

PLAN DE ACTUACION FRENTE A ENFERMEDADES INFECCIOSAS COVID19



PLAN DE ACTUACION

PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL

Rev. 0 – 04/Junio/2021

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO y ALCANCE DEL PLAN	4
2. INTRODUCCIÓN A LA COVID-19 Y CONTEXTO	5
3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN.....	10
4. Medidas INFORMATIVAS	15
5. Medidas GENERALES para el ESTABLECIMIENTO, PERSONAL, CLIENTES	16
6. LIMPIEZA y DESINFECCIÓN	26
7. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN-Medidas ESPECIFICAS.....	28
7.1 Medidas para ZONAS COMUNES.....	28
7.2 Medidas para OFICINAS/DESPACHOS	29
7.3 Medidas para ASEOS	29
7.4 Medidas para ASCENSORES.....	30
7.5 Medidas para ZONAS PISCINAS	31
7.6 Medidas para GYM.....	32
7.7 Medidas para SPA.....	33
7.8 Medidas para SERVICIO MASAJES.....	34
7.9 Medidas para RECEPCION y CONCIERGE.....	36
7.10 Medidas para PISOS y LAVANDERIA.....	40
7.11 Medidas para COCINA.....	46
7.12 Medidas BAR/COMEDOR/BUFFET.....	47
7.13 Medidas para MANTENIMIENTO.....	52
7.14 Medidas para RECEPCION DE MERCANCIAS.....	55
7.15 Medidas para JARDINERIA.....	57
7.16 Medidas GENERALES para PROVEEDORES y SUBCONTRATAS.....	58
8. REFERENCIAS	60
9. ANEXOS	61

CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
0	04/06/2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Edición inicial. ✓ Aprobación del nuevo Plan de Medidas Excepcionales de Prevención, Contención y Coordinación para hacer frente a la Crisis Sanitaria ocasionada por la COVID-19, y modificaciones. ✓ Acuerdo del Consell de Govern de 25 de febrero de 2021 por el cual se establecen los niveles de alerta. ✓ Se ha incluido la frase de que se dará cumplimiento a las medidas preventivas provisionales (o de duración establecida) en relación a los requerimientos de esta naturaleza que sean publicados en el BOIB o por parte del Ministerio de Sanidad, a raíz de los cambios introducidos en los últimos BOIB que modifican las normas generales establecidas para restauración en la nueva normalidad.

Elaborado / Actualizado por:
Asesores higiénico-sanitarios (Biolinea)



Firma: Ana Flavia López Rodríguez (Biolinea)

Fecha: 04 Junio 2021

Revisado y Aprobado por:
Dirección
PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL
en representación del Comité

Firma:

Fecha: 04 Junio 2021

Este protocolo se adaptará a lo indicado por las autoridades sanitarias según el nivel de riesgo sanitario establecido.

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

El objetivo es doble:

- ✓ Planificar para PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL actuaciones necesarias para la reapertura de nuestros establecimientos ante el Covid-19, mediante la implantación de un protocolo que especifica los estándares a cumplir, así como las medidas organizativas colectivas e individuales, en base a la información obtenida de:
 - autoridades sanitarias, la organización mundial de la salud y autoridades locales y nacionales a través de la publicación de diferentes guías (ver referencias), y legislación vigente publicada respecto a prevención Covid-19,
 - del sistema de APPCC previamente implantado,
 - análisis y evaluación del riesgo específico de cada establecimiento para la prevención de Covid-19,
 - recomendaciones de nuestros asesores en materia de higiene y salud, y prevención de riesgos laborales.
- ✓ Garantizar un entorno de máxima seguridad tanto para nuestros trabajadores como para nuestros clientes en PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL.

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, los protocolos a aplicar en nuestro establecimiento para minimizar los riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2 en la prestación de nuestros servicios.

Para la elaboración de los protocolos se ha analizado el riesgo específico del establecimiento en base a sus instalaciones y servicios - Implementándose medidas específicas adaptadas a las necesidades.

