



GUÍA

**REAPERTURA POST COVID-19 DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y
ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**



07 MAYO 2020 | V01.02 | ©HOSBEC

© ESTE DOCUMENTO ES PRIVADO Y CONFIDENCIAL Y SU USO ESTÁ RESTRINGIDO PARA LOS ASOCIADOS A HOSBEC. QUEDA PROHIBIDA SU DIFUSIÓN, COPIA, DISTRIBUCIÓN, REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN EL PERMISO EXPRESO Y ESCRITO DE LA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOSTELERA DE BENIDORM, COSTA BLANCA Y COMUNIDAD VALENCIANA (HOSBEC)

Índice  (pinche en cada capítulo del índice para dirigirse a la sección del documento)

1. Objetivos y alcance de la guía
2. Restricciones de servicios en las diferentes fases de desescalada
3. Preparación del establecimiento a la reapertura
 - a. Adecuación de instalaciones a los nuevos escenarios operativos
 1. Limitación de aforos
 2. Marcado de distancias en el suelo y medidas equivalentes
 3. Dispositivos para el lavado / higienización de manos
 4. Otras medidas para reducir el riesgo de contagio
 - b. Establecer un plan documentado de prevención de COVID-19
 - c. Informar al cliente sobre las normas de convivencia y uso de las instalaciones
 - d. Establecer las medidas de prevención de contagios y plan de formación para empleados
 - e. Provisión de equipos de protección Individual (EPI), uniformes y otros materiales requeridos
 - f. Limpieza y desinfección preapertura de las instalaciones
 - g. Reactivación del suministro de materias primas y servicios
 - h. Puesta en marcha de sistemas hídricos
 - i. Verificación de la adecuación del establecimiento a la reapertura
 - j. Comunicación de reapertura a las autoridades turísticas
4. Procedimientos operativos de los servicios ofrecidos en los alojamientos turísticos
 - a. Servicio de atención al cliente (recepción / conserjería)
 1. Información y comunicación al cliente.
 2. Medidas de higiene y uso de material de protección por parte del personal de recepción
 3. Prevención de contagios a través de objetos compartidos
 4. Distanciamiento social entre clientes
 - b. Elaboración de alimentos
 5. Medidas básicas de higiene personal
 6. Medidas específicas de prevención de contagios entre personas en el entorno laboral de la cocina
 7. Medidas de prevención de contaminación de los alimentos
 8. Formación del personal manipulador
 9. Plan de limpieza
 - c. Servicio de alimentos y bebidas: restaurantes, cafeterías y bares
 1. Medidas básicas de higiene personal de camareros
 2. Medidas específicas de prevención para el personal
 3. Medidas específicas de prevención para los clientes
 4. Control de aforo y otras medidas de distanciamiento social
 5. Servicio de bufé / autoservicio
 6. Servicio en mesa (bebidas / alimentos)
 7. Banquetes
 8. Máquinas vending
 9. Servicio de comida y bebida en habitaciones
 10. Manejo de vajilla y mantelería.
 11. Plan de limpieza
 - d. Servicios técnicos y de mantenimiento
 1. Climatización
 2. Aguas de consumo (fría y caliente)
 3. Piscinas y SPAs
 4. Máquinas lavadoras y lavavajillas
 5. Dispositivos para el lavado / higienización de manos
 6. Reparaciones / mantenimiento en habitaciones

- e. Servicios de animación
 - 1. Uso individual de juegos
 - 2. Juegos y actividades en grupo
 - 3. Gimnasios
 - 4. Uso de salones TV, bibliotecas y similares
 - 5. Bailes / discotecas / espectáculos
 - 6. Servicios de masaje, peluquería y tratamientos corporales
- f. Servicio de limpieza
 - 1. El plan de limpieza
 - 2. Limpieza de zonas comunes
 - 3. Limpieza y desinfección rutinaria de unidades de alojamiento
 - 4. Limpieza y desinfección de unidades de alojamiento tras el check-out de los huéspedes
 - 5. Formación
- g. Uso de bloques sanitarios en campings
 - 1. Control de aforo de bloques sanitarios
 - 2. Dispositivos para el lavado de manos en bloques sanitarios
 - 3. Plan de limpieza
- h. Servicios específicos en apartamentos turísticos
 - 1. Ropa de cama y toallas
 - 2. Retirada de residuos de las unidades de vivienda

Anexos:

- 1. Normas de convivencia y uso de las instalaciones por parte de los huéspedes
- 2. Normas de actuación ante casos positivos (en investigación o confirmados) de COVID-19 en el establecimiento
 - a. Identificación e intervención inicial
 - 1. Si un empleado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:
 - 2. Si un cliente alojado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:
 - b. Servicios de limpieza, mantenimiento y alimentación
 - 1. Acondicionamiento de la unidad de alojamiento
 - 2. Procedimiento de limpieza de habitaciones / unidades de alojamiento con personas contagiadas o sospechosas de estarlo por COVID-19
 - 3. Gestión de ropa de cama y toallas
 - 4. Gestión de residuos
 - 5. Reparaciones en las unidades de alojamiento
 - 6. Servicio de alimentos y bebidas
 - c. Normas para la persona acompañante
- 3. Directrices para la actuación en caso de un brote epidémico por COVID-19
 - a. El comité de crisis
 - b. Las Autoridades Sanitarias
 - c. Gestión de la información
 - d. Comunicación a clientes
 - e. Comunicación a empleados
 - f. Comunicación a agencias de viaje y gestión de reservas
 - g. Medios de comunicación / redes sociales
- 4. Uso adecuado de EPI: guantes y mascarillas
 - a. Mascarillas
 - b. Guantes
- 5. Cartería / Información visual

Referencias

1.- Objetivos y alcance de la guía

El objetivo de la presente guía es orientar a los establecimientos de alojamiento turístico asociados a HOSBEC, y por extensión, a todo alojamiento turístico ubicado en la Comunidad Valenciana, sobre los diferentes escenarios y procedimientos operativos en que va a poder reabrir al público durante el periodo post confinamiento por epidemia de COVID-19 declarado en España en marzo de 2020.

Las directrices y procedimientos establecidos en esta guía persiguen minimizar el riesgo de contagio de COVID-19 por parte de huéspedes y clientes en los alojamientos turísticos, siguiendo los principios básicos de:

- Distanciamiento social que minimice el riesgo de contagio directo entre personas
- Facilitar todos los dispositivos y medios que potencien el frecuente y adecuado lavado de manos de las personas
- Eliminación o reducción de objetos o superficies compartidos entre personas y que pueden ser vehículos de transmisión del virus SARS-CoV-02
- Intensificación de la limpieza y desinfección de superficies susceptibles de ser contaminadas

Así pues, la guía ofrece un esquema en el que se desarrolla, en este orden:

1. Las condiciones o restricciones establecidas a los alojamientos turísticos para la reapertura en cada fase del periodo de desescalada, así como la información complementaria (movilidad geográfica, y actividades y restricciones imperantes en el destino turístico) para que, de este modo, el establecimiento pueda tomar la decisión sobre en qué fase es factible la reapertura.
2. Las acciones a tomar a cabo por cada establecimiento previa apertura, para adecuarlo a las nuevas operativas de trabajo.
3. Los procedimientos operativos (o al menos las bases para su desarrollo) de la mayoría de los servicios asociados a los alojamientos turísticos, adaptados a la nueva situación epidémica por COVID-19.

La vigencia de las condiciones restrictivas que operarán en cada fase de desescalada y territorio turístico, en concreto aquellas limitadoras de aforos y servicios, quedan establecidas en el propio plan para la desescalada establecido por el Gobierno de España, y cuyo calendario preciso está vinculado a la propia evolución de la epidemia.

Sin embargo, los procedimientos operativos están diseñados para aplicarse durante todo en un periodo de vigencia de la pandemia, aunque algunos aspectos pudieran ser modificados en función de la evolución epidemiológica.

El alcance o destino de esta guía son los alojamientos turísticos de la Comunidad Valenciana, particularmente hoteles, apartamentos turísticos y campings.

2. Restricciones de servicios en las diferentes fases de desescalada

	FASE 0	FASE I	FASE II	FASE III
	Del 4 al 11 mayo	Del 11 al 24 de mayo	Del 25 de mayo al 7 de junio	Del 8 al 22 de junio
HOTELES Y ALOJAMIENTO	No se permite actividad salvo excepciones ya reguladas.	Apertura sin utilización de zonas comunes y con restricciones, por ejemplo, en restauración, entre otras actividades, desinfección y refuerzo de normas de salud e higiene.	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.	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.
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.
HOSTELERÍA Y RESTAURANTES	Apertura de restaurantes y cafeterías con entrega para llevar. Sin consumo en el local.	Apertura de terrazas: se limitará 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.	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 consumos 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 OCIO Y CULTURALES	Apertura de archivos	Bibliotecas (préstamo y lectura con limitación de aforo). 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 preasignada) 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
MOVILIDAD AÉREA	Sujeto a acuerdo UE	Sujeto a acuerdo UE	Sujeto a acuerdo UE	Sujeto a acuerdo UE
MOVILIDAD POR CARRETERA			Se permiten los viajes a segundas residencias siempre que estén en la misma provincia.	
REUNIONES CIENTÍFICAS		Se podrán celebrar seminarios y congresos científicos o innovadores, respetando distancia social de más de 2 metros y de menos de 30 asistentes, garantizando el cumplimiento de protocolos de seguridad.	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.
BANQUETES Y EVENTOS SOCIALES			Bodas para un número limitado de asistentes (50 pax).	Bodas para un número más amplio de asistentes (80 pax).

3.- Preparación del establecimiento para la reapertura

Una vez estudiadas las condiciones restrictivas que se aplican en cada fase de desescalada y posteriores etapas, el establecimiento debe adaptar instalaciones y procedimientos para los nuevos escenarios en los que va a operar.

Como premisa general, y siempre que sea factible, se deben priorizar todas aquellas soluciones estructurales que permitan reducir riesgos de contagio frente a aquellas que supongan modificación de comportamientos humanos.

No obstante, todas las medidas son necesarias y a continuación exponemos las más importantes a tener en cuenta.

3.a.- Adecuación de las instalaciones a los nuevos escenarios operativos

3.a.1 Limitación de aforos

En este apartado debe tenerse en cuenta la limitación de aforos en cada espacio público de un alojamiento turístico que establecen las diferentes fases de desescalada.

Dado que el aforo es una autorización administrativa otorgada por los ayuntamientos en las licencias de apertura, y en el caso de los alojamientos turísticos no está desglosado por zonas o tipo de actividad de cada local, en esa guía utilizamos el concepto de ocupación, cuyos valores de densidad de ocupación y que a continuación se expone un extracto, proceden del Código Técnico de Edificación DB SI (en caso de incendios) 3 (evacuación de ocupantes) – versión 20-dic-2019

Zona, tipo actividad en establecimientos de pública concurrencia	Densidad ocupación (m²/persona)
Zonas de espectadores de pie	0,25
Zonas de público en discotecas	0,5
Zonas de público en pie en bares, cafeterías, etc	1
Zonas de público en gimnasios con / sin aparatos	5
Zonas de público en gimnasios sin aparatos	1,5
Piscinas: zona de baño (vaso)	2
Piscinas: zona de estancia de público en piscinas exteriores	4
Piscinas: vestuarios	3
Salones de uso múltiple	1
Zonas de público sentado en bares, cafetería, restaurantes, etc	1,5
Vestíbulos, salas de espera, salas de lectura	2

Para calcular el aforo (u ocupación, más correctamente), debemos multiplicar el valor de la densidad de ocupación de la tabla por la superficie útil (ocupable por personas) según el uso de cada local.

El valor resultante (ocupación en condiciones de normalidad) debemos multiplicarlo por el factor de reducción del aforo que se establece en cada fase de desescalada para obtener la nueva ocupación o aforo a la que nos debemos acoger.

En aquellos espacios donde sí exista una determinación de aforo en la licencia de apertura del establecimiento, se aplicará este valor como base para el cálculo del nuevo aforo.

