

CHECK-LIST MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS PARA **HOTELES FRENTE AL COVID-19**

*Check-List elaborado por CEHAT-ITH en base a la orden SND/399/2020 de 9 de mayo del Min. Sanidad, al documento publicado por el Min. Sanidad y elaborado por el ICTE “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2” para hoteles y apartamentos turísticos y el elaborado por HOSBEC “Guía HOSBEC para la reapertura post-COVID-19 en alojamientos turísticos”

11 de mayo 2020



DIRECCIÓN Y GESTIÓN

DIRECCIÓN

-  **Tengo elaborado un Plan de Contingencia** con medidas concretas para reducir los riesgos de contagio sobre la base de la evaluación de riesgos que se elabora con la consulta a los delegados de los trabajadores.
-  **Tengo confeccionada y adaptada la evaluación de riesgos y protocolos de seguridad y salud** con la intervención de los delegados de riesgos o los representantes de los trabajadores.
- Dispongo de un comité de seguridad y salud o en su defecto, de un comité de gestión del riesgo** que lo asume, para definir las estrategias y tomar decisiones para minimizar riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD/GESTIÓN: FUNCIONES

- Establece los objetivos.
- Fija los mecanismos para tomar las mejores decisiones.
- Establecerá la forma en la que se va a coordinar entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la empresa, proveedores y subcontratas.
- Diseña las medidas de protección necesarias y las recoge en un Plan de contingencia.
- Planifica, implanta y supervisa el Plan de contingencia, valorando su eficacia y haciendo las modificaciones necesarias si fuera necesario.
- Analiza las necesidades formativas de los profesionales.

MEDIDAS INFORMATIVAS

- El Plan de contingencia está comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento.
- Proveedores y clientes están informados de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.
- El cliente es informado de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas antes de confirmar su reserva para su aceptación.
-  En el establecimiento se muestra cartelería con medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes y en al menos una lengua extranjera.
-  Indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (recepción, entrada al restaurante, etc.)
- Información sobre los centros de salud y hospitales cercanos, así como teléfonos de emergencias.
-  Los proveedores de servicios externos están informados de las medidas en materia de prevención aplicables establecidas.

CONTENIDO DEL PLAN DE CONTINGENCIA

- Posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones si fuera necesario.
- Asignación de las autoridades y responsabilidades en la gestión del riesgo.
- Dotación de recursos humanos y materiales, Incluidos (EPIS) 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.
-  Contiene el detalle y la implantación de un **protocolo de actuación** en caso de que un empleado o cliente muestre síntomas compatibles con el COVID-19 siguiendo las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias y revisando los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- Detalles de la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autori-

dades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19 tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.

REQUISITOS GENERALES

-  Las tareas y procesos de trabajo garantizan la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias. Esto implica:
 - Disposición física de puestos de trabajo.
 - Turnos de trabajo.
 - Organización de circulación de personas.
 - Distribución de espacios (mobiliario, pasillos, estanterías, etc.)
 - Aforo y medios en vestuarios de personal.
 - Reuniones internas.
- Evalúo la presencia de trabajadores vulnerables frente a el COVID-19 en el entorno laboral y determino medidas específicas de seguridad para este personal.
- Dispongo de medios para tomar la temperatura corporal a distancia.
- Dispongo de un medio de control horario que evita el contacto físico (huella, dígitos, papel) o en su defecto, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Aseguro la adecuada protección de los empleados facilitando medios y tiempo para el lavado de manos con agua y jabón y si no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Proporciono los EPIS adecuados previa evaluación de riesgos laborales.
- En caso de tener subcontratado algún servicio, el hotel supervisará que el personal cuenta con los EPIS necesarios.
-  Están establecidas y comunicadas **las normas de uso de instalaciones** en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, comedores, aseos, accesos, zonas comunes, vestuarios, etc.)
- Se ventilan diariamente las distintas áreas del hotel.