El alcance del documento presenta las acciones a llevar a cabo en PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL. Se exponen en este documento, las especificaciones intrínsecas en el establecimiento debido a la naturaleza del servicio y la infraestructura del mismo.

2. INTRODUCCIÓN A LA COVID-19 y CONTEXTO

2.1 HISTORIA Y EVOLUCIÓN

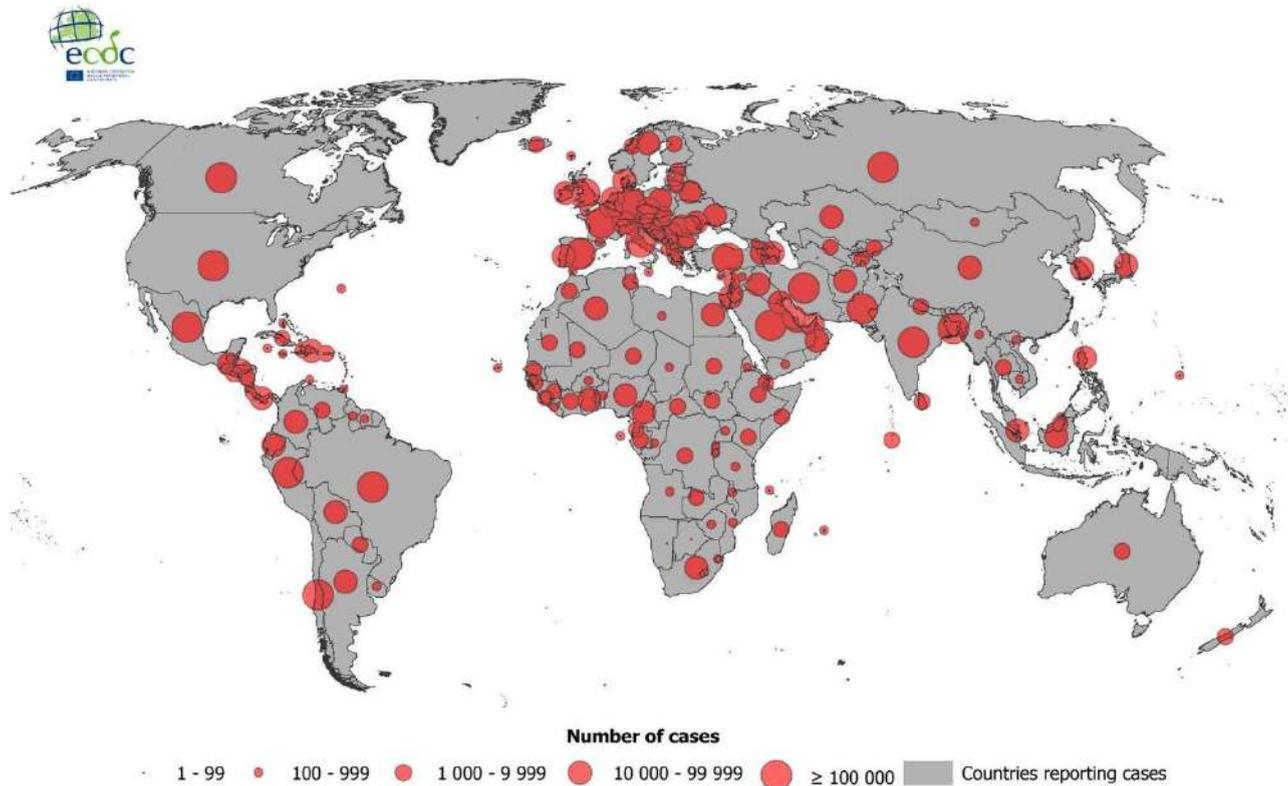
A finales del mes de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de la ciudad de Wuhan en la provincia de Hubei (China) declaró una serie de casos de neumonía de origen desconocido ligados todos ellos al mercado de Huanan. En las semanas sucesivas, estos casos se diseminaron rápidamente tanto a nivel local como fuera del país: Japón, Corea del Sur, y Singapur entre otros. A principios de enero del 2020 se aisló el agente causal y se secuenció su genoma: se identificó un nuevo coronavirus que se denominó 2019-n-CoV. A mediados de febrero la Organización Mundial de la Salud (OMS-WHO) decidió denominar la enfermedad Covid-19 y el Comité Internacional de Taxonomía de Virus le puso el nombre de SARS-CoV-2, por la proximidad genética con otro coronavirus, el SARS-CoV, que ya causó otro brote epidémico en 2003. A finales de enero la OMS declaró el Covid-19 una emergencia de salud pública internacional (PHEIC).