Y en todo caso, si en fases epidemiológicas venideras no existiese limitación legal de densidad de ocupación, recomendamos mientras no remita la situación de pandemia aplicar en las zonas de restauración densidades máximas de 2,5 m²/ persona.

Adicionalmente, se debe limitar el número de personas que acceden simultáneamente a espacios confinados. Sirva la tabla siguiente como ejemplo de los aforos recomendados en algunos de estos espacios:

Instalación	Densidad ocupación (m ² /personas)	
	Normalidad (CTE DB SI 3)	Fases de desescalada
Ascensores*	Según peso	1
Aseos comunes*	3	6
Vestuarios / duchas comunitarias	2	4
Lavaderos campings	1 fregadero/ pers.	Sólo operativos la ½ (alternos)
Lavandería comunitaria	2	4

*Idealmente se debería limitar el uso simultaneo de estos espacios a una persona, salvo que sean convivientes

La empresa podrá establecer horarios preasignados a los clientes u otras medidas que ayuden a cumplir estas premisas de ocupación o las exceptúen (uso por parte de convivientes, uso de mascarillas...), y expondrá en estas zonas cartería con las normas de uso de cada espacio.

3.a.2 Marcado de distancias en el suelo y medidas equivalentes

En aquellos puntos de atención al cliente o de servicios (recepción / conserjería, bufés, entrada restaurante, tiendas...) donde se prevean aglomeraciones o colas puntuales se marcarán en el suelo los espacios de manera que se respeten las distancias mínimas entre personas de 2 m.

Otras medidas a valorar pueden ser aumentar puntos de atención al cliente en mostradores (separar check-in de check-out en la recepción, por ejemplo)

3.a.3 Dispositivos para el lavado / higienización de manos

Tanto clientes como empleados deben disponer en las zonas comunes o de trabajo dispositivos que permitan e incluso fomenten e incentiven el lavado de manos.

En las zonas con lavamanos (aseos de zonas comunes, tanto de clientes como de empleados) se asegurará que se dispone de jabonera operativa y dispositivo de secado de manos (papel o eléctrico) de diseño higiénico, y grifería de cierre automático.

En el resto de locales de pública concurrencia tanto de clientes (accesos a salones, restaurantes, piscinas, vestíbulos, lavanderías comunitarias, etc) como de empleados (offices de plantas, restaurantes, bares, cafeterías, oficinas, zona de recepción, comedor de personal, etc) dispondrán de dispensador de gel hidroalcohólico, preferiblemente de diseño higiénico (descarga automática mediante sensor IR).

Igualmente, deben disponer de estos dispositivos o toallitas desinfectantes anexos a máquinas de vending o de autoservicio comunitario (máquinas autocheck-in, dispensadores de alimentos y bebidas, lavadoras y secadoras, etc), así como otros objetos compartidos de uso frecuente por clientes.

3.a.4 Otras medidas para reducir el riesgo de contagio

En las puertas de zonas comunes que permanezcan cerradas se evitará la necesidad de usar manillas o picaportes para abrirlas, sustituyéndose por sistemas automáticos o manillas adaptadas que permitan su apertura de modo no manual.

También en este contexto actualmente existe una irrupción de novedades tecnológicas en el sector hotelero (máquinas auto check-in, llaves digitales de habitaciones o de ascensores, tecnologías de pago o de firma “contactless”, etc) que puede reducir la interacción entre personas e intercambio de objetos. Recomendamos valorar su implantación y fomentar su uso entre clientes.

Y también se puede valorar alternativamente la opción de instalar mamparas separadoras en aquellos puntos de atención al cliente (recepción, restaurante).

Como norma general recomendamos retirar temporalmente todos aquellos objetos decorativos o prescindibles de habitaciones susceptibles de ser contaminados por manipulación (jarrones, fuentes y otros objetos de sobremesa).

3.b.- Establecer un plan documentado de prevención de COVID-19

Independientemente del escenario restrictivo en el que opere el establecimiento, deberán existir procedimientos documentados específicos que contemplen, en el contexto de la prevención de contagios por COVID-19:

- Los aforos establecidos en cada una de las zonas comunes según cada fase de la desescalada o post-desescalada en que se encuentre.
- Otras adaptaciones realizadas en el establecimiento en el contexto de la prevención de contagios por COVID-19 (instalación de dispositivos con gel hidroalcohólico...)
- Los programas de limpieza de zonas comunes y unidades de alojamiento, incluyendo los procedimientos de reposición de lencería y retirada de residuos de los alojamientos en caso de ofrecerse estos servicios, y el acondicionamiento de habitaciones o viviendas tras el check-out.
- Los procedimientos modificados de servicio de restauración en caso de ofrecerse estos servicios, incluyendo lo de la elaboración de alimentos.
- Los procedimientos de uso de espacios reducidos donde resulte complejo respetar el distanciamiento social entre clientes (ascensores, bloques sanitarios, aseos comunes...)
- El proceso de check-in, incluyendo procedimientos informativos al cliente sobre normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones.
- El uso de zonas comunes de empleados (comedores, vestuarios...) y normas de higiene aplicables a cada departamento o puesto de trabajo.
- El protocolo de actuación en caso de que un cliente o empleado presente síntomas compatibles con la enfermedad.
- Plan de gestión de un potencial brote de la enfermedad en el establecimiento y declaración de cuarentena por parte de las autoridades sanitarias

También es recomendable, de cara a justificar la diligencia debida, llevar registro de ejecución y/o verificación de los programas, por ejemplo:

- Registro de control de aforos.

- Registros de ejecución de limpieza en zonas comunes (aseos, ascensores, restaurantes, piscinas...)
- Registro de control de geles hidroalcohólicos o lavamanos
- Registro de formación de empleados.
- Registro de control de clientes enfermos.

Desde HOSBEC disponemos de modelos de todos estos registros, así como de los procedimientos arriba mencionados en formato de texto a disposición de los asociados para que puedan ser adaptados de manera sencilla a cada establecimiento.

Es conveniente que desde la dirección / gerencia se establezca en el plan de acción el estudio de viabilidad económica del escenario de reapertura que se contemple, teniendo en cuenta además de lo implícito a los procedimientos operativos en que se va a trabajar, el posible incremento de recursos humanos que puede suponer la ampliación de los programas de limpieza y desinfección o modificación de servicios de restauración, así como el incremento en inversión de EPI y material de protección (gel hidroalcohólico, desinfectantes de superficie...).

3.c.- Informar al cliente sobre las normas de convivencia y uso de las instalaciones

El cliente debe conocer, previa contratación de los servicios, las normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones implantadas en el establecimiento.

Las normas que el cliente debe conocer y respetar se componen de:

- Los límites de aforo en cada uno de los espacios comunes (restaurantes, cafeterías, piscinas...), y los mecanismos que el establecimiento haya asignado para su control (asignación de horarios o tiempos de uso de servicio, por ejemplo)
- Las normas de uso de espacios reducidos (ascensores, aseos comunes, bloques sanitarios, lavanderías comunes...) así como el respeto de las normas de distanciamiento en los puntos de atención al cliente o en zonas servicios de restauración.
- Las normas especiales, de haberlas, del servicio de restauración
- Las normas especiales, de haberlas, en cuanto a servicio de limpieza de habitaciones (frecuencias...)
- La obligatoriedad de uso del gel hidroalcohólico en el acceso a los locales compartidos donde se indique su uso (restauración, piscinas, SPA...)
- Las normas de actuación ante detección de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, entre las que debe destacar la obligatoriedad de permanecer en autoaislamiento (afectado y convivientes) ante la aparición de síntomas compatibles con la enfermedad y someterse a evaluación médica.

No se debe establecer la obligatoriedad de uso de mascarillas a ningún cliente salvo que presente sintomatología, o en aquellas situaciones en las que no se pueda mantener distanciamiento social de 2 m (uso simultáneo de ascensores u otros espacios reducidos con otras personas fuera de la unidad de convivencia, por ejemplo).

Deberá garantizarse en todo momento que el cliente esté informado sobre las normas de convivencia anteriormente mencionadas:

- Se garantizará que el cliente conoce, antes de la confirmación de la reserva.

- Durante su estancia también se le facilitarán estas normas en formato escrito y en idioma comprensible por el cliente.
- Es conveniente solicitar una aceptación expresa del cliente de estas normas.

Además, en las zonas comunes existirán carteles informativos en los idiomas más habituales de los clientes exponiendo las condiciones de uso de las instalaciones, y en particular:

- Aforos
- Normas adicionales de distanciamiento social: respeto del marcado de distancias, uso de mascarillas, etc.
- Obligatoriedad de aplicación de desinfectante de manos

3.d.- Establecer las medidas de prevención de contagios y plan de formación para empleados

Empresa y empleados cumplirán las normas de prevención necesarias para prevenir la transmisión de COVID-19. De forma particular se seguirá lo establecido en la guía actualizada de [Buenas Prácticas en los centros de trabajo para prevenir el COVID-19](#) que edita el Ministerio de Sanidad. Se puede valorar la opción de requerir documento firmado que justifique que el personal conoce y se compromete a cumplir con las normas de prevención establecidas.

En cuanto a las medidas de protección para evitar contagios de empleados en el entorno laboral, deben contemplarse:

- Medidas que permitan mantener distanciamiento social entre compañeros. Entre otras:
 - Horarios escalonados de uso de vestuarios, comedor de personal y áreas de descanso
 - Puesto de trabajo en oficinas y otros ambientes que permitan separaciones de 2 metros
 - Sólo en aquellas situaciones en que no se puedan respetar estas distancias se requerirá el uso de mascarillas
- Medidas que permitan mantener distanciamiento social con los clientes.
 - Los procedimientos de servicio en cercanía con el cliente (camareros, atención al cliente...) se deben diseñar de manera que se respete este distanciamiento o se disponga de barreras físicas de separación.
 - En las situaciones en las que no se puedan respetar esta distancia de seguridad de 2 m se hará uso de mascarilla higiénicas por parte del empleado. No obstante, deberá respetarse la opción de un empleado de llevar mascarilla pese a no darse las situaciones de riesgo anteriormente mencionadas.
- Evitar el uso compartido de equipos, herramientas y utensilios.
 - En la medida de lo posible se evitará compartir (y menos de forma simultánea) objetos (teclados / ratones de ordenadores, TPVs o datafonos, bolígrafos, equipos para la limpieza, utensilios de cocina, herramientas, etc)
 - En caso de no poder individualizar estos útiles, se deberán higienizar previo a su uso por otra persona.
 - En caso de usos alternativos continuados, debe disponerse en estas zonas de solución desinfectante para su continua aplicación
- Disponibilidad de dispositivos para la higiene de manos
 - En todas las zonas de trabajo que no disponga de lavamanos se facilitará desinfectante de manos
 - Alternativamente se podrán usar guantes desechables según tipo de tareas a realizar

- Refuerzo de programas de limpieza del entorno laboral
 - Se diseñará un plan de limpieza reforzado que garantice la desinfección de los entornos laborales tras cada turno o servicio (oficinas, recepción, offices, aseos, vestuarios y comedor de personal...)
- Empleados especial riesgo frente a la enfermedad COVID-19
 - Se tendrá especial atención a la exposición a riesgos de contagio en aquellas personas clasificadas de mayor susceptibilidad a sufrir cuadros graves de COVID-19 (personas con diabetes, enfermedad cardiovascular, incluida hipertensión, enfermedad hepática crónica, enfermedad pulmonar crónica, enfermedad renal crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazo y mayores de 60 años)
 - En estos casos, se recomienda que los puestos de trabajo sean evaluados por los servicios de prevención de riesgos laborales
- Actuación ante empleados potencialmente afectados con COVID-19
 - Cualquier empleado con sintomatología compatible con la enfermedad se debe autoaislar y poderse en contacto con los servicios médicos.
 - Igualmente deberá autoaislarse hasta resolución médica aquellas personas clasificadas de contacto estrecho (permanencia más de 15 minutos a menos de un metro y sin protección con una persona confirmada portadora del virus SARS-CoV-2)
 - No recomendamos utilizar técnicas de control sistemático de temperatura corporal a empleados como medida preventiva, ya que puede aportar una falsa sensación de seguridad por parte de los empleados sin fiebre y relajar las medidas básicas de prevención (lavado de manos, etiqueta respiratoria...)