 Vease fase 1 en la página de fases de desescalada

 Documento o definición documental

 Registro o evidencia de cumplimiento



PERSONAL

UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

-  En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y el control de aforos aprobados por Sanidad para cada fase de desescalada (ver cuadro final). En su defecto, se garantizan las medidas y equipos de protección necesarios.
-  Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme de personal.
-  De la limpieza de uniformes de trabajo junto con la lencería se encarga el establecimiento o en su defecto lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este último caso, dicha ropa utilizada sólo durante la jornada laboral, se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser tratada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección.
-  Las necesidades formativas de los profesionales del hotel se analizan en el comité de gestión para reforzarlas conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y queda debidamente registrado (p.e.sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general, EPI que utilicen).

INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

-  Está regulado el uso de salas de comedor, de descanso, cantinas, etc. Estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
-  En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad, se refuerzan las medidas de limpieza, limpiando los aseos de uso común al menos 6 veces al día.
-  La ropa de calle debe guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL

-  El personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
-  El personal cuenta con información clara e inteligible además de formación específica.
-  El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.
-  Utiliza mascarilla en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgos así lo determine y en los casos en que no se puede respetar la distancia de seguridad. Y desecha la misma así como otros desechos de higiene personal al finalizar su vida útil según instrucciones indicadas por el fabricante así como los EPI de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto para ello y con accionamiento no manual.
-  El personal tiene **instrucciones** de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.)
-  El personal tiene **instrucciones** de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.)
-  Para estos equipos electrónicos, se les facilita productos específicos para aplicar con un paño o toallitas desinfectantes especiales especialmente con el cambio de turno.
-  Hay establecidas **pautas de limpieza y desinfección** de equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.

 Vease fase 1 en la página de fases de desescalada

 Documento o definición documental

 Registro o evidencia de cumplimiento

DEPARTAMENTOS



RECEPCIÓN

- Se establece un aforo máximo de la zona de recepción y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y empleados. En caso de no ser posible entre empleados y clientes, se establecen medidas de seguridad adecuadas (p.e. pantalla protectora, mascarilla, gafas, etc.)
- En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante.
- Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.
- Existen marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Aplicable a todos los servicios de alojamiento.
- Se desinfecta el TPV tras cada uso.
- La limpieza del mostrador se realiza como mínimo una vez al día atendiendo a la afluencia de clientes.
- Las llaves o tarjetas, si existen, se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso si se depositan en recepción.
- El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turno de trabajo, utilizándose si es posible auriculares de uso individual.
- Se puede disponer de alfombras desinfectantes a la entrada del establecimiento.
- La asignación de habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- El servicio de transporte de equipaje se realiza en condiciones de seguridad disponiendo de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar equipajes.
- En el servicio de aparcamiento se evita la manipulación de coches de cliente por parte del personal.



PISOS

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

REQUISITOS ESPECÍFICOS EN PISOS

- El área de pisos utilizan un equipo de protección individual acorde con cada situación. Como mínimo utiliza mascarilla y guantes de vinilo/acrilonitrilo.
- Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.
- En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.
- Finalizada la limpieza y tras despojarse del equipo de protección y materiales empleados, se desecharán de forma segura en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos.



CAFETERÍA Y RESTAURANTE

- Se intenta reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio. P.e: Buffet asistido con pantalla de protección a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección), etc.
- Se sustituyen elementos y equipamientos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, dispensadoras de bebidas, azucarillos, etc.) y otros elementos decorativos.
- Se sugiere un itinerario predefinido para evitar las aglomeraciones en zonas.
- El personal de servicio de sala también portará mascarilla siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente.



ROOM SERVICE

- El camarero hace uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.
- El camarero lleva mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- Todo el material de vajilla) incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizan mediante lavavajillas o equivalente.
- Hay definido un protocolo para la retirada de residuos del que se informa convenientemente al cliente.



COCINA

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



EVENTOS

- En función del tipo de establecimiento, se define las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a su análisis de riesgos y atendiendo a la autorización que la autoridad competente permite en función de la fase en la que se encuentre la zona.
- Los eventos donde se va a celebrar el evento se ventila al menos dos horas antes para garantizar la normativa.
- Reconfigura la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.).
- Los eventos se diseñan y planifican de tal forma que se pueda controlar aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas en su recepción, pausas, servicios de comida y bebida y finalización del evento. En caso de no poder mantener la distancia, se proveen mascarillas.