El primer caso de Covid-19 de en Europa se detectó en Francia el 25 de enero, un hombre de 80 años procedente de la provincia de Hubei., que posteriormente falleció. Unos días más tarde, el 31 de enero, se diagnosticó el primer caso en España: un ciudadano alemán ingresado en la Gomera (Islas Canarias). Nueve días después se diagnosticó un segundo caso en La Palma, también en las Islas Canarias. El 21 de febrero se informó de un gran brote en Italia, principalmente en el norte, cerca de Milán. Los casos crecieron rápidamente por toda Europa y el 13 de marzo de 2020 la OMS declaró que Europa era el nuevo epicentro del virus después de que la situación mejorara en China.

La pandemia por el SARS-CoV2 en España se ha extendido por todo el territorio, siendo actualmente uno de los países con mayor número de casos confirmados y con la cifra más alta de muertes por Covid-19, junto con EE. UU. e Italia.

Resumen cronología





The boundaries and names shown on this map do not imply official endorsement or acceptance by the European Union.

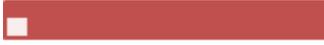
Date of production: 20/06/2020

2.2 **CARACTERISTICAS PRINCIPALES CORONAVIRUS**

El SARS-CoV2 es un virus RNA de la familia de *coronaviridae* que puede infectar animales y humanos. Tiene una sola cadena de RNA (monocatenario) encapsulada en una cubierta de proteínas en forma de corona, de ahí su nombre.

Hay muchos tipos de coronavirus y no todos afectan a humanos. Algunos causan cuadros clínicos similares a un resfriado común, otros causan patologías más graves.

- El SARS-CoV es el causante del Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS), una epidemia que se inició en China en el 2002-2003. El virus procedía de un murciélago que lo transmitió a una ginecóloga y de aquí a los humanos. Se detectaron unos 8000 casos, 744 muertos (mortalidad 10%) y afectó a 26 países.
- El MERS-CoV es el causante del "Middle East Respiratory Syndrome", una epidemia que empezó en el 2012 y que todavía presenta algunos casos. También procede del murciélago que lo transmitió al dromedario y de aquí a los humanos. Ha causado unos 2500 casos y tiene una mortalidad del 37 por ciento afectando a 27 países.

SARS-CoV	MERS-CoV	SARS-CoV-2
		
 2002-2003	 2012 - hasta hoy	 2020 (brote actual)
 China	 Oriente Medio	 China
 Mortalidad 10%	 Mortalidad 35%	 Mortalidad 1-10%

2.3 **LA ENFERMEDAD: INFECCIÓN, INCUBACIÓN Y SINTOMAS**

Igual que en otros brotes causados por coronavirus, la fuente primaria más probable de la enfermedad producida por el SARS-CoV-2 es de origen animal. En este momento parece claro que el reservorio del virus es el murciélago, mientras que se sigue investigando acerca del animal hospedador intermediario, habiendo controversia entre el pangolín y otros. El modo en el que pudo transmitirse el virus de la fuente animal a los primeros casos humanos es desconocido. Todo apunta al contacto directo con los animales infectados o sus secreciones.

El periodo de incubación medio es de 5-6 días, con un amplio rango de 0 a 24 días.