Parte fundamental de la prevención de contagios en el entorno laboral es la formación. Todos los escenarios de reapertura van a requerir una formación específica para el personal (incluida la gerencia) sobre los protocolos y procedimientos que se aplicarán en el establecimiento durante su uso condicionado.

La formación, al menos en una sesión previa a la reapertura del establecimiento al público, deberá ser impartida (en formato vídeo-presencial preferentemente) y acreditada por profesionales y entidades capacitados con experiencia en el asesoramiento y servicios sanitarios al sector hostelero. Posteriormente, para nuevo personal incorporado a la plantilla, se podría realizar formación interna a cargo del propio establecimiento (del responsable de cada departamento, por ejemplo).

Complementariamente a la formación, es conveniente disponer en zonas de empleados cartelería de refuerzo de las medidas preventivas a adoptar para prevenir contagios (lavado de manos, etiqueta respiratoria, vigilancia de síntomas...)

3.e.- Provisión de equipos de protección Individual (EPI), uniformes y otros materiales requeridos

Previo reapertura del establecimiento sea cual sea el escenario en el que se vaya a operar, la gerencia deberá tener garantizado el suministro de todos los EPI requeridos (ver anexo 3 de esta guía), así como material necesario para la higiene y prevención de los contagios de COVID-19. Es recomendable que se firme un contrato de garantía de suministro con el / los proveedores de este material y que se establezca un stock mínimo disponible en el establecimiento de dos semanas.

Deberá facilitarse mascarillas higiénicas o pantallas faciales a todos los empleados que no puedan mantener distancias de más de 2 metros con los clientes o compañeros de trabajo, así como el uso

de guantes desechables en tareas donde exista una continua manipulación de objetos compartidos con clientes (camareros, personal de limpieza de habitaciones, personal de recepción...)

Los empleados que trabajen uniformados, particularmente cocineros, camareros y personal de limpieza, deberán asegurar el lavado diario del uniforme en ciclo de agua caliente (60°C). Se recomienda simplificar los uniformes en las fases de desescalada de forma que sólo se utilicen prendas que puedan ser lavadas conforme a las anteriores instrucciones.

Igualmente, deben asegurarse suficiente provisión de gel hidroalcohólico y desinfectante de manos equivalente, así como el resto de los productos y material destinado a la higiene.

En cuanto al material de protección para los clientes, se recomienda facilitarles desinfectante de manos (gel o toallitas) así como mascarillas higiénicas y guantes desechables del mismo modo que el resto de amenities.

En previsión de que algún cliente presente síntomas, debe disponerse un botiquín médico con el material necesario de protección ante casos de COVID-19: mascarillas quirúrgicas, termómetro clínico infrarrojo (mínimo 2 unidades), guantes...

3.f.- Limpieza y desinfección preapertura del establecimiento

Previa apertura del establecimiento será necesario realizar una limpieza de las instalaciones, incluyendo zonas comunes, zonas de servicio y habitaciones / parcelas / viviendas. En el supuesto de espacios cerrados al público más de una semana no es necesario aplicar protocolos de desinfección específicos para el SARS-CoV-2.

Salvo en situaciones donde las autoridades sanitarias lo requieran de manera expresa (brotes, reapertura de establecimientos medicalizados...), no se requiere que estas limpiezas y desinfecciones sean realizadas por empresas profesionales de desinfección - en caso de recurrir a ellas, debe asegurarse que están debidamente autorizadas y dadas de alta en el Registro Oficial de Establecimientos y Empresas Biocidas, y que utilicen productos y procedimientos viricidas validados y registrados por el Ministerio de Sanidad para el tratamiento solicitado.

Tampoco es necesario (ni aconsejable) recurrir a tecnologías de desinfección como lámparas UV o generadores de ozono cuya eficacia no está avalada por las Autoridades Sanitarias y su uso inadecuado implica riesgos para la salud.

En el apartado 4.f.1 de esta guía se desarrollan los productos y protocolos adecuados de desinfección.

3.g.- Reactivación del suministro de materias primas y servicios

Es conveniente que se planifique con suficiente antelación la reactivación del suministro de materias primas y servicios en previsión de desabastecimiento de algún producto, o limitaciones o cierre de algunos proveedores.

En cuanto al suministro de alimentos y bebida, y otros insumos es conveniente en primer lugar revisar el stock disponible y su estado (recordamos que hay que respetar las fechas de consumo preferente tanto de alimentos como de bebidas), al igual que las posibles modificaciones en menús que se puedan hacer para planificar las compras.

En cuanto al suministro de productos y material de limpieza, debe preverse lo incorporado tras la revisión / actualización de los programas de limpieza de las instalaciones.

No se requerirá ninguna especificación adicional a proveedores de alimentos o bebidas en relación con la prevención de COVID-19

Respecto a los servicios de verificación o mantenimiento preventivo en materia de seguridad industrial de instalaciones o de otra índole (ascensores, instalaciones eléctricas, gas, contraincendios, etc) deberán retomarse en tiempo y forma que estén en cumplimiento del calendario oficial de mantenimiento previa a la apertura del establecimiento.

También deberá preverse la reactivación de otros servicios externalizados como el control de plagas, laboratorios de control, servicio de socorristas...

3.h.- Puesta en marcha de sistemas hídricos

Los procedimientos de puesta en marcha tanto de los sistemas de agua de consumo (fría y caliente) como los de agua recreacional y otras instalaciones hídricas (fuentes ornamentales, riego por aspersión, contraincendios con agua, etc) son obligatorios tras paradas superiores a un mes.

En caso de que las instalaciones no hayan sido paradas y por tanto mantenidas y controladas en tiempo y forma equivalente a una instalación operativa no haría falta someterlas a la limpieza y desinfección pertinente si no le corresponde por frecuencia. No obstante, por seguridad, convendría realizar analíticas de verificación que constaten la adecuada calidad del agua previa apertura.

En caso de instalaciones cerradas, se procederá a limpieza y desinfección según normativa, y posterior control analítico según plan de muestreo establecido por las autoridades sanitarias.

Una mayor información sobre la puesta en marcha de cada instalación puede consultarse en el [Protocolo para la interrupción temporal y puesta en marcha sistemas hídricos en alojamientos turísticos](#) editado por HOSBEC y validado por las autoridades sanitarias

3.i.- Verificación del grado de cumplimiento de los escenarios restrictivos

Es conveniente que cualquier establecimiento que se acoja a escenarios operativos especiales en prevención de COVID-19 disponga de asesoramiento por profesionales en materia sanitaria con experiencia en el sector hotelero.

Igualmente, convendría que los procedimientos y adaptaciones implantadas en los establecimientos sean verificadas por personal capacitado en esta materia, bien sea personal propio de la empresa turística o asesores externos.

En cuanto a la certificación de cara a terceros del cumplimiento de estas normas preventivas, desaconsejamos el acogerse a marcas o sellos de “garantías de ausencia de contactos” si no van avaladas por normas oficiales (UNE, ICTE) y certificadas por entidades acreditadas por éstas.

3.h.- Comunicación de reapertura a las autoridades turísticas

Siguiendo el procedimiento ordinario de aperturas y cierres de los alojamientos turísticos, se procederá a comunicar a las autoridades turísticas (directamente o a través de las asociaciones empresariales delegadas) las fechas previstas de reapertura.

4.- Procedimientos operativos de los servicios ofrecidos en los alojamientos turísticos

En este apartado se desarrolla la base para el desarrollo y adaptación por parte de cada establecimiento de sus propios procedimientos normalizados de trabajo en cada área o servicio.

Estos procedimientos y normas están basados en las [consideraciones operacionales propuestas por la OMS para el sector del alojamiento turístico](#) así como la [guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico](#) editada por el Ministerio de Sanidad y el Ministerio de Turismo en el actual contexto de pandemia por COVID-19.

Obviamente, estos procedimientos especiales de trabajo derivados de la situación epidémica por COVID-19 vienen a sumarse a los procedimientos ordinarios que se requieren en el funcionamiento de un establecimiento turístico (atención al cliente, gestión y mantenimiento de instalaciones, manipulación de alimentos, gestión de la calidad, de seguridad, de formación, etc.) y que se da por hecho que deben seguir operativos.

4.a.- Servicio de atención al cliente (recepción / conserjería)

4.a.1. Información y comunicación al cliente.

El personal de recepción debe ser capaz de informar al cliente en un idioma comprensible para él, en el contexto de la presente epidemia por COVID-19:

- Las normas de uso de las instalaciones y la política del establecimiento en prevención de COVID-19 (aforos, horarios, restricciones en los servicios ordinarios...)
- El procedimiento a seguir en caso de detectar síntomas compatibles con COVID-19
- Información complementaria sobre servicios sanitarios o farmacéuticos que el cliente pudiese requerir
- Las restricciones sociales y de movilidad que estén establecidas en el destino turístico donde se sitúe el establecimiento

El personal de recepción debe estar familiarizado con el protocolo de actuación ante la detección de una persona afectada o sospechosa de estarlo por COVID-19 (anexo 1). De forma particular, deben aconsejar a los clientes con síntomas compatibles con COVID-19 que permanezcan en sus habitaciones hasta que sean evaluados por un médico (se debe tener disponible en todo momento los números de teléfono de las autoridades sanitarias específicos para gestión de casos de COVID-19, así como el de médicos, centros y hospitales públicos y privados, y centros de asistencia ante la posibilidad de que un cliente pueda estar enfermo).

Aunque es probable que los clientes ya estén familiarizados con las medidas básicas de prevención de contagios (distanciamiento social, junto con el frecuente lavado de manos y las normas de etiqueta respiratoria) así como procedimiento de actuación ante síntomas, deben recordarse a través de carteles informativos en los idiomas pertinentes. En el anexo 3 se ofrecen modelos de cartelería al respecto.

4.a.2. Medidas de higiene y uso de material de protección por parte del personal de recepción

Para la higiene de manos, en la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y papelera con bolsa de basura y tapa de accionamiento por pedal.

En las tareas de atención directa al cliente donde se estén compartiendo objetos (entrega de llaves, pagos y documentos, gestión de equipaje, etc.) se recomienda hacer uso de guantes, independientemente del uso de desinfectantes de manos.

En caso de no poder mantener la distancia entre clientes o compañeros de 2 metros, y no disponer de mamparas separadoras, se hará uso de mascarillas higiénicas.

Todo el personal observará las normas básicas de prevención de contagios por COVID-19:

- Abstenerse de abrazar, besar o dar la mano a los clientes, así como entre el personal.
- Frecuente lavado de manos. La desinfección de manos está indicada después del intercambio de objetos (dinero, tarjetas de crédito, bolígrafo, llaves) con clientes.
- Usar cara interna del codo para tapar la boca / nariz al toser o estornudar, o usar pañuelos desechables y lavarse las manos después.
- Evitar tocarse boca, nariz u ojos.
- Abstenerse de acudir al trabajo ante la sospecha de contagio de uno mismo o un conviviente

4.a.3 Prevención de contagios a través de objetos compartidos

Deben analizarse todos los objetos que de manera rutinaria se comparten entre compañeros o entre clientes, aplicando un plan que priorice las siguientes acciones preventivas:

1. Eliminar los objetos compartidos que se pueda. Por ejemplo: eliminar prensa, revistas u otros documentos compartidos, evitar pago en metálico, evitar compartir bolígrafos, implantar llaves digitales desechables u otras tecnologías digitales que eviten uso de llaves, etc
2. Aplicar un plan de limpieza y desinfección constante de aquellos elementos compartidos o en contacto constante: mostrador, ordenador, cajones, datafonos... El plan de limpieza documentará procedimientos y frecuencias de limpieza de cada uno de estos elementos.
 - Idealmente se debe desinfectar cada objeto compartido tras su uso
 - Los procedimientos efectivos frente a SARS-CoV-2 están descritos en el apartado 4.f.1 de esta guía.