ANIMACIÓN

- Actividades que se diseñan y planifican de tal forma que permiten controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario se utilizará mascarilla. se hará si es posible al aire libre y sin intercambio de objetos.
- El desarrollo de actividades de animación se hará si es posible al aire libre y sin intercambio de objetos. Se atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.
- Después de cada actividad, se desinfecta el material utilizado.



MANTENIMIENTO

- El personal de mantenimiento entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en la habitación salvo causa justificado.
- El personal se protege con el equipo de protección individual definido.
- Una vez realizada la reparación, el personal deshecha los EPI de acuerdo de lo definido del plan de contingencia y posteriormente se desinfecta las manos y desechan el equipo de protección individual definido.
- En el caso excepcional de tener que hacer una reparación con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla.
- Evitar cualquier contacto físico (saludos, entrega de albaranes, etc).
- Se revisa periódicamente el sistema de aire acondicionado, especialmente para la limpieza de espacios.

Vease fase 1 en la página de fases de desescalada

Documento o definición documental

Registro o evidencia de cumplimiento

ESPACIOS



ALOJAMIENTO

- Reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración, ammenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.
- Papelera de baño con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas deben estar protegidas.
- A la salida del cliente, se limpia el secador de pelo si dispone del mismo (incluido el filtro).
- Las perchas se desinfectan a la salida del cliente o pueden ofrecerse precintadas.
- Se limita el servicio de plancha.
- Recomendable eliminar la papelería de la habitación con el fin de que cualquier papel, mascarilla, etc. Se concentre en una única papelera con tapa, minimizando el riesgo de transmisión y de manipulación.
- En el caso de personas que no conformen una unidad familiar y compartan habitación, debe ser el comité de riesgos quien decida las medidas a aplicar atendiendo a la tipología de clientes.



ZONAS COMUNES



TÉRMINOS GENERALES

- Los aforos de los distintos espacios comunes están establecidos.
- El establecimiento dispone de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes. Posibilidad de instalarse a la salida del aseo.
- Los aseos de uso común se limpian como mínimo 6 veces al día y cuentan con dispensadores de papel de secado secador de manos evitando toallas e incluso de uso individual.
- Papeleras de apertura con accionamiento no manual y doble bolsa en su interior.
- Mantener la distancia de seguridad entre clientes.
- Los dispensadores de papel, gel y jabón se limpian periódicamente atendiendo a su uso.
- Se garantiza la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.)
- Los espacios donde se vayan a celebrar eventos, espacios cerrados, para actividades de animación, gimnasios, deben ventilarse 2 horas antes de su uso para garantizar la normativa vigente.



ÁREAS DE RECREO INFANTILES

- Aumento de la frecuencia de limpieza en esas áreas, que en todo caso, se abrirán al público infantil de acuerdo a las directrices de las autoridades competentes.
- Los responsables del cuidado de los niños y niñas tendrán como exigencia procurar una higiene más elevada con lavado y/ desinfección frecuente de manos.



ASCENSORES

- La capacidad máxima en ascensores esté limitada y se informa a los clientes de cual es la que se aplica.
- Utilización de mascarillas si no son miembros de la misma unidad familiar para respetar la distancia de seguridad.



GIMNASIOS

- Se mantiene el aforo y se vela por la distancia de seguridad también entre máquinas.
- Dispone un cubo o cesto con apertura de pedal y bolsa de plástico para depositar toallas usadas.
- Las clases colectivas garantizan un espacio de 2x2 al margen del profesor con posiciones marcadas en el suelo y evitando ejercicios de contacto.
- Se asegura un periodo sin actividad entre sesiones colectivas para limpiar y desinfectar. Para ello, se airean y ventilan varias veces al día.
- Se precintan las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo o de activación automática.
- Se insta a la utilización de toallas en todos los equipamientos.
- Se limpian y desinfectan las máquinas que han sido utilizadas entre un cliente y otro.
- Se retiran todos los elementos comunes si no es posible la desinfección entre el uso de clientes.