El tiempo medio desde el inicio de los síntomas hasta la recuperación es de 2 semanas cuando la enfermedad ha sido leve y 3-6 semanas cuando ha sido grave o crítica. El tiempo entre el inicio de síntomas hasta la instauración de síntomas graves como la hipoxemia es de 1 semana, y de 2-8 semanas hasta que se produce el fallecimiento.

¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?



Los síntomas más comunes de la COVID-19 incluyen:

Fiebre


Tos


Sensación de falta de aire


Otros síntomas pueden ser: disminución del olfato y del gusto, escalofríos, dolor de garganta, dolores musculares, dolor de cabeza, debilidad general, diarrea o vómitos, entre otros.

La gravedad de los síntomas de COVID-19, puede ser muy variable. Algunas personas incluso no tienen ningún síntoma. Otras en cambio, padecen un cuadro grave, que requiere hospitalización y eventualmente cuidados intensivos. Los adultos mayores o las personas que tienen ciertas afecciones crónicas, como enfermedades cardíacas o pulmonares, diabetes o que tienen un sistema inmunitario comprometido, pueden correr un riesgo más alto de enfermarse de gravedad.

Algunas de las complicaciones pueden ser:

- Neumonía
- Tromboembolismos
- Insuficiencia respiratoria
- Fallo renal o multiorgánico.

En cuanto a la virulencia del SARS-CoV-2 hay casos asintomáticos, leves y una proporción considerable de casos graves y muy graves. Tiene una transmisibilidad alta con un número reproductivo básico o R_0 (número de personas que una persona infectada acaba infectando) de 2,5-2,8 superior al MERS-CoV. **Este dato es muy importante en el sentido de que la prevención es básica y además funciona.**

2.4 MODOS DE TRANSMISIÓN

La vía de transmisión entre humanos se considera similar al descrito para otros coronavirus a través de las secreciones de personas infectadas, principalmente por contacto directo con gotas respiratorias de más de 5 micras y las manos o los fómites contaminados con estas secreciones seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

Evidencia reciente confirma que, a diferencia del SARS, que se transmite solo cuando la persona presenta síntomas, este nuevo coronavirus se puede transmitir antes de la aparición de síntomas (presintomáticos) o incluso si la persona no presenta síntomas (asintomáticos). Esto dificulta considerablemente las medidas de contención de la epidemia. Actualmente gracias a estudios basados en modelos matemáticos, se asume que la transmisión comienza 1-2 días antes del inicio de síntomas.

Tasa de contagio o número básico de reproducción R_0 : es el promedio de casos secundarios producidos a partir un caso. El SARS-CoV2 ha demostrado que puede transmitirse de una persona a otra con bastante facilidad. De momento, la OMS estima que R_0 del virus es de 1,4 a 2,5, aunque otras estimaciones hablan de un rango entre 2 y 3. Esto quiere decir que cada persona infectada puede a su vez infectar a entre 2 y 3 personas, aunque se ha visto que pueden haber "supercontagadores", capaces de contagiar hasta a 16 personas. Para controlar una epidemia, la R_0 necesita disminuir por debajo de 1.

Resumen modos de trasmisión virus:

- Gotículas persona infectada (toser, estornudar, hablar fuerte).
- Aerosoles persona infectada: tamaño más pequeño y pueden estar suspendidos en el aire durante 3 horas, especialmente en espacios cerrados sin ventilación.
- Contacto con superficies contaminadas por virus. Posteriormente al tocar mucosas (ojo, boca, nariz) se produce la infección.

2.5 **PREVENCIÓN GENERAL**

Por el momento, la mejor estrategia para hacer frente a este nuevo virus pasa por evitar el contagio, es decir, adoptar medidas de prevención.