También es recomendable tener a disposición del cliente (en mostrador o lugar cercano) desinfectante de manos (gel, toallitas...)

4.a.4 Distanciamiento social entre clientes

Las zonas de atención al público se diseñarán para evitar aglomeraciones donde no se respeta la distancia interpersonal de 2 metros. Para ello se marcarán estas distancias en el suelo y, en caso necesario se aumentarán los puntos de atención en el mostrador.

Otras medidas efectivas en este sentido son las tecnologías de auto check-in o similares que agilicen estos procesos.

4.b. Elaboración de alimentos

Sirva como premisa inicial destacar que es muy improbable el contagio de COVID-19 a través de los alimentos y que no hay evidencia de transmisión por esta vía ya que el virus no se multiplica en los alimentos. No obstante, en caso de que un alimento listo para su consumo fuese contaminado con el

virus por un manipulador de alimentos portador, éste sí podría llegar a contagiar a la persona que lo consuma en un breve plazo de tiempo.

Obviamente, todos los procedimientos de higiene ordinarios y basados en el sistema APPCC se mantienen inalterados.

Por tanto, las normas específicas para prevenir contagios de COVID-19 en el entorno de la cocina contemplarán los siguientes aspectos:

4.b.1 Medidas básicas de higiene personal

Como cualquier empleado del establecimiento, deberán observarse rigurosamente las normas básicas de prevención de contagios por COVID-19:

- Abstenerse de abrazar, besar o dar la mano a los clientes así como entre el personal.
- Frecuente lavado de manos. Especialmente al incorporarse al trabajo, tras comer, fumar, toser, tocarse la boca, nariz u ojos, y tantas veces como sea posible.
- Usar cara interna del codo para tapar la boca / nariz al toser o estornudar, o usar pañuelos desechables y lavarse las manos después.
- Evitar tocarse boca, nariz u ojos.
- Abstenerse de acudir al trabajo ante la sospecha de contagio de uno mismo o un conviviente

4.b.2. Medidas específicas de prevención de contagios entre personas en el entorno laboral de la cocina

Para evitar este tipo de contagios, se tendrá en cuenta:

- Mantener distancias interpersonales de 2 metros por periodos prolongados (más de 5 minutos), mediante diversas actuaciones según las características de cada establecimiento:
 - Escalonar turnos de uso de vestuarios.
 - Organizar partidas de trabajo en el tiempo si no se pueden distanciar físicamente.
- No compartir utensilios de trabajo (cuchillos y otras herramientas) si no se han higienizado tras su uso.
- En caso de interlocución cercana (menos de 2 metros) con otras personas, incluyendo compañeros del mismo o diferentes departamentos, clientes (asistentes bufé, show cooking...) o proveedores, se hará uso de mascarillas higiénicas.

4.b.3 Medidas de prevención de contaminación de los alimentos

Para evitar potenciales contagios de la comida, se tendrá en cuenta:

- Uso de mascarillas en aquellas tareas de emplatado o manipulación de alimentos listos para consumo.
- Uso de guantes en aquellos alimentos listos para su consumo (sin cocinado posterior) en los que aquella un contacto directo de las manos con el alimento.
- La ropa de trabajo se lavará diariamente en ciclos de agua caliente de 60°C.
- Se recomienda evitar la elaboración de platos a consumir en frío que requieran elevada manipulación (pastelería y ensaladas compuestas muy decoradas...)

No es necesario establecer ninguna política específica de proveedores salvo las ya establecidas, en las que entre otros se garantiza su autorización sanitaria como proveedor de alimentos.

4.b.4 Formación del personal manipulador

Es fundamental asegurar la adecuada formación de los manipuladores de alimentos, tanto en materia de higiene alimentaria como la formación específica para prevenir contagios de COVID-19.

4.b.5 Plan de limpieza

Se recomienda revisar los planes de limpieza de aseos, vestuarios y comedor de personal acordes a la situación epidémica, aumentando frecuencias (una limpieza por servicio o turno) y asegurando procedimientos efectivos de desinfección (ver apartado 4.f.1 de esta guía).

También se reforzará la limpieza y desinfección (al menos una vez por servicio) de todos los objetos y superficies que puedan ser manipulados por diferentes personas (mandos de equipo de cocina, tiradores de puertas o cajones, documentos, teléfonos, etc).

Complementariamente a la limpieza es necesario asegurar la adecuada ventilación natural de las zonas cerradas, especialmente aseos, vestuarios y comedor de personal.

Debe existir registro documental de la ejecución del plan de limpieza.

4.c.- Servicio de alimentos y bebidas: restaurantes, cafeterías y bares

Los procedimientos a continuación expuestos pretenden minimizar el riesgo de contagio entre personas en todas las áreas de servicio de alimentos y bebidas a clientes.

4.c.1 Medidas básicas de higiene personal de camareros

Como cualquier empleado del establecimiento, deberán observarse rigurosamente las normas básicas de prevención de contagios por COVID-19:

- Abstenerse de abrazar, besar o dar la mano a los clientes así como entre el personal.
- Frecuente lavado / higienización de manos. Especialmente al incorporarse al trabajo, tras comer, fumar, toser, tocarse la boca, nariz u ojos, tras manipular vajilla o mantelería usada, y tantas veces como sea posible.
 - En los office que no dispongan de lavamanos se instalarán dosificadores automáticos de desinfectante de manos
- Usar cara interna del codo para tapar la boca / nariz al toser o estornudar, o usar pañuelos desechables y lavarse las manos después.
- Evitar tocarse boca, nariz u ojos.
- Abstenerse de acudir al trabajo ante la sospecha de contagio de uno mismo o un conviviente

4.c.2. Medidas específicas de prevención de contagios para el personal

Para evitar este tipo de contagios, se tendrá en cuenta:

- Mantener distancias interpersonales de 2 metros por periodos prolongados (más de 5 minutos), mediante diversas actuaciones según las características de cada establecimiento:
 - Escalonar turnos de uso de vestuarios.
 - Organizar partidas de trabajo en el tiempo si no se pueden distanciar físicamente.
- No compartir objetos y utensilios de trabajo (bandejas, abridores, bolígrafos...) si no se han higienizado tras su uso.

- En caso de interlocución cercana (menos de 2 metros) con otras personas, incluyendo compañeros del mismo o diferentes departamentos, clientes (recepción y acomodación de clientes, servicio en mesa...) o proveedores, se hará uso de mascarillas higiénicas.
- Se recomienda el uso de guantes desechables en tareas que impliquen tocar objetos (vajilla, bebidas, mantelería...) que vaya a ser manipulados posteriormente por el cliente.
- La ropa de trabajo se lavará diariamente en ciclos de agua caliente de 60°C.

4.c.3. Medidas específicas de prevención para los clientes

Para evitar este tipo de contagios, se tendrá en cuenta:

- Se instará a los clientes, a la entrada a las zonas de servicio, a usar el desinfectante de manos que al efecto se dispondrá en los accesos.
- Se evitará la presencia de objetos en las mesas que pueden ser manipulados por diferentes clientes: cartas, vinagreras, objetos decorativos...
- Igualmente, en servicio en cafeterías y terrazas se evitará el uso de prensa y revistas, dispensadores de pajitas o servilleteros y otros objetos que se puedan compartir.
- Se evitará el pago en metálico – se recomienda potenciar el único pago de clientes alojados en el check-out así como buscar alternativas tecnológicas a la firma manual de tickets de consumición.

4.c.4. Control de aforo y otras medidas de distanciamiento social

Como norma general se debe permitir el distanciamiento entre clientes que no forman parte del mismo grupo de comensales de 2 m. (un metro en caso de asientos respaldo con respaldo)

Aquellos espacios de restauración interiores deberán someterse a las restricciones de aforo que establezca las diferentes fases de desescaladas. Para ayudar a su cálculo se ofrece la siguiente tabla:

Instalación	Densidad ocupación (m ² /personas)			
	Normalidad (CTE DB SI 3)	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Restricciones		Sólo exterior	1/3 del aforo en interior	½ del aforo
Zonas de público en pie en bares, cafeterías, etc	1	-	-	1,5 m barra/persona
Zonas de público sentado en bares, cafetería, restaurantes, etc	1,5	-	4,5	3
Terrazas exteriores en espacio público	Aforo según autorización	50%	50%	50%
Terrazas exteriores en espacio privado	1,5	1,5	3	3

Si en etapas restrictivas posteriores a la desescalada no se establece límite legal de aforo, recomendamos establecer una densidad de ocupación de 2,5 m²/persona y el servicio en barra 1'5 m lineal/persona.

Para evitar aglomeraciones en puntos de atención al cliente, accesos a los restaurantes, bufés y máquinas dispensadores de bebidas, cafeterías y similares, se recomienda, entre otras medidas:

- Planificar horarios de los clientes alojados preasignando franjas horarias de acceso
- Marcar espacios de espera manteniendo distancias interpersonales de 2 m.

4.c.5. Servicio de bufé / autoservicio

Entre las principales consideraciones a tenerse en cuenta en el rediseño del servicio bufé adaptados a la prevención de contagios por COVID-19 destacamos:

- Sólo se permitirá el autoservicio para alimentos envasados individualmente, incluyendo pan y bollería, platos y condimentos (sal, pimienta, aceite, vinagre y otros aderezos se facilitarán en envases monodosis). Se exceptuarán las frutas en piel incomedible.
- También se permitirá autoservicio de alimentos o bebidas en dispensadores cerrados (cereales, zumos, helados, salsas, máquinas dispensadoras de bebidas calientes o frías...) siempre y cuando se implante un plan de limpieza continua de los mecanismos de accionamiento de los dispensadores (por ejemplo, cada 15 minutos).
- En caso de bufés con comida no expuesta en raciones, se realizará en modalidad de bufé asistido, en la que el emplatado lo realice un buffetier con uso de guantes y mascarilla higiénica.
- También servicios de trinche / show cooking deber realizarse con mascarilla higiénica si hay interlocución del cocinero con el cliente.
- En ambos casos, se dispondrán pantallas protectoras (anti-estornudos) efectivas que evite la contaminación de los alimentos por parte de los clientes.

4.c.6. Servicio en mesa (bebidas / alimentos)

El servicio en mesa implicará el uso de mascarillas por parte de los camareros.

Cualquier objeto dejado en mesa para su uso por parte de clientes (jarras de café o leche, botellas / jarras de agua, cestillos de pan...) serán higienizadas tras cada uso en lavavajillas.

4.c.7. Banquetes

En las fases de desescalada en general se desaconseja la celebración de eventos. No obstante, en caso de realizarse, las condiciones a seguir serían las siguientes:

- Aforo según la tabla:

Fase de desescalada	Nº máximo comensales	Densidad ocupación en salón (m2/persona)
Fase 0 y 1	0	-
Fase 2	50	4,5
Fase 3	80	3

- La disposición de comensales en mesa se realizará en distanciamiento de comensales confrontados de 1,5 m, laterales de 1 m y de espalda de 1 m.
- El servicio en mesa se realizará con mascarillas y guantes por parte de los camareros.
- Se evitarán los platos compartidos en los que cada cliente no se pueda servir en su propio plato. Si priorizarán los platos con raciones individualizadas.

4.c.8. Máquinas vending

Cualquier máquina de vending (tabaco, material de higiene, bebidas, alimentos...) deberá disponer anexo desinfectante de manos o guantes desechables para su uso por parte del cliente (indicar en

cartel instrucciones al respecto), o bien tener un plan asociado de limpieza y desinfección continuo (cada 15 minutos en las máquinas de bebidas de uso en los servicios de comidas en el restaurante, y cada hora en otros casos, por ejemplo)

4.c.9. Servicio de comida y bebida en habitaciones

El camarero hará uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio. Se darán las pertinentes al cliente para solicitar la retirada.

Se mantendrá una distancia de 2 metros con los clientes.

Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.

4.c.10. Manejo de vajilla y mantelería.

- La manipulación de vajilla, cubertería, cristalería o servilletas limpias por parte de los camareros se realizará siempre con guantes.
 - El uso de guantes no impide que se laven o higienicen los manos de forma continua, y especialmente después de retirar de la mesa utensilios y material usados por el cliente.
- Se deben asegurar adecuados procedimientos de limpieza y desinfección de mantelería: recomendamos usar material desechable o de tela si no se puede asegurar la adecuada desinfección de mantelería plástica.
- Todos los platos, los cubiertos y la cristalería sucios deben lavarse y desinfectado en una máquina lavavajillas, incluyendo aquellos que no se han utilizado en mesas ocupadas o los expuestos en autoservicio.
- El personal responsable del lavado de vajilla deberá asegurarse que no manipula vajilla limpia tras manipular vajilla sucia sin haberse lavado / higienizado las manos. Si es posible, pueden realizar estas tareas personas diferentes.
- Se dará preferencia a la disposición de cubertería y cristalería limpia en mesa. En tal caso debe valorarse la opción de envasar los cubiertos limpios para su servicio en mesa o envolverlos completamente en la propia servilleta. Igualmente, recomendamos disponer cristalería boca abajo.
- En la exposición de vajilla en autoservicio, se realizará de la manera más higiénica posible (vasos o tazas boca abajo, cubiertos ordenados y con la parte útil protegida...) y exponerse en la menor cantidad posible ya que podrían haber sido contaminadas por clientes.

4.c.11. Plan de limpieza

Se recomienda revisar los planes de limpieza de todas las áreas de servicio de alimentos y bebidas (tanto zonas de clientes como de empleados o backoffices) en el contexto de prevención de contagios por COVID-19, reforzando frecuencias de superficies potencialmente contaminables por clientes y empleados, y usando procedimientos eficaces contra el virus SARS-CoV-2 (ver apartado 4.f.1 de esta guía)

Se reforzará la limpieza y desinfección (mínimo una vez por servicio) de todos los objetos y superficies que puedan ser manipulados por diferentes empleados (botelleros, cafeteras, tiradores de puertas o cajones, documentos, TPVs, teléfonos, etc.

La frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies que contactan clientes se realizarán tras cada uso (mesas sin mantel, respaldo y brazos de sillas y butacas...) o al menos cada hora en el caso de expositores de alimentos, mostradores y barras, máquinas de juego, dispensadores de bebidas de uso no continuado. En aquellos dispositivos de uso intenso (tostadoras, dispensadores de bebidas calientes o frías en restaurante...) se intensificará esta frecuencia al máximo posible o se dispondrá al cliente los medios para que puedan higienizar ellos mismos los dispositivos.

Se debe facilitar la ventilación natural prolongada de la estancia después de cada servicio.

Debe existir registro documental de la ejecución del plan de limpieza.

4.d.- Servicios técnicos y de mantenimiento.

4.d.1. Climatización

Aunque según las actuales evidencias COVID-19 no se transmite por el aire (aerosoles menores de 5 micras) sino de persona a persona a través de pequeñas gotas de la nariz o boca cuando una persona infectada tose o exhala (gotitas de más de 5 micras que por gravedad caen antes de un/dos metros de su expulsión), en las actuales circunstancias se debe aplicar una serie de medidas preventivas:

- favorecer la mayor tasa de renovación de aire posible, evitando la recirculación interior (tanto en sistemas centralizados como en individuales (fancoils). En caso de ventilación natural, abrir las ventanas el mayor tiempo posible.
 - En espacios reducidos como aseos, vestuarios y similares se mantendrán ventanas (y si es posible, puertas) abiertas de forma continuada.
- monitorear la condición de los filtros, y cambiarlos o limpiarlos con mayor frecuencia.

El correcto funcionamiento de la ventilación, renovación de aire y equipo de deshumidificación de las piscinas cubiertas, en caso de abrir estas instalaciones al público, también debe ser comprobado.

Incluir en un plan de mantenimiento documentado todas las acciones relativas a limpiezas y cambios de filtros.

4.d.2. Agua de consumo humano (fría y caliente)

Se seguirán los programas ordinarios de gestión de este tipo de instalaciones hídricas, una vez aplicados los correspondientes programas de limpieza y desinfección tal como se ha especificado anteriormente en el apartado *Puesta en marcha de las instalaciones hídricas* en la preparación para la reapertura.

En caso de disponer de equipos (fuentes) de tratamiento de agua para el consumo en restaurantes o para empleados, debe asegurarse igualmente que estos equipos han sido revisados y acondicionados para su puesta en funcionamiento.

4.d.3 Piscinas y SPA's

Los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional, en las fases de desescalada que se permita su uso, permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios en cuanto al plan de tratamiento de las aguas, plan de control del agua (y aire en instalaciones cubiertas) y plan de mantenimiento, con la salvedad de que se recomienda realizar controles dos veces al día (en vez de

uno) de desinfectante residual y pH, uno antes de abrir al público y otro en el momento de máxima uso, y de mantener el circuito de depuración en funcionamiento las 24 horas del día.

Al igual que en los sistemas de agua de consumo, previamente a su apertura al público todas las instalaciones deberán someterse a los procesos de limpieza y desinfección tal como se establece en el apartado de *Puesta en marcha de instalaciones hídricas* en la preparación para la reapertura anteriormente desarrollado.

Los programas de limpieza asociados a las instalaciones periféricas de la piscina o SPA, y en especial tumbonas, vestuarios, grifería de duchas, barandillas, bancadas y en general todo aquello susceptible de ser tocado / contaminado por clientes y que no esté sumergido en el agua de baño deben ser revisados y acondicionados a la nueva operativa de prevención de contagios por COVID-19.

- La frecuencia optima de desinfección de estos objetos o superficies es tras cada uso.
- De no ser posible, se establecerán frecuencias mínimas de limpieza de estos objetos:
 - Cada hora en espacios cerrados (SPA's)
 - Cada dos horas en espacios exteriores
- Aun con esto, en el entorno cercano de la instalación debe disponerse de dispensadores para la higiene de manos.
- Se evitará que los clientes compartan tumbonas u otros objetos sin que se garantice la desinfección tras su uso. Alternativamente se les pueden asignar e identificar de manera inequívoca para evitar su uso compartido.
- En el apartado 4.f.1. de esta guía se dispone de información complementaria sobre los procedimientos de desinfección efectivos frente al SARS-CoV-2

El otro programa que debe ser modificado es el referente a las normas de uso de las piscinas, y en especial a la limitación y control de aforos. En función de la fase epidemiológica en que se esté, se deberán aplicar unas restricciones de aforo, tal como se explicó en apartados anteriores.

A modo resumen, se aplicará esta tabla:

Instalación	Densidad ocupación (m2/personas)			
	Normalidad (CTE DB SI 3)	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Restricciones	-	Prohibido	1/3 del aforo	1/2 del aforo
Vasos exteriores (incluido infantiles)	2	-	6	4
Vasos interiores (incluyendo bañeras de hidromasaje colectivas)	2	-	6	8
Playa / perímetro vaso	4	-	12	2
Saunas	1 asiento/pers		1/3	1/2
Vestuarios	3	-	9	6

Para controlar su ejecución, se recomienda:

- Identificar mediante cartelería el aforo o uso simultaneo de cada uno de los espacios y/o vasos de la instalación
- Asignar un responsable de controlar el cumplimiento de estos aforos máximos permitidos

- En SPA's se puede establecer control general de aforo de toda la instalación
- En piscinas exteriores es conveniente que exista una persona responsable de controlar tanto el aforo como las normas generales de uso de las piscinas
- Se permitirá superar el valor preestablecido de número máximo de usuarios simultáneos en vasos o instalaciones inferiores a 10 m² siempre que los usuarios pertenezcan a la misma unidad familiar o de convivencia.
- En todo caso, y como regla general, se debe asegurar que se pueda mantener distanciamiento social en todas las instalaciones de 2 m.
- Recomendamos llevar registro de aforo o asistencia en instalaciones cubiertas como SPA's

4.d.4. Lavavajillas y equipo de lavandería.

El buen funcionamiento de los lavavajillas y lavadoras de ropa debe ser revisado, particularmente el funcionamiento de temperaturas, así como la dosis correcta de productos químicos de limpieza y desinfección.

En el caso de los lavavajillas deberán realizarse revisiones mensuales de los mismos, y registro diario de temperaturas de los equipos que dispongan de termómetro.

4.d.5. Dispensadores de jabón / desinfectante, secadores de manos

Se deben realizar verificaciones periódicas para garantizar el correcto funcionamiento de dispensadores de jabones y soluciones desinfectantes, secadores de manos, dispensadores de pañuelos desechables y otros dispositivos similares. Las unidades defectuosas deben ser rápidamente reparadas o reemplazadas.

Estas acciones de verificación deben ser registradas en el plan de mantenimiento preventivo.

4.d.6. Tareas de mantenimiento en habitaciones / unidades de alojamiento

Cualquier situación que requiera que operarios de mantenimiento (propios o externos) debe cumplir con las premisas de minimizar riesgos de contagio entre personas. Por tanto, deberán seguirse las siguientes normas:

- Procurar no acceder a las habitaciones en presencia de los clientes.
- En caso de permanecer los clientes en las habitaciones y no garantizar distanciamiento interpersonal de 2 m, se hará uso de mascarillas higiénicas.
- Previa entrada a la habitación se hará uso de guantes desechables (si no se requieren otros guantes de seguridad), y se desecharán a la salida.

4.e.- Actividades recreativas, ocio y animación

Como premisas generales, deberá evitarse toda actividad lúdica o recreativa que implique distanciamiento entre personas menor a 2 metros, y especialmente en espacios confinados.

4.e.1. Uso individual de juegos

En caso de salones de juego o similares, se asegurará su higienización tras cada usuario (teclados y ratones, joystiks y otros mandos de ordenadores, por ejemplo) disponiendo a tal fin toallitas higienizante a disposición de los usuarios.

En los salones de juegos (plazas sentadas) se asegurará distanciamiento lateral de 1,5 m, y frontal de 2 m.

En actividades de juegos acuáticos, se aplicarán los mismos preceptos de desinfección tras uso.

4.e.2. Juegos y actividades en grupo

Salvo que en la actividad participen exclusivamente miembros de la misma familia o unidad de convivencia, se deberá respetar la distancia interpersonal de 2 m o usar mascarilla. En todo caso, se desaconseja organizar actividades colectivas con niños menores de 14 años que no pertenezcan a la misma familia.

Si se van a utilizar objetos compartidos, se higienizarán las manos de cada participante y al finalizar la actividad se higienizarán todos los objetos (pelotas, arcos, colchonetas...) usando procedimientos efectivos frente al SARS-CoV-2.

En las actividades acuáticas se respetarán las condiciones de aforo establecidas en el apartado correspondiente anteriormente expuesto.

4.e.3 Gimnasios

En gimnasios, se respetarán las normas de distanciamiento social (aforos) según la tabla siguiente:

Instalación	Densidad ocupación (m2/personas)			
	Normalidad (CTE DB SI 3)	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Restricciones	-	Prohibido	Sin concretar	1/3 del aforo
Gimnasios con aparatos	5	-	-	15
Gimnasios sin aparatos	1,5	-	-	6
Vestuarios	2,5	-	-	-

Recomendamos en fases restrictivas posteriores aplicar el criterio de uso de limitación aforo a 1/2, al igual que vestuarios.

Previo uso de las instalaciones cada usuario deberá higienizar sus manos (para lo que se dispondrá de higienizante de manos en el entorno próximo), y al final de la actividad se higienizará con procedimientos adecuados

4.e.4. Uso de salones TV, bibliotecas y similares

Las ratios de ocupación aplicables serían:

Instalación	Densidad ocupación (m2/personas)			
	Normalidad (CTE DB SI 3)	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Restricciones	-	Máximo 30 personas	Máximo 50 personas	Máximo 80 personas
Salones de lectura, TV...	2	6	6	4

Igualmente, el usuario de estas instalaciones dispondrá de gel higienizante en el entorno cercano.

Se recomienda que aquellos objetos como libros que no se pueden desinfectar, se retengan sin uso durante una semana hasta su disposición al resto de usuarios.

Dispositivos como mandos TV y de equipos AA deberán ser manejados exclusivamente por un empleado del establecimiento

El salón se someterá a limpieza y desinfección periódica en función del uso de la sala – como referencia, cada dos horas en el periodo de uso. En el plan se incluirán todos los objetos susceptibles de haber sido tocados por los usuarios (interruptores, mesas, sillas, juegos de mesa...)

4.e.5. Bailes / discotecas / espectáculos

Las ratios de ocupación aplicables serían:

Instalación	Densidad ocupación (m2/personas)			
	Normalidad (CTE DB SI 3)	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Restricciones	-	Máximo 30 personas en locales cerrados y 200 en espacios abiertos	Máximo 50 personas en locales cerrados y 400 en espacios abiertos	Máximo 80 personas en locales cerrados y 800 en espacios abiertos
Actos y espectáculos en el exterior	0,25 pie 0,5 sentado	Sólo sentados, y distancias necesarias	Sólo sentados, y distancias necesarias	Sólo sentados, y distancias necesarias
Actos y espectáculos en locales cerrados	0,25 pie 0,5 sentado	0,75 pie 1,5 sentado	0,75 pie 1,5 sentado	0,75 pie 1,5 sentado
Discotecas / zonas de baile nocturnos	0,5	-	-	1,5

Se recomienda en los espectáculos sentados mantener distancias entre personas de 1,5 m (2 m en caso de estar confrontados) en todas las fases restrictivas.

4.e.6. Servicios de masaje, peluquería y tratamientos corporales

La persona que realiza estos servicios hará uso de mascarilla y, de no poder usar guantes, realizará una desinfección de manos inmediatamente antes de iniciar los tratamientos.

Todos los utensilios y objetos en contacto con el usuario del servicio serán lavados y desinfectados siguiendo procedimientos efectivos frente al coronavirus SARS-CoV-2

En salas de espera o recepción se aplicarán las normas básicas de distanciamiento social y planes reforzados de limpieza y desinfección.

4.f.- Servicio de limpieza

En previsión de contagios por COVID-19 en el establecimiento, los servicios de higiene deben ser potenciados, revisándose procedimientos y aumentando las frecuencias en lo posible en las zonas comunes.

4.f.1 El plan de limpieza

El establecimiento debe desarrollar un plan de limpieza documentado para las siguientes áreas:

- Zonas comunes de clientes (accesos, restaurantes, cafeterías, salones, tiendas, terrazas, hall, recepción, entorno piscina...)
- Aseos comunes, bloques sanitarios, zonas de lavandería u otros servicios
- Zonas de tránsito (pasillos, ascensores, escaleras) con indicación expresa de zonas críticas de más manipulación (botoneras, pasamanos, pomos, tiradores...)
- Zonas comunes de personal y de servicio (comedor, vestuarios, aseos, zonas de descanso, offices y almacenes)
- Habitaciones o Unidades de alojamiento

En el plan constará cada ítem a limpiar, procedimientos (productos, materiales...) y frecuencias.

Se dispondrá de fichas técnicas y de seguridad de todos los productos de limpieza de uso profesional accesibles a los empleados que las usen.

Todas las superficies susceptibles de ser contagiadas por clientes o empleados y transmitir el virus (contacto con las manos) deben limpiarse y desinfectadas. En caso de que no haya habido posibilidad de contaminación en los últimos 7 días, bastará con aplicar un procedimiento de limpieza.

Debe tenerse en cuenta la efectividad de los procesos de desinfección en el contexto de COVID-19;

- Cualquier desinfectante usado deberá tener descrita su capacidad viricida en su ficha técnica o de seguridad. Se ha demostrado la efectividad de alcohol 70%, hipoclorito sódico (lejía) al 0,1-0,5% y glutaraldehído al 2%. Amonios cuaternarios (cloruro benzalconio al 0,5%) también han demostrado efectividad. Temperaturas elevadas (60-90°C) también son efectivas.
- Es importante determinar el tipo de material de limpieza a utilizar y su procedimiento de sustitución o higienización de cara a evitar contaminaciones cruzadas entre diferentes zonas.

El plan de limpieza incluirá documentadamente las EPI requeridas en cada tarea, así como instrucciones para su adecuado uso (frecuencia de renovación, o de limpieza en caso de ropa protectora...)

Todas las habitaciones / unidades de alojamiento y áreas comunes deben ser ventiladas a diario el mayor tiempo posible.

4.f.2 Limpieza y desinfección de zonas comunes

Además de los planes de limpieza específicos de cada área de servicios del establecimiento (zona de recepción, restaurantes, cafeterías, terrazas, zonas recreativas...) se debe disponer de un plan de limpieza y desinfección específico de aseos y zonas de tránsito comunitario (escaleras, pasillos, ascensores...), y en particular a aquellos objetos que se tocan con frecuencia, como manillas, botones del ascensor, pasamanos, interruptores, pomos de las puertas, etc. La limpieza de estos objetos se realizará como mínimo cada dos horas durante el periodo de uso de la superficie / instalación.

Recomendamos disponer, además del plan, de registro documentado de ejecución de limpieza de todas las zonas comunes y en particular de aseos y zonas de tránsito.

4.f.3. Limpieza y desinfección rutinaria de habitaciones / unidades de alojamiento

Se dispondrá de un protocolo documentado de limpieza donde se concrete para cada elemento a limpiar, el orden en que hacerlo, material y producto químico a utilizar, EPI a emplear en cada tarea, y procesado del material y producto de limpieza tras su uso.

Como normas básicas generales:

1. No se realizarán las limpiezas en presencia de cliente en la unidad de alojamiento
2. Deberá abrirse balcones y ventanas exteriores en primer lugar para ventilar la instalación.
3. Se seguirá un orden de limpieza desde lo más limpio (mobiliario de habitación) a lo más sucio (baños) y de lo más alto (luminarias, mobiliario) a lo más bajo (suelos).

Se debe asegurar que la limpieza de cuarto de baños (grifería, lavabos, wc, duchas...) se realiza con productos con propiedades desinfectantes (clorados 0,1%, o amonios cuaternarios principalmente). Si el producto tiene doble propiedad detergente / desinfectante, el proceso se puede realizar en un solo paso. De lo contrario se debe desdoblarse en un primer proceso de lavado (con detergente) y un segundo de desinfección (con desinfectante).

Hay que asegurar igualmente que no hay contaminación cruzada a través del material de limpieza de una unidad de alojamiento a otra:

- materiales textiles (bayetas, fregonas), estropajos y cepillos reutilizables deberán aclararse en agua caliente y sumergirse 5 minutos en agua clorada al 0,5% recién preparada (125 cm³ lejía convencional por litro de agua) o solución equivalente.
- No se utilizarán las mismas bayetas para limpieza de baño y mobiliario de habitación, ni para el lavado que para la desinfección en caso de que los procesos se hagan separados. Pueden usar códigos de colores de bayetas y recipientes según su uso, quedando claramente procedimentada dicha práctica.

En cuanto a uso de EPI, se recomienda el uso de guantes desechables en la manipulación de productos químicos y en la manipulación de ropa de cama. El uso de mascarillas no es necesario si no hay presencia de clientes en la unidad de alojamiento.

En la manipulación de ropa sucia se ha de tener la precaución de no sacudirla o agitarla.

El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60°C y el personal de lavandería se recomienda que haga uso de guantes y mascarilla en la manipulación de ropa sucia.

4.f.4. Limpieza y desinfección de habitaciones / unidades de alojamiento tras el check-out de los huéspedes

En este proceso, además de lo incluido en el apartado anterior, deberán tenerse en cuenta los siguientes puntos:

- Desinfección de todos los objetos que supongan contacto con el cliente: suelos, alfombras, grifería y mobiliario del cuarto de baño, escobilla wc, secadores de pelo, cubos de la basura y de reciclaje pomos, teléfonos, interruptores, mandos a distancia TV, mesas y mesillas, sillas y sillones, minibar y su contenido, cafeteras y similares, cadenas de ventiladores y lámparas, alféizares y manillas de las ventanas, termostatos, llaves de luz, exterior enchufes y

embellecedores, barandillas, tablas de planchar y planchas, mecanismo de apertura de cortinas y persianas...

- En aquellos productos que no puedan desinfectarse con productos clorados se utilizarán otros basados en alcohol 70% o amonio cuaternario (equivalente a cloruro de benzalconio >0,5%)
- Las superficies textiles no extraíbles (alfombras, tapicería, cortinaje...) se pueden, previa aspiración, desinfectar con vapor o con desinfectantes específicos a tal fin. Colchas, fundas de almohadones y otros textiles que se puedan extraer, serán sustituidos y lavados a temperatura superior a 60°C.
- Desinfección de vasos de enjuague bucal (uso de lavavajillas automático) o sustitución por desechable
- Sustitución de todos los amenities, bolsas de basura y papel higiénico
- La habitación permanecerá aireada y soleada el mayor tiempo posible
- Se recomienda que en el proceso de asignación de habitaciones se pueda respetar el bloqueo de la unidad de alojamiento durante tres días antes de su uso por el siguiente huésped.

4.f.5 Formación del personal de limpieza

Debe asegurar la adecuada formación del personal de limpieza en los procedimientos higiénicos de limpieza y desinfección, incluyendo el uso adecuado de EPI, la preparación de las diluciones de productos de limpieza, y el uso adecuado del material de limpieza, y todos los procedimientos específicos en relación a prevención de contagios por COVID-19.

4.g.- Procedimientos específicos de campings

En este tipo de establecimientos, el alojamiento se realiza en tiendas de campaña, caravanas y mobilhomes, con lo que mayoritariamente resulta necesario el uso de aseos, duchas y lavaderos comunitarios.

Por tanto, los procedimientos específicos de este tipo de establecimientos son aquellos relacionados con la gestión de los bloques sanitarios, donde se ubican aseos, duchas y fregaderos comunitarios. Los procedimientos del resto de servicios serán los comunes de alojamientos turísticos.

4.g.1 Control de aforo de bloques sanitarios

Por norma general, se establecerán aforos que permitan mantener distanciamiento entre personas de 2 metros.

Tal como se indico en el apartado 3.a.1, los valores para el cálculo de aforos recomendados son:

Instalación	Densidad ocupación (m2/personas)	
	Normalidad (CTE DB SI 3)	Fases de desescalada
Aseos comunes	3	6
Vestuarios / duchas comunitarias	2	4
Fregaderos en campings	1 fregadero/ pers.	Sólo operativos la ½ (alternos)

Deberá indicarse en los accesos a estas estancias dicho aforo y la obligatoriedad de respetarlos por parte de los clientes.

El establecimiento podrá asignar horarios de uso de duchas y fregaderos a los clientes para facilitar el cumplimiento de aforos.

4.g.2 Dispositivos para el lavado de manos en bloques sanitarios

En los aseos se asegurará la disponibilidad de:

- jabón lavamanos (dispensadores de uso higiénico),
- secamanos (dispensador de papel o secadores eléctricos)
- grifería de cierre automático

4.g.3 Plan de limpieza

Deberán reforzarse las frecuencias de limpieza de estas zonas, específicamente de las partes manipulables por los usuarios (grifería, manillas de puertas, bancadas...), y aplicar procedimientos de desinfección eficaces contra el virus SARS-CoV-2 (ver apartado 4.f.1).

Es conveniente que quede documentado tanto el plan de limpieza como el registro de ejecución de la misma.

4.h.- Procedimientos específicos de apartamentos turísticos, bungalows y similares unidades de alojamiento

Este tipo de unidades de alojamiento son asimilables a viviendas, donde los clientes disponen, además de dormitorios y baños, de cocina individual.

Se concretan los procedimientos específicos de cambio de ropa de cama y de retirada de residuos. Los procedimientos del resto de servicios serán los comunes de alojamientos turísticos.

4.h.1 Ropa de cama y toallas

Se recomienda que el cambio de ropa se realice de forma autónoma por parte de los clientes:

La ropa de cama y toallas sucias se colocarán por parte del huésped en una bolsa para tal fin y se cerrará para que el personal del establecimiento lo retire y sustituya por ropa limpia, que le facilitará al cliente.

En caso de que la retirada y colocación de ropa de cama en la habitación la realicen los empleados, deben hacer uso de guantes. En la manipulación de ropa sucia se ha de tener la precaución de no sacudirla o airearla.

El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60°C y el personal de lavandería se recomienda que haga uso de guantes y mascarilla en la manipulación de ropa sucia.

4.h.2.- Retirada de residuos de las unidades de vivienda

Este servicio se realizará preferiblemente de forma autónoma por parte de los clientes. Las habitaciones dispondrán de cubos de basura con tapa y bolsas al efecto.

En caso de ser retirado por empleados del establecimiento, se organizará un servicio de recogida de basuras de manera que no se requiera que el empleado acceda a la habitación del huésped para su recogida. En este supuesto, el empleado realizará la recogida mediante uso de guantes desechables.

ANEXOS

Anexo 1. Normas de uso de las instalaciones por parte de los huéspedes

Los huéspedes alojados en el establecimiento deben ser informados y comprometerse a cumplir y respetar las normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones en prevención de contagios por COVID-19.

De forma particular, el cliente deberá:

- Practicar las normas básicas de higiene en prevención de COVID-19:
 - Frecuente lavado / higiene de manos, particularmente cuando va a acceder a zonas compartidas (salones, restaurantes, cafeterías...)
 - Usar cara interna del codo para tapar la boca / nariz al toser o estornudar, o usar pañuelos desechables y lavarse las manos después.
 - Evitar tocarse boca, nariz u ojos en los espacios públicos.

- Respetar el distanciamiento social con personas fuera del ámbito familiar o de convivencia:
 - Evitar saludos que impliquen contacto físico (abrazos, besos...)
 - Respetar los aforos establecidos en zonas comunes, y de forma particular en aquellos en los que no haya un control físico por parte del establecimiento (ascensores, salones...)
 - Respetar horarios y otras normas que puedan haber sido establecidas por el establecimiento para cumplir con los aforos permitidos.
 - Respetar las distancias entre personas establecidas en puntos de atención al público, entradas a restaurantes, bufés...

- Ante los primeros signos de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19 (fiebre, tos o dificultad respiratoria):
 - Autoaislarse (afectado y convivientes)
 - Informar telefónicamente al establecimiento (recepción / atención al cliente) de la situación

Anexo 2. Normas de actuación ante casos positivos (en investigación o confirmados) de COVID-19 en el establecimiento

Ax2.a.- Identificación e intervención inicial

Ante la mínima duda de que una persona (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.

Ax2.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 preventiva de puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de empleados.
- En caso de confirmarse el positivo, aunque corresponde a las autoridades sanitarias investigar los contactos con esta persona y comunicar al establecimiento y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar, si esto no sucede deberá ser el propio establecimiento quien comunique esta situación a los contactos más estrechos (compañeros fundamentalmente) del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

Ax2.a.2 Si un cliente alojado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:

- Solicitar su aislamiento en la habitación / unidad de alojamiento 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 (dar soporte en caso necesario) de que exista una valoración médica respecto al 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 prescrita...
- Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:
 - No salir de la 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 contagiadas

Ax2.b.- Servicios de limpieza, mantenimiento y alimentación

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

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

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

Ax2.b.1. Acondicionamiento de la unidad de alojamiento

Debe procurársele 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 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 para manos, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
- Se dispondrá de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.
- Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de la unidad de alojamiento.

Ax2.b.2. Procedimiento de limpieza de habitaciones / unidades de alojamiento con personas contagiadas o sospechosas de estarlo por COVID-19

En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se le facilitarán medios e instrucciones para hacerlo – sirva de base las [instrucciones establecidas para limpieza en domicilios de personas afectadas de COVID-19](#) del Ministerio de Sanidad.

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

En todo caso, el acceso de personal de limpieza a 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. Recomendamos que la primera vez que se ejecute sea supervisado por algún responsable (gobernanta, dirección...).

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.

Ax2.b.3. Gestión de ropa de cama y toallas

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

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

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

Ax2.b.4. Gestión de residuos

Los restos de basura (toallitas, guantes, pañuelos y otros objetos contaminados) se dispondrán por parte del huésped en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se

cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida 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.

Ax2.b.5. Reparaciones en las unidades de alojamiento

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

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

Ax2.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 lavará (vajilla y bandeja) en lavavajillas.

Ax.2.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 unidad de alojamiento 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, la persona acompañante deberá permanecer autoaislada. En caso de salir (adquirir alimentos, medicamentos u otras necesidades ineludibles), deberá hacer uso de mascarilla.
- Se le facilitará a la persona acompañante, en su idioma, las [normas para el manejo domiciliario de COVID-19](#) del Ministerio de Sanidad.

Anexo 3. Directrices para la actuación en caso de un brote epidémico por COVID-19

El objetivo de este documento es servir de referencia en el desarrollo de acciones ante una crisis sanitaria por COVID-19 o de cualquier índole en establecimientos de alojamiento turístico.

Ax3.a. El comité de crisis

Dada la difícil situación que supone para un establecimiento enfrentarse a un brote epidémico (de COVID-19, o de cualquier otro agente infeccioso), especialmente en los momentos iniciales donde la información suele ser imprecisa, se recomienda tener prevista la formación de un comité de crisis.

Se define así al grupo de responsables de la empresa, de asesores externos y/o de autoridades sanitarias que van a gestionar de forma directa la crisis.

El comité debe estar formado por personal de gerencia y dirección con capacidad de toma de decisiones. Así mismo, debe contarse con los responsables de aquellos departamentos más directamente implicados en la crisis (limpieza, servicios restauración y recepción / att clientes). Convendría contar con asesores externos, con experiencia suficiente en la gestión de crisis sanitarias.

De forma no exhaustiva, cabría relacionar los siguientes participantes en el comité de crisis:

- Propietario del establecimiento o director, con capacidad para adoptar decisiones que puedan suponer costes económicos importantes.
- Jefe de recepción o relaciones públicas, que sea el responsable de recoger la información de los clientes y de transmitir a estos clientes la información adecuada en cada momento.
- Jefe de Bares/Comedor y Gobernanta, y otros a valorar por dirección.
- Director comercial y/o responsable de la gestión de reservas, que canalice la información desde y hacia los tour operadores / agencias y resuelva las situaciones que afectan a las reservas.
- Community manager, como responsable de comunicación y gestión de la reputación on-line y de redes sociales en internet.
- Asesor jurídico, para resolver todas las cuestiones de responsabilidades, reclamaciones, implicaciones legales...
- Asesor sanitario, de confianza y con experiencia en la gestión de crisis de esta índole que permita aconsejar de forma permanente las medidas a llevar a cabo.

Ax3.b. Las Autoridades Sanitarias

Ante la sospecha de un brote epidémico el establecimiento deberá comunicar esta situación a las Autoridades Sanitarias. En la Comunidad Valenciana, debe comunicarse esta situación a los Centros de Salud Pública de cada área sanitaria o comarca, donde se ubican los departamentos de epidemiología.

Las Autoridades sanitarias y/o locales establecerán las medidas a adoptar dentro del marco de las competencias legales de cada estamento. La colaboración con estas autoridades debe pues ser estrecha y fluida desde el primer momento.

Ax3.c. Gestión de la información

Esta es la principal cuestión con la que se deberá enfrentar el comité de crisis. Habitualmente, las primeras informaciones llegan al establecimiento de forma confusa y desordenada y por ello se

deben organizar un sistema de flujos y registro de información que permita objetivarla y tratarla de forma ordenada y eficiente.

Las recomendaciones en este sentido son las siguientes:

- Toda la información referente a la crisis debe quedar documentada. En los inicios de una crisis, la información suele llegar a los establecimientos de manera verbal, bien desde las autoridades sanitarias, los médicos que asisten a los clientes, los TT.OO, los propios clientes o incluso los medios de comunicación. Es por ello importante documentar esta información de manera que figure:
 - La fuente de procedencia de la información
 - El receptor directo de la información
 - El día y hora en que se recibe la información
 - La propia información, expuesta de la manera más concreta posible
- Parte crucial de la información que genera la crisis son las personas afectadas. Con el respeto máximo a la legislación sobre protección de datos personales (LOPD 15/1999), es necesario que exista un registro de todas las personas que se encuentren asociadas a la crisis (con síntomas de enfermedad o que expresen molestias).

Ax3.d. Comunicación a clientes

La información que se transmita a los clientes alojados en el establecimiento la deben determinar las autoridades sanitarias, de forma consensuada con la dirección del hotel y los TTOO si fuese necesario.

No se recomienda la información en grandes grupos, pues se tiende a la personalización de las experiencias y a actitudes en ocasiones hostiles y de falta de confianza.

Siempre es recomendable, en caso de grupos turísticos organizados, que esta información se canalice a través de los guías de las agencias de viaje que atienden a estos grupos en destino.

Ax3.e. Comunicación a empleados

Al igual que sucedía con los clientes, la información clara y transparente de la situación epidémica a los empleados del establecimiento ayudará a relajar tensiones y sobrellevar mejor la crisis.

Debe tenerse en consideración en este punto lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales respecto al derecho de los trabajadores a ser informados sobre los riesgos para su seguridad y salud en el ámbito laboral.

Ax3.f. Comunicación a agencias de viaje y gestión de reservas

Esa información también es sumamente sensible por el impacto económico y jurídico que pueda tener una mala gestión de la información tanto en su defecto como en su exceso.

Es por ello que, partiendo de la base del derecho de los potenciales clientes con reservas efectuadas a ser informados, desde el momento en que la situación de brote epidémico ha sido declarada, las decisiones de informar sobre esta situación deben ser tomadas en coordinación con las Autoridades Sanitarias.

Algunos tour-operadores despliegan, ante una alerta sanitaria en un establecimiento donde se alojen clientes suyos, una serie de acciones encaminadas a obtener información de primera mano sobre la situación epidémica. La recomendación al respecto es que el establecimiento colabore al máximo, y que la información que se le facilite directamente al tour-operador (o a través de expertos a su servicio) sea lo más veraz y exacta posible.

En este sentido, es conveniente a su vez que el establecimiento cuente con el asesoramiento externo de un técnico en materia sanitaria que determine la información relevante y de calidad que puede o debe ser facilitada al tour-operador.

Estas recomendaciones pueden extenderse a las reclamaciones o denuncias de índole sanitaria que de forma puntual puedan producirse, vía tour-operadores, por parte de algún cliente. Ante la solicitud al establecimiento por parte del tour-operador de información que facilite la gestión de la reclamación (documentación del sistema de autocontrol higiénico-sanitario, boletines analíticos...) es fundamental que se analice, por parte de un experto asesor en materia sanitaria, la documentación relevante relacionada con el caso. Para ello, a su vez, es básico que el tour-operador facilite al establecimiento toda la información en que se fundamenta la denuncia o reclamación.

Ax3.g. Medios de comunicación / redes sociales:

Esta información a los medios debe realizarse prioritariamente a través de los canales de las autoridades sanitarias y turísticas, procurando que sea consensuada con el establecimiento. Tiene que haber un solo portavoz del establecimiento que se dirija a los medios de comunicación, preferentemente de forma escrita, y evitando que haya varias personas informando de la situación y aportando sus opiniones personales.

De forma esquemática, y acorde con la Organización Mundial de la Salud, se establecen los siguientes criterios:

1. Generar confianza como el fundamento para una comunicación efectiva. El objetivo más importante es crear, mantener o restablecer la confianza de la población en los responsables de gestionar la crisis y emitir información sobre él. Esta confianza permite que el público crea que las autoridades están actuando para salvaguardar la salud, influyendo en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y, por lo tanto, acelerando la contención del brote.
2. Comunicar desde el principio, el anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta. Un anuncio tardío crea la impresión de que se oculta la información y que se está más preocupado acerca de prevención de la ansiedad pública y de la pérdida de ingresos procedentes del comercio y turismo que de la protección de salud pública.
3. Transparencia, que debe caracterizar la relación entre los gestores de brote y la población. Puede definirse como una comunicación que es fácil de entender, completa y exacta. En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.
4. Respetar la preocupación de la población, que tiene derecho a la información que afecta a su salud y la salud de sus familias. Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un brote funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.

5. Planificación de la información, que debe ser parte importante de la gestión de brote desde el principio. En las condiciones de una emergencia, la información no se debe decidir en el último minuto; una comunicación de un brote que no se ha previsto de antemano muchas veces está condenada al fracaso.

Anexo 4. Uso adecuado de EPI: mascarillas y guantes

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 773/1997, el equipo deberá estar certificado en base al Reglamento (UE) 2016/425 relativo a los equipos de protección individual, lo cual queda evidenciado por el marcado CE de conformidad (debe tenerse algún material como las mascarillas higiénicas no son considerados EPI y no les afectaría esta normativa).

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; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

También se tendrá en cuenta desecharlos de manera segura, en bolsas de basura cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

Ax4.a. Mascarillas

Las mascarillas recomendadas para autoprotección en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según [UNE 0064-1](#) y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según [UNE 0065](#), y que deben ser lavadas a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683) aunque éstas son preferibles reservarlas para personal contagiado o sospechoso de estarlo.

El uso de pantallas faciales sería equivalente al de las mascarillas higiénicas.

En todo caso, y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no hay evidencia de persona o superficies contagiadas por SARS-CoV-2, ni hay presencia de personas a menos de 2 metros.

En caso de acceder a zonas con presencia de contagiados o superficies potencialmente contaminadas, será suficiente usar mascarillas higiénicas en caso de que no haya acercamiento a menos de dos metros ni se vaya a permanecer en la misma estancia cerrada más de 15 minutos, y siempre que la persona contagiada use mascarilla quirúrgica.

En caso de no cumplirse alguna de las tres condiciones descritas, se deberá hacer uso de mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII).

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada.

Para retirarla debe realizarse según la siguiente secuencia:



Ax4.b. Guantes de protección

Los guantes de protección deben cumplir con la norma UNE-EN ISO 374.5:2016 (protección frente a microorganismos) además de cumplir con la protección frente a sustancias químicas según su uso.

El material aconsejado es VINILO o NITRILO.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso – en todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado...) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es la siguiente secuencia:



No obstante, se recomienda higienizarse las manos tras uso en el supuesto de haber entrado en contacto con superficies contaminadas.

Anexo 5. Cartelería / Información visual

Es importante reforzar las medidas de higiene y procedimiento de actuación ante síntomas para clientes y empleados disponiendo información visual, bien impresa o en medios digitales. Algunos ejemplos:

Página web del Ministerio de Sanidad

(<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>)

¿Qué puedo hacer para protegerme del nuevo coronavirus y otros virus respiratorios?

- Lávate las manos** frecuentemente y meticulosamente
- Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca**, ya que las manos facilitan su transmisión
- Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con el codo flexionado**
- Usa pañuelos desechables** para eliminar secreciones respiratorias y tíralo tras su uso
- Mantén 1-2 metros de distancia** entre personas
- Si presentas síntomas, aíslate en tu habitación**. Consulta cómo actuar en la web del Ministerio de Sanidad

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

¡ESTE VERANO LO PÁRAMOS UNIDOS

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

Decálogo sobre cómo actuar en caso de tener síntomas de COVID-19:

Saber cómo actuar nos puede ayudar a controlar mejor las situaciones que puedan surgir estos días y a prestar ayuda a las personas de nuestro entorno. En caso de tener síntomas (fiebre o tos o dificultad respiratoria), sigue estos pasos:

- 1 AUTO-AISLARSE** En una habitación de uso individual con ventana, manteniendo la puerta cerrada, y si es posible, baño individual. Si no es posible, mantén la distancia de seguridad de 2 metros con el resto de convivientes y extrema la higiene.
- 2 MANTENTE COMUNICADO** Ten disponible un teléfono para informar de las necesidades que vayan surgiendo y puedas mantener la comunicación con tus seres queridos.
- 3 ¿SENSACIÓN DE GRAVEDAD?** Si tienes sensación de falta de aliento o sensación de gravedad por cualquier otro síntoma llama al 112.
- 4 TELÉFONO DE TU COMUNIDAD AUTÓNOMA** Si no, llama al teléfono habilitado en la comunidad autónoma o contacta por teléfono con el centro de salud.
- 5 AUTOCUIDADOS** Usa paracetamol para controlar la fiebre; ponte paños húmedos en la frente o date una ducha templada para ayudar a controlar la fiebre; bebe líquidos; descansa, pero moviéndote por la habitación de vez en cuando.
- 6 AISLAMIENTO DOMICILIARIO** Ahora que ya has hecho lo más inmediato, estudia y aplica las recomendaciones para el aislamiento domiciliario e informa a tus convivientes de que tienen que hacer cuarentena.
- 7 LAVADO DE MANOS** Asegúrate de que en casa todos conocen cómo hacer un correcto lavado de manos.
- 8 SI EMPEORAS** Si empeoras y tienes dificultad respiratoria o no se controla la fiebre, llama al 112.
- 9 14 DÍAS** Se recomienda mantener el aislamiento 14 días desde el inicio de los síntomas, siempre que el cuadro clínico se haya resuelto.
- 10 ALTA** El seguimiento y el alta será supervisado por su médico de Atención Primaria o según indicaciones de cada Comunidad Autónoma.

Consulta fuentes oficiales para informarte:
www.mscbs.gob.es
@sanidadgob

¡ESTE VERANO LO PÁRAMOS UNIDOS

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

Página web de la Consellería de Sanidad de la Generalita Valenciana

(<http://coronavirus.san.gva.es/es/material-audiovisual>)

RECOMENDACIONES EN RELACIÓN AL CORONAVIRUS SI HAS DE SALIR DE CASA LA MEJOR PREVENCIÓN ES LA HIGIENE

- Lávate las manos con frecuencia.**
- Al estornudar o toser, cúbrete la nariz y boca con un pañuelo desechable o sobre el codo flexionado.**
- Evita tocarte la boca, la nariz y los ojos con las manos.**

Si tienes dudas puedes realizarte un autotest o acceder a más información a través de la web de la Consellería de Sanitat san.gva.es

RECOMENDACIONES PARA EL USO DE MASCARILLAS #estamoscontigo

El uso voluntario de mascarillas puede ser eficaz en entornos ocurridos cuando no es posible mantener las medidas de distanciamiento.

¿CÓMO DEBO USARLA CORRECTAMENTE?

- Colocarse la mascarilla minuciosamente para que cubra la boca y la nariz y fijarla firmemente para que no haya espacios de separación con la cara.
- No tocarla mientras se lleve puesta.
- Quítárela sin tocar la parte frontal (desanudándola o quitando las gomas de las orejas).
- Después de quitarse o tocar inadvertidamente una mascarilla usada, lavarse las manos con una solución hidroalcohólica, o con agua y jabón si están visiblemente sucias.
- En cuanto la mascarilla esté húmeda, sustituir por otra limpia y seca.
- No reutilizar las de un solo uso y desecharlas inmediatamente una vez utilizadas.

Se recomienda su uso cuando presente síntomas respiratorios (tos, estornudos, dificultad para respirar). Es importante que contacte con la autoridad sanitaria y le exponga sus síntomas para que le indique las pautas concretas que debe seguir.

SI TIENES SÍNTOMAS, Llama al 900 300 555

GENERALITAT VALENCIANA
Consellería de Sanitat
Universitat de València

xTi xMi #EstoPasará #QuéésteEnCasa

Infórmate en: infocoronavirus.gva.es | 900 300 555

GENERALITAT VALENCIANA
Consellería de Sanitat
Universitat de València

Página Web de HOSBEC (<https://www.hosbec.com/web/index.html#/news/HOSBEC/CORONAVIRUS>)



INFORMACIÓN SOBRE CORONAVIRUS (COVID-19) PARA CLIENTES DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Ante la actual situación epidémica por coronavirus, se recomienda:

MEDIDAS BÁSICAS DE HIGIENE

- Lavarse las manos frecuentemente
- Distanciamiento social:
 - Evitar saludos con contacto directo (abrazos, dar la mano...)
 - Intentar mantener distancia mínima de 1 metro con otras personas
- En caso de toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo desechable
- Evitar tocarse los ojos, nariz o boca.

Por responsabilidad social:

SI SUFRE SÍNTOMAS COMPATIBLES CON UNA INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA → **PERMANEZCA EN SU HABITACIÓN**

- Fiebre
- Tos seca
- Sensación de falta de aire

Comunique su situación a Recepción para que lo facilite atención médica y los servicios que requiere



CORONAVIRUS (COVID-19) INFORMATION TO OUR CLIENTS

Given the current epidemic situation due to Coronavirus, it is recommended:

BASIC HYGIENE MEASURES

- Wash your hands frequently
- Maintain social distancing:
 - Avoid greeting with direct contact (hugs, shaking hands...)
 - Try to maintain at least 1 metre (3 feet) distance between yourself and others
- Cover your mouth and nose with your bent elbow or a disposable tissue when you cough or sneeze
- Avoid touching eyes, nose and mouth

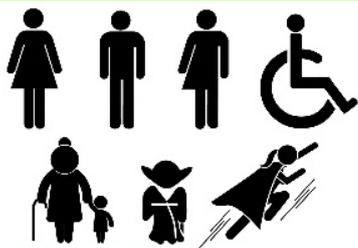
For social responsibility:

IF YOU HAVE SYMPTOMS COMPATIBLE WITH A RESPIRATORY INFECTION → **STAY IN YOUR ROOM**

- Fever
- Cough
- Shortness of breath and breathing difficulties

Let Reception know what the situation is so they can facilitate the medical attention and services that it requires

SEAS QUIEN SEAS LÁVATE LAS MANOS



WASH YOUR HANDS WHOEVER YOU ARE

POR RAZONES DE HIGIENE LÁVATE LAS MANOS



WASH YOUR HANDS FOR REASONS OF HYGIENE

Referencias:

- ECDC. *Interim guidance for environmental cleaning in non-healthcare facilities exposed to SARS.* 18-feb- 2020
- Ministerio de Sanidad. *Manejo domiciliario del COVID-19.* 17-mar-2020
- Ministerio de Sanidad. *Manejo Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-CoV-2).* 24-mar-2020
- Ministerio de Sanidad. *Medidas higiénicas para la prevención de contagios del COVID-19.* 6-abr-2020
- Ministerio de Sanidad. *Coronavirus y agua de consumo.* 8-abr-2020
- Ministerio de Sanidad. *Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en la comunidad en el contexto de COVID-19.* 20-abr-2020
- Ministerio de Turismo y Ministerio de Sanidad. *COVID-19. Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.*
- Ministerio de Trabajo y Economía Social. *Guía para la actuación en el ámbito laboral en relación al nuevo coronavirus*
- OMS. *Consejos sobre la utilización de mascarillas en el entorno comunitario, en la atención domiciliaria y en centros de salud en el contexto del brote de nuevo coronavirus (2019-nCoV).* 29-ene-2020
- OMS. *Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19).* 29-feb-2020
- OMS. *Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector.* 31-mar-2020
- OMS. *COVID-19 and food safety: guidance for food businesses.* 7-abr-2020

© Este documento es privado y confidencial y su uso está restringido para los asociados a HOSBEC.

Este documento es propiedad intelectual de HOSBEC y está sujeto a todos los derechos de exclusividad

Queda prohibida su difusión, copia, distribución, reproducción total o parcial sin el permiso expreso y escrito de la Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana (HOSBEC)