PISCINAS

- Los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios, siguiendo la normativa:
 - Mido regularmente estos parámetros y ajustar si hace falta.
 - Dispongo de un buen sistema hidráulico y de filtración.
 - Respeto sus niveles de ocupación máxima.
- Zona tumbonas:
 - Mantengo el aforo para cumplir las distancias de seguridad.
 - Limpio y desinfecto las zonas exteriores a la piscina así como las inmediaciones, la ducha y la escalera.

Vease fase 1 en la página de fases de desescalada

Documento o definición documental

Registro o evidencia de cumplimiento

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



TERMINOS GENERALES

- F Incremento de la frecuencia de limpieza y repasos especialmente en zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitación, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, dispositivos de control horario, máquinas de gimnasio, barandillas, carta de room service, minibar, perchas, etc.)
- D Ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, p.e., dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1gr/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L. Uso de etanol 62-71% o peróxido hidrogénico al 0,5% en un minuto. Se pueden utilizar otros medios alternativos autorizados, pero en todo caso debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen atendiendo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- D Los carros de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario.
- La recogida de papeleras de zonas comunes se realiza en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- D Hay un registro diario de las limpiezas realizadas.



LIMPIEZA DE COCINAS

- R Se aplican los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado en acuerdo al contexto COVID-19.
- R El establecimiento se remite al protocolo de "Medidas para la reducción del riesgo de contagio por SARS-Cov-2 en servicios de restauración" (ICTE, 2020)



LIMPIEZA DE TEXTILES

- Los textiles sucios deben recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- No se sacuden los textiles sucios.
- No dejar en el suelo la lencería de cama.
- Tras manipular textiles sucios, el personal se lava las manos.
- Los textiles sucios se lavan por encima de los 60°. En el caso de externalización del servicio, hay que indicarlo al proveedor.



LIMPIEZA HABITACIONES

- D Contempla de forma específica atendiendo a la frecuencia que por categoría tiene fijadas:
 - Aireado de la habitación.
 - Reemplazo de toallas y lencería de cama.
 - Limpieza de paredes, suelos, techos.
 - Limpieza de espejos y ventanas.
 - Limpieza de muebles, equipos y elementos decorativos funcionales.
 - Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso.
- Poner la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.
- La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.
- Evitar ofrecer servicio de minibar en el caso de no poder garantizar su limpieza entre clientes.
- La norma "ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados - Hoteles - Requisitos para la Prestación del Servicio" detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de las habitaciones.

F Vease fase 1 en la página de fases de desescalada

D Documento o definición documental

R Registro o evidencia de cumplimiento

ANEXO 1. NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS (EN INVESTIGACIÓN O CONFIRMADOS) DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO

AXI.A.- IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL

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

AXI.A.1 SI UN EMPLEADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

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

AXI.A.2 SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

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

AXI.B.- SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN

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

AXI.B.1. ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO

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

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

AXI.B.2. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO

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

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

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

- ◇ En caso de no poder cumplir este plazo, recomendamos que se someta a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización.

AXI.B.3. GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS

El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal del establecimiento la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir esta ropa. El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPIs adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60° C.

AXI.B.4. GESTIÓN DE RESIDUOS

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

AXI.B.5. REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO

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

AXI.B.6.- SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- ◇ A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:
- ◇ Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- ◇ La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas.

AXI.C.- NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE

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

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

AMBITO DE ACTIVIDAD	FASE 0	FASE 1	FASE 2	FASE 3
LABORAL	Teletrabajo preferente, en las empresas y puestos donde sea posible. Escalonamiento en la entrada y salida de centros de trabajo.	Análisis de las exigencias de Prevención de Riesgos Laborales necesarias en las distintas actividades, adaptadas al COVID-19.		Protocolos de reincorporación presencial a las empresas para la actividad laboral (uso de EPIs y/u otras medidas de seguridad), con horario escalonado y garantías de conciliación.
PERSONAL	Posible adopción de medidas extraordinarias adicionales en las islas que ya estén en condiciones de acceder a la Fase I-. Necesaria gestión de la demanda de movilidad (flexibilidad de hora punta, etc.) para evitar aglomeraciones. Refuerzo de mensajes y cartelería en zonas con posibles aglomeraciones recordando distancia de seguridad, medidas de higiene, etc. Recomendación alta de mascarilla en transportes públicos y todo tipo de actividades fuera del hogar.	Establecimiento de medidas para la protección específica de todos los grupos vulnerables en el desarrollo de las medidas de alivio. Contacto social en grupos reducidos para personas no vulnerables ni con patologías previas. Limitación de ocupación de los vehículos privados, salvo en personas que residan en el mismo domicilio que podrían ir juntos.	Establecimiento de medidas para la protección específica de un número reducido de grupos vulnerables en el desarrollo de las medidas de alivio. Contacto social en grupos más amplios para personas no vulnerables ni con patologías previas. Se permiten los viajes a segundas residencias siempre que estén en la misma provincia. Bodas para un número limitado de asistentes.	Establecimiento de medidas para la protección específica de grupos vulnerables puntuales en el desarrollo de las medidas de alivio. Contacto social para personas no vulnerables ni con patologías previas. Bodas para un número más amplio de asistentes.
HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	No se permite actividad salvo excepciones ya reguladas; hoteles de guardia y hoteles medicalizados.	Apertura sin utilización de zonas comunes, que permanecen cerradas y con señalización de cierre, excepto las imprescindibles (recepción, ascensores, garaje). Únicamente se permite el servicio de restauración para clientes, sin utilizar zonas comunes, mediante Room Service o máquinas de vending. Distancia de seguridad de 2 metros. La frecuencia de limpieza de todos los objetos y superficies de mayor contacto, es al menos cada 2 horas. Lavado diario de uniformes. Los ascensores y los aseos en zonas comunes se pueden utilizar únicamente por una persona a la vez (excepto que necesite asistencia).	Apertura de zonas comunes limitadas a 1/3 de aforo excepto hostelería, restaurantes y cafeterías que se sujetarán a las restricciones previstas para este sector.	Apertura de zonas comunes limitadas a 1/2 de aforo excepto hostelería, restaurantes y cafeterías que se sujetarán a las restricciones previstas para este sector.
HOSTELERÍA, RESTAURANTES Y CAFETERÍA	Apertura de restaurantes y cafeterías con entrega para llevar. Sin consumo en el local.	Terrazas: Limitado al 50% de las mesas permitidas en años anteriores en base a la licencia municipal asegurando distancias. Podrían tener mayor número de mesas si el ayuntamiento permite más espacio disponible, respetando la proporción mesas/superficie del 50% y con un incremento proporcional de espacio peatonal en el mismo tramo de la vía pública.	Terrazas como en la fase anterior. Para locales, consumo en el local con servicio en mesa con garantía de separación entre clientes en mesa y entre mesas, excepto discotecas y bares nocturnos. Limitación a 1/2 de aforo. Solo consumo sentados o para llevar.	Para locales, se extenderá el aforo de un máximo de 1/2 de su capacidad que garantice separación de clientes. Se permite gente de pie con separación mínima de 1,5 metros entre los clientes de la barra. En terrazas: se limitará al 50% de las mesas permitidas en años anteriores en base a la licencia municipal. Podrían tener mesas si el ayuntamiento permite más espacio respetando la proporción mesas/superficie del 50%. Discotecas y bares nocturnos con aforo máximo de 1/3.
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE OCIO		Actos y espectáculos culturales de menos de 30 personas en lugares cerrados (con 1/3 de aforo). Actos y espectáculos culturales al aire libre de menos de 200 personas (siempre y cuando sea sentado y manteniendo la distancia necesaria). Museos (solo visitas, no actividades culturales) 1/3 aforo con control de aglomeraciones en salas. Turismo activo y de naturaleza para grupos limitados de personas. Producción audiovisual y rodaje de cine y series.	Cines, teatros, auditorios y espacios similares (con butaca pre-asignada) con una limitación de aforo de 1/3. Monumentos y otros equipamientos culturales (solo visitas; no actividades culturales) 1/3 aforo. Salas de exposiciones, salas de conferencias y salas multiuso 1/3 aforo, con control de aglomeraciones. Actos y espectáculos culturales de menos de 50 personas en lugares cerrados (1/3 de aforo). Actos y espectáculos culturales y de ocio al aire libre de menos de 400 personas (siempre y cuando sea sentado y manteniendo la distancia necesaria). Turismo activo y de naturaleza para grupos más amplios de personas.	Las actividades con 1/3 de aforo en fase II podrán pasar a 1/2 de aforo en esta fase. Salas de artes escénicas y musicales con una limitación de aforo de 1/3. Actos y espectáculos culturales de menos de 80 personas en lugares cerrados (1/3 de aforo). Plazas, recintos e instalaciones taurinas con una limitación de aforo que garantice una persona por cada 9 m ² . Actos y espectáculos culturales, parques temáticos y de ocio al aire libre de menos de 800 personas (siempre y cuando sea sentado y manteniendo la distancia necesaria). Turismo activo y de naturaleza. Playas, en condiciones de seguridad y distanciamiento.
EVENTOS, CIENCIA E INNOVACIÓN		Se podrán celebrar seminarios y congresos científicos o innovadores, respetando distancia social de más de 2 metros y de menos de 30 asistentes.	Seminarios científicos o innovadores, respetando distancia social de más de 2 y de menos de 50 participantes, garantizando el cumplimiento de protocolos de seguridad.	Seminarios, congresos y ferias científicas o de innovación, respetando distancia social de más de 2 metros y menos de 80 personas, garantizando el cumplimiento de protocolos de seguridad. Actividades de divulgación científico-técnica, talleres informativos, con las restricciones necesarias.

MEDIDAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

PUBLICADAS EN EL BOE DURANTE LAS DIFERENTES FASES

FASE 1 SEGÚN ORDEN SND/399/2020 DE 9 DE MAYO PUBLICADO EN EL BOE 130



INFORMACIÓN

- ❑ 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.
- ❑ 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.
- ❑ 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.

RESTAURANTE, CAFETERÍA, BAR

- ❑ Se prestará servicio de restauración y cualquier otro servicio que resulte necesario para la correcta prestación del servicio de alojamiento exclusivamente a clientes hospedados.
- ❑ Los servicios de restauración no se prestarán en las zonas comunes del hotel o alojamiento turístico, que permanecerán cerradas. La prestación de estos servicios tendrá que observar las medidas e instrucciones sanitarias de protección y de distancia de seguridad interpersonal.



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- ❑ 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 virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad y desinfectante de superficies.
- ❑ 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.
- ❑ El hotel o alojamiento turístico deberá poner a disposición de los clientes dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida 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. (Ref.



RECEPCIÓN

- ❑ 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.



ALOJAMIENTO

- ❑ Para las unidades de alojamiento se dispondrá de un procedimiento documentado de limpieza, de acuerdo con las medidas generales de prevención e higiene frente al COVID-19 indicadas por las autoridades sanitarias, incluyendo los procedimientos de reposición y retirada de residuos de los alojamientos, en caso de ofrecerse estos servicios, y el acondicionamiento de habitaciones o viviendas tras la salida del cliente y en donde se concrete para cada elemento a limpiar en una unidad de alojamiento, el orden en el que se deberá hacer, y el material y el producto químico a utilizar, el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo a emplear en cada tarea, y procesado del material y producto de limpieza tras su uso.



ZONAS COMUNES

- ❑ 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.
- ❑ El uso de los aseos por los clientes se ajustará a lo dispuesto 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.)
- ❑ Aquellas zonas que no estén en uso deberá contar con una clara identificación de acceso restringido o clausuradas totalmente.