La OMS y el CDC recomiendan tomar estas precauciones para evitar la COVID-19:

- Evitar eventos con mucha gente, y reuniones multitudinarias.
- Evitar contacto cercano (menos de 1,5 metros) con cualquier persona que esté enfermo que presente síntomas.
- Mantener distancia física entre tú y otros si la COVID-19, se está propagando en tu comunidad, especialmente si corres un riesgo más alto de contraer una enfermedad grave.
- Lavarte las manos con frecuencia con agua y jabón por lo menos por 20 segundos, o usar un desinfectante para manos con base de alcohol que contenga al menos 60% de alcohol.
- Cubrirte la boca y la nariz con el codo o un pañuelo descartable al toser o estornudar. Desechar el pañuelo descartable usado.
- Evitar tocarte los ojos, la nariz, y la boca.
- Evita compartir platos, vasos, ropa de cama y otros objetos de la casa si estás enfermo.
- Limpiar y desinfectar diariamente las superficies que se tocan con frecuencia.
- Quedarte en casa y no ir al trabajo, a la escuela, ni a lugares públicos si estás enfermo, a no ser para recibir atención médica.
- Evitar el usar mascarillas en público puede ayudar a reducir el contagio de las personas que no tienen síntomas.

Ante el avance de la pandemia el uso de generalizado de mascarillas en la población general como medida de prevención ha sido discutido. El pasado 8 de abril, la Agencia de la UE para el Control y Prevención de la Enfermedad (ECDC), ha contemplado la posibilidad de un uso más generalizado de mascarillas. En dicho documento se han establecido una serie de recomendaciones:

- El uso de mascarillas en la población general podría servir como un medio de control para reducir la propagación de la infección en la comunidad, al minimizar la excreción de gotitas respiratorias de individuos infectados que aún no han desarrollado síntomas o que permanecen asintomáticos. Se desconoce en qué medida la utilización de mascarillas en la comunidad puede contribuir en el descenso en la transmisión, junto con otras medidas de prevención.

El empleo de mascarillas de uso médico por parte de los trabajadores sanitarios debe tener prioridad sobre su empleo en la comunidad.

- Se podría considerar el uso de mascarillas en la comunidad, especialmente cuando se visitan espacios concurridos y cerrados, como supermercados, centros comerciales, o cuando se utilice el transporte público, etc.
- Se podría considerar la utilización de mascarillas de uso no médico fabricadas con diferentes tejidos, especialmente si, debido a problemas de suministro, se debiera dar prioridad a las mascarillas médicas para su uso como equipo de protección individual por parte de los trabajadores de la salud. Esto se basa en pruebas indirectas limitadas que respaldan el uso de mascarillas no médicas como medio de control.
- El uso de mascarillas en la comunidad debe considerarse solo como una medida complementaria, y no como un reemplazo de las medidas preventivas establecidas, por ejemplo, distanciamiento físico, higiene meticulosa de las manos y evitar tocarse la cara, la nariz, los ojos y la boca.
El uso apropiado de las mascarillas es clave para la efectividad de la medida y se puede mejorar a través de campañas educativas.
Las recomendaciones sobre el uso de mascarillas en la comunidad deben tener en consideración la situación actual en cuanto a falta de evidencia, la situación del suministro o los posibles efectos secundarios negativos.

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN

3.1 COMPROMISO CON LA GESTIÓN

El PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL ha asumido un **compromiso firme con la gestión del riesgo**, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo.

Se ha incluido la gestión del riesgo en todos los procesos que se llevan a cabo en cada uno de nuestros establecimientos. Es, por tanto, que en base a la evaluación del riesgo (llevada a cabo de forma coordinada tanto por nuestro personal corporativo, la propiedad, directores y jefes de departamento, como por nuestros asesores externos en materia de prevención de riesgos laborales y en materia higiénico-sanitaria) se ha elaborado el presente plan de actuaciones que detalla todas las medidas concretas que se van a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19.

El proceso de adaptación de la evaluación de riesgos y protocolos de seguridad y salud han sido consultados con la dirección y responsables de los diferentes departamentos.

Se ha llevado a cabo por parte de la empresa externa de PRL –PREVIS-, una evaluación del riesgo de exposición al virus SARS-CoV-2 específica para el establecimiento, cuyos resultados se han integrado en el presente plan de actuación, que ha sido implementado también teniendo en cuenta los riesgos para los clientes y proveedores en la prestación del servicio.

3.2 COMITÉ DE TRABAJO

PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL ha constituido y dispone de un Comité de Seguridad y Salud, para la gestión del riesgo en base a garantizar la seguridad y salud, definiendo estrategias y tomade decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por Covid-19.

Ver **Anexo XIV**



❖ Director PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL

Sr. Pedro Aso
Telf. 971 56 54 12

En concreto, este comité ha establecido:

- Reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a especialistas, etc.)
- Identificar los riesgos del PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, mediante la evaluación de riesgos del servicio de prevención de riesgos laborales –SIMA20- (además se seguirá el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2”, elaborado por el Ministerio de Sanidad). Ver **Anexo V**
- Implementar el plan de contingencia, y supervisar su cumplimiento, modificándolo según su eficacia, según las pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.
- Ha diseñado las medidas de protección necesarias, recogidas en el plan de contingencia adaptado a PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL.
- Establecer la coordinación y comunicación entre empleados, especialistas y proveedores.
- Determinar e implantar un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con el COVID-19, siguiendo las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias respectivamente (ver **Anexo IV**), y revisar los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.

COMITÉ EN PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL:

Es responsable de:

- Recopilar la evaluación de riesgos de los servicios de PRL, para su análisis y conclusiones junto con el comité corporativo.
- Implementar las medidas de protección generales y específicas para el establecimiento.
- Comunicar el plan de actuación al personal del hotel y asegurar su correcto cumplimiento por parte de los mismos.
- Supervisar de la correcta implementación del plan de actuación en el hotel, tanto por parte de empleados, como de clientes y proveedores.
- Detectar y comunicar al comité corporativo incidencias y desviaciones en el plan de actuación en el hotel, para la toma de medidas necesarias.
- Aportar el feedback de clientes y trabajadores en relación al plan de actuación frente a COVID-19 al comité corporativo.
- Implementar las acciones formativas en función de las necesidades del establecimiento y los empleados.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios, de acuerdo al plan diseñado en el hotel (guantes, mascarillas, gel, productos desinfectantes ...)
- Llevar a cabo los registros necesarios para el cumplimiento del plan de actuación.

Son miembros del Comité en el Hotel (ver anexo):

Director del hotel
Subdirector
Gobernanta
Rble. Recepción
Rble. Mantenimiento
Cheff
Rble. Comedor

➤ **MODIFICACIONES EN LOS PROCESOS**

El plan de actuación está sometido a una evaluación interna y externa para verificar su cumplimiento. El objetivo de estas evaluaciones es detectar aspectos susceptibles de mejora o aquellos que comprometan la eficacia de plan.

Fruto de los resultados de las evaluaciones, así como a través del feedback de clientes y trabajadores, cambios en los requisitos de las autoridades sanitarias o en nuevas recomendaciones que puedan producirse, el presente plan y los procesos que en él se incluyen serían convenientemente adaptados.

El plan de actuación para la prevención de transmisión de enfermedades se mantendrá actualizado en todo momento y se informarán de los cambios que le afecten a cada departamento (verbalmente por los jefes de departamento, exposición de cartelera con los cambios en áreas de personal, ...). La gestión de cambios en los documentos será realizada por el comité corporativo (Dirección).

En el documento del plan de actuación se registrarán los cambios (recogidas en el cuadro de control de cambios) y se guardarán las diferentes revisiones de dicho documento.

Todos los registros se guardarán como mínimo 1 año.

(*) Se dará cumplimiento a las medidas preventivas provisionales (o de duración establecida) en relación a los requerimientos de esta naturaleza que sean publicados en el BOIB o por parte del Ministerio de Sanidad, sin que ello suponga necesariamente la modificación del presente plan de actuaciones.

Estos documentos serán archivados en un anexo, y se calcularán los aforos según las nuevas restricciones (que serán de aplicación durante el periodo indicado por la autoridad competente), para otras normas como uso de mascarilla, prohibición de fumar, -que afecten a clientes y trabajadores- se emitirán carteles informativos que se ubicarán en zonas visibles, además de transmitir la información a través de otros recursos como briefings para el personal y a través del departamento de recepción para clientes, etc.

3.3 RECURSOS MATERIALES Y RECURSOS HUMANOS

Este plan de contingencia incluye:

- La asignación de recursos humanos según el análisis previo de la evaluación de riesgos laborales; se considerará la presencia de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 en la empresa y se tomarán medidas, y en caso de contar con personas con discapacidad, se atenderá al informe PRL.

- Los recursos humanos se adaptarán al incremento de las frecuencias de limpieza y desinfección, entre otros.

- Se mantendrá el registro diario de los trabajadores que acceden al centro de trabajo – en soporte papel gestionado por el responsable de área.

- Para la asignación de los mismos se realizará previamente a la incorporación una evaluación de riesgos (específica por parte del servicio de PRL y vigilancia de la salud) teniendo en cuenta la presencia de trabajadores vulnerables frente a la Covid-19 en la empresa.

Son considerados **trabajadores vulnerables** si se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias: *enfermedad pulmonar crónica, enfermedad cardiovascular (incluida hipertensión), diabetes, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, edad avanzada (>60 años), embarazo, enfermedad hepática crónica severa, insuficiencia renal crónica y obesidad mórbida (IMC >40).*

- Los jefes de departamento serán los responsables de garantizar el aprovisionamiento de los recursos necesarios para sus departamentos (mascarillas según PRL, guantes, gafas, batas, peucos, gel desinfectante, productos virucidas,...) – ver informe servicio PRL (**Anexo V**). Se deberá tener en cuenta una previsión para hacer frente a posibles desabastecimientos.

- El establecimiento contará con termómetro (sin contacto) para medir la temperatura en caso necesario.

- En relación a los equipos de protección individual (EPI's), en base a las necesidades derivadas del análisis de la evaluación de riesgos por parte del servicio de PRL (ver informe) y la evaluación del nivel de exposición por puesto.

• La asignación de recursos materiales:

✓ Uso de Equipos de Protección Individual (EPI's) atendiendo a las necesidades derivadas del análisis previo de la evaluación de riesgos laborales, por parte del servicio PRL.

✓ Aprovisionamiento de los recursos necesarios previstos, (mascarillas, guantes; se atenderá al informe PRL), por ejemplo que se dispondrá de termómetro (se atenderá al informe PRL).

4. Medidas INFORMATIVAS

PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, dispone de las siguientes vías para la difusión de las medidas preventivas higiénicas implantadas, además de teléfonos de emergencia y centros de salud, a fin de que las pautas de higiene y desinfección sean conocidas y respetadas:

PARA NUESTROS CLIENTES

- ✓ Durante la Bienvenida: presencia de cartelería con las medidas preventivas implantadas. Se informará y entregará al cliente un folleto con las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas que le afectarán durante su estancia.
- ✓ **Código QR**, directorio de servicios en habitaciones.
- ✓ En zonas comunes: cartelería en los idiomas de los huéspedes (estaciones gel hidroalcohólico, aseos comunes, áreas de afluencia).
- ✓ Web PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL
- ✓ Guía: servicio personalizado, retirando la exposición de folletos informativos.

PARA NUESTROS EMPLEADOS

- ✓ Estaciones de gel hidroalcohólico
- ✓ A través de la formación específica en protocolos COVID-19.
- ✓ En zonas comunes y sus accesos: cartelería con las medidas preventivas implantadas y pautas a seguir (estaciones gel hidroalcohólico, aseos comunes, áreas de afluencia)
- ✓ Aseos del personal y zonas comunes.

PARA NUESTROS PROVEEDORES

Coordinación de las medidas que les afecten directamente y deban aplicar cuando accedan a prestar el servicio.

5. Medidas GENERALES

➤ **Medidas GENERALES para el ESTABLECIMIENTO**

Como medidas generales que se aplicarán en todas las áreas y departamentos del hotel se definen las siguientes:

- Planificación las tareas y procesos de trabajo para garantizar la **distancia de seguridad**, mediante el análisis de la **circulación de personas** y **distribución de espacios**.

- El "Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2" (Ministerio de Sanidad, 2020) establece la **distancia de seguridad en 1,5 metros**.

- Se organizarán "grupos burbuja" concentrando **los mismos empleados** en **los mismos turnos** y descanso en habitaciones, para una posible trazabilidad posterior.

- Determinar y garantizar, el aforo (indicado mediante cartelería visible) y medios en los vestuarios del personal (actualmente en obras; se habilitan los aseos).

- Identificación de grupos vulnerables frente al Covid-19 (personas mayores y las que padecen afecciones médicas preexistentes como: hipertensión arterial, obesidad, diabetes, o patología cardiovascular y cerebrovascular) y aplicación de medidas específicas.

- Se dispondrá de medios para tomar la temperatura corporal a distancia (termómetro sin contacto).

- Higiene personal: lavado de manos constante con **agua y jabón** y posterior aplicación de **solución hidroalcohólica**.

- Se proporcionarán los EPI's en base a la evaluación PRL. Ver **Anexo V**

➤ **Normas de uso:**

- **Aforos:** Se tendrán en cuenta lo que determine el marco normativo vigente.

- **Comedor:** ver apartado específico.

- **Aseos públicos:** se respetará el aforo máximo (indicado mediante cartelería visible). Se dispondrá de dispensadores de jabón y gel hidroalcohólico, además de secador de manos con sensor, y cubo con sistema pedal, tapa y doble bolsa plástica en su interior.

- Se aumentará la frecuencia de la limpieza y desinfección, al menos **seis veces al día**. De acuerdo con la **Orden SND/386/2020, de 3 de mayo**.

- Se revisarán las existencias de consumibles y si fuera necesario se repondrán (jabón desinfectante, papel...), por parte de las camareras de pisos en horario de mañana, y en el turno de tarde, por camareras de guardia. Se repasará la limpieza y desinfección de las estaciones de desinfección. Ver **Anexo XII**

- Se ventilará de manera frecuente la recepción, bar, comedor, ...

- El hotel informará al personal de que el uniforme tendrá que ser lavado diariamente en sus domicilios, asegurándose una temperatura >60°C. El personal, deberá ponerse el uniforme (incluido el calzado) en el vestuario del hotel (actualmente en obras, se habilitan los aseos para dicho fin) y trasladará el uniforme limpio y desinfectado desde su domicilio en el interior de una bolsa cerrada.

- Todos los efectos personales (no necesarios para el desarrollo de la jornada laboral) serán depositados en el vestuario (actualmente se encuentra en obras, se habilitarán los aseos a tal fin), correctamente protegidos.
- Se completarán los cuestionarios de incorporación al trabajo de la Conselleria de Salud del GOIB. Ver **Anexo XVI**
- Reuniones:
 - Evitar en la medida de lo posible las reuniones. Se realizará ventilación 2 horas antes del evento.
 - Evitar los viajes y visitas, a no ser que sean imprescindibles.
 - Organizar la distribución de la sala de reuniones, manteniendo la distancia interpersonal mínima de 1,5 metros.
 - Se dispondrá de gel hidroalcohólico en las salas de reuniones.
- Vigilancia de la salud. Si se presenta un caso posible, probable o confirmado de coronavirus, se contactará con el servicio de prevención para realizar un estudio de contactos.
- Comedor de personal:
 - Se definirá el aforo máximo (indicado mediante cartelería visible) reduciéndose así el número de sillas a ocupar, y dependiendo de la capacidad se organizarán turnos para el personal.
 - A la entrada y a la salida del comedor se higienizarán las manos (en el servicio del personal, próximo al comedor del personal).
 - Se retirarán sillas para poder mantener las distancias reglamentarias entre empleados.
 - Se expondrá cartelería con las medidas preventivas.
 - Junto a la fuente de agua se dispondrