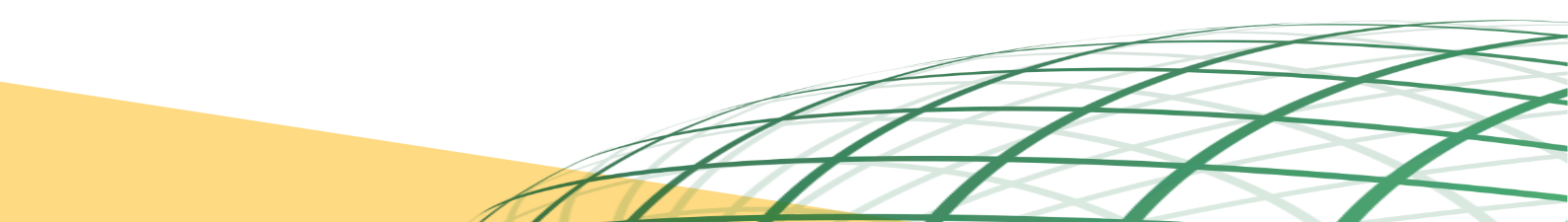
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

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.

Este comité debe:

- Establecer los **objetivos a perseguir**.
- Establecer los **mecanismos para reunir la información** que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.).
- Establecer la **forma en la que se va a coordinar** (entre los componentes del comité, entre los empleados y con las autoridades competentes en cada materia, con proveedores y subcontratas).
- **Identificar los riesgos** considerando la naturaleza del restaurante (afluencia de clientes, tipología de clientes, servicios que presta, etc.).



-
- En función de la tipología o tamaño del establecimiento, si éste cuenta con servicio de prevención de riesgos laborales propio o ajeno, será éste el que realice esta evaluación. Para ello, seguirá el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2”, elaborado por el Ministerio de Sanidad.
 - Realizar una **evaluación de los mismos** y extraer conclusiones.
 - Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la Ley de Prevención de Riesgos, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por Covid-19, y entre otras medidas planificará la implementación del **PLAN DE CONTINGENCIA**, que, por ejemplo, recoja 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 las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando en todo caso 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.

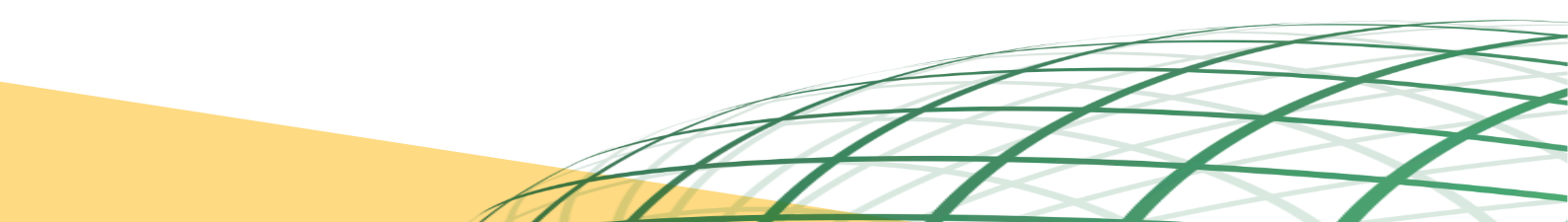
14.3

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

A continuación presentamos una serie de recomendaciones de la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH), de su "**Guía de limpieza e higienización de hoteles tras la Covid-19**".

LOS

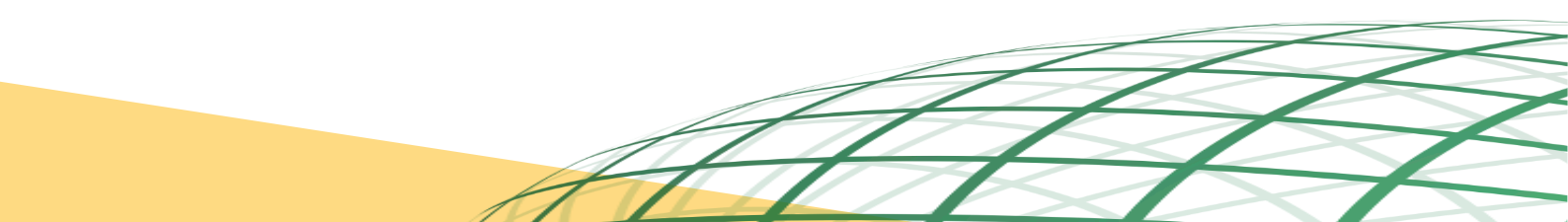
- NO mentir, ni especular.
- NO improvisar.
- NO culpar a las víctimas.
- NO eludir responsabilidades si las hubiera.
- NO asumir competencias ajenas.
- NO atribuir responsabilidades al inicio.
- NO hacer caso a los rumores.
- NO bromear ni frivolar.
- NO afrontar la crisis en solitario.



LOS 

- Sí cuidar/proteger/informar al personal interno.
- Sí acudir al protocolo.
- Sí adoptar una actitud serena y reflexiva, sin pánico.
- Sí definir mensajes breves, claros y concisos.
- Sí responder/actuar rápido, pero no precipitada o irreflexiva mente.
- Sí recabar la opinión de los técnicos y especialistas.
- Sí seguir atentamente las informaciones y la evolución de los hechos.
- Sí aplicar un criterio general de confidencialidad.

ERRORES ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Hablar “off the record”.
 - Ver al periodista como un enemigo.
 - No responder a las llamadas de la prensa.
 - Tomarlo de forma personal.
 - Subestimar el poder de los medios.
 - Negar que estamos ante una crisis.
 - Actuar con lentitud o precipitación.
 - No anticipar el peor escenario.
- 



15

REFERENCIAS E INFORMACIONES DE INTERÉS



Covid-19. Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España.



Recopilación de buenas prácticas turísticas frente al coronavirus. 15 de abril de 2020 (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España).



Orden SND/399/2020, de 9 de mayo.



Orden SND/388/2020.



Orden SND/414/2020.



**Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).
Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2:**

- **Hoteles.**
- **Restaurantes.**
- **Alojamientos Rurales.**
- **Balnearios.**
- **Campings.**
- **Albergues.**
- **Agencias de Viajes.**
- **Turismo Activo y Ecoturismo.**
- **Campos de Golf.**



Plan para la transición hacia una nueva normalidad.



Prevención y control de la infección en el manejo de pacientes con Covid-19.



Guía de orientación para la prevención de riesgos ambientales y alimentarios en alojamientos turísticos declarados como servicios esenciales en el marco de la pandemia de Covid-19.



Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)



Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector.



Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public.



Global Surveillance for human infection with coronavirus disease.



Brote de enfermedad por coronavirus (Covid-19).



Hotel Management - guía de limpieza para hoteles.

EJEMPLOS DE HOTELES

Enlaces de lo que hacen otros alojamientos turísticos en otras partes del mundo y de cómo lo promocionan. A corto y medio plazo, será básico para las marcas hacer una apuesta por la salud de sus huéspedes y de sus empleados.



Marhaba



Millenium



Ambassador



Hong Kong Intercontinental

INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE ORGANISMOS OFICIALES SOBRE LA PANDEMIA



Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias (CCAES) del Ministerio de Sanidad de España.



Novel Coronavirus (2019-nCoV) situation reports WHO.



Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Centers for Disease Control and Prevention CDC.



European Comision - Public Health - 2019-nCoV.

China CDC Tracking the epidemic COVID-19.

Sources of updated information on COVID-19 in the EU/ EEA and the UK.

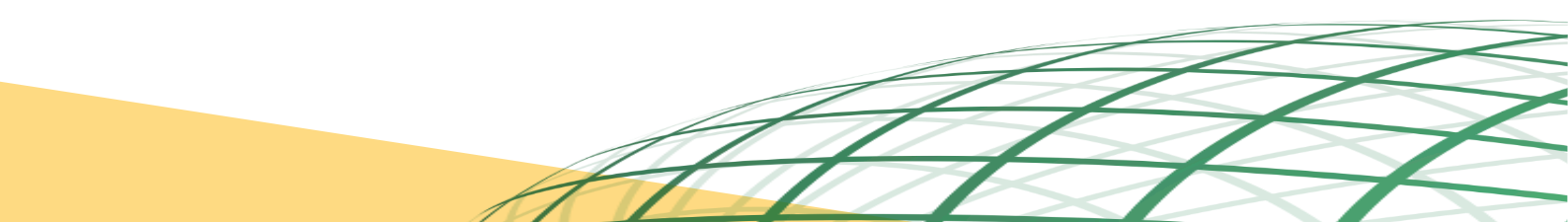
Ministerio de Sanidad. Enfermedad por nuevo coronavirus (COVID-19).

Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en la comunidad en el contexto de la COVID-19.

Información científico-técnica. Enfermedad por coronavirus, COVID-19.

Comisión Europea. Respuesta al coronavirus.

Centro Europeo para la Prevención y el Control de



Enfermedades (ECDC). COVID-19.

Centro de Control y Prevención de Enfermedades de EE. UU. (CDC). Coronavirus (COVID-19). Información general COVID-19.

Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA). Coronavirus (COVID-19).

Recursos COVID-19 por especialidades y temas.

European Science-Media Hub.

MAPAS Y ESTADÍSTICAS DE SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL

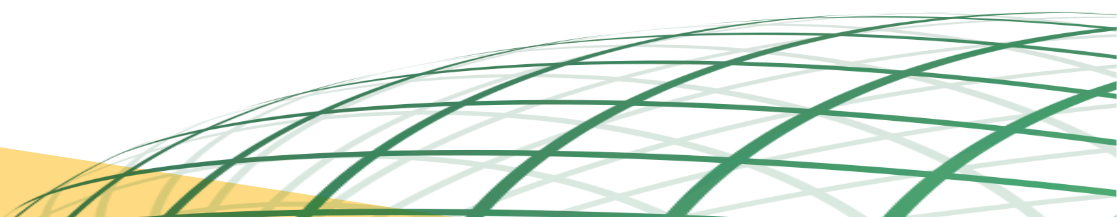
Seguimiento de incidencia 2019-nCoV de la John Hopkins.

Novel Coronavirus (COVID-19) Situation World Health Organization.

Genomic epidemiology of novel coronavirus (hCoV-19).

The Wuhan Virus COVID-19_virus by Thebaselab.

Centre for Studies in Demography and Ecology of the University of Washington.



Coronavirus COVID-19 Googlemaps.

Mapping the Coronavirus Outbreak Across the World (Bloomberg).

Quantifying the non-reported new daily cases of COVID-2019 by region in Spain at a real-time.

Mapa de riesgo de propagación del Coronavirus COVID-19 por contagio comunitario en España, Portugal y Brasil.

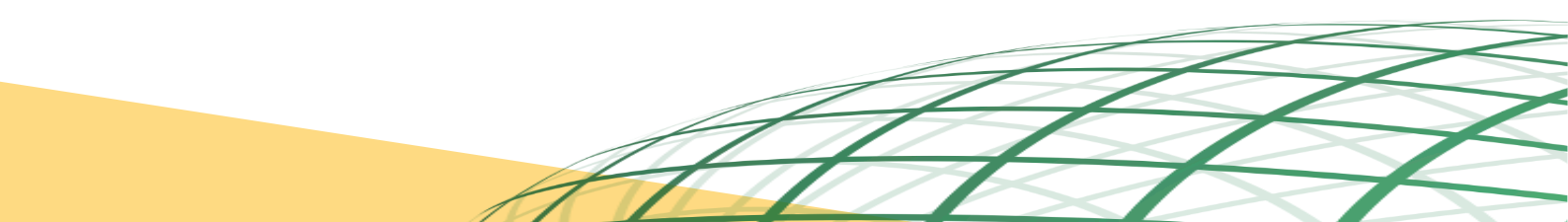
DESINFORMACIÓN: FACT-CHECKING (PREVENCIÓN DE NOTICIAS FALSAS, HOAX, FAKE NEWS) Y CENSURA

Documentados por el servicio de fact-checking de Maldita Ciencia.

Documentados por el servicio de fact-checking de Newtral.

Documentados por el servicio de fact-checking de Salud sin bulos.

Documentados por el servicio de Poynter.org fact-checking.



The Annenberg Public Policy Center factcheck.org.

Documentados por el servicio de AFP [fact-checking](#).

Documentados por el servicio de EUvsDisinfo [fact-checking](#).

**The International Fact-Checking Network (IFCN)
[#CoronaVirusFacts Alliance](#).**

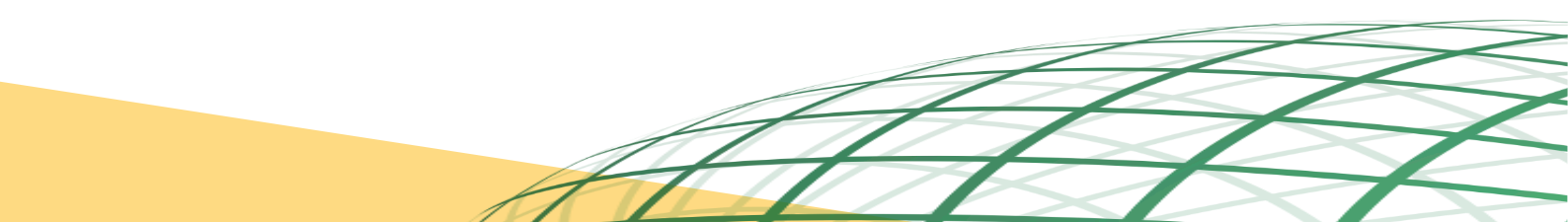
OBSERVADORES DE CENSURA Y OPACIDAD



Reporteros Sin Fronteras [RSF](#).



Transparency International.



NOTA: Este documento recopila información y experiencias de profesionales de la industria turística y es de carácter orientativo.

La información sanitaria evoluciona exponencialmente, por lo que recomendamos estar atentos a las actualizaciones o cambios que puedan afectar a este trabajo, y contar siempre, para la aplicación del mismo, con el consejo de un profesional.

Si desea una impresión de alta calidad puede descargarse esta obra en la plataforma renacerdelturismo.org

Este manual se ha terminado de redactar en mayo de 2020.

Coordinador: **Eduardo Riestra**, socio director de **RIESTRA ABOGADOS**

y propietario del  **Hotel Palacio Ico Lanzarote**

SE PERMITE LA LIBRE DISTRIBUCIÓN, USO, ADAPTACIÓN DEL MANUAL SIEMPRE Y CUANDO POR CADA USO DEL MISMO O CUALQUIERA DE SUS EXTRACTOS SE CITE LA FUENTE DE LA SIGUIENTE FORMA:

Manual de Higiene y Seguridad para Empresas Turísticas



Red colaborativa
#RenacerDelTurismo
Promovida por **Fernando Gallardo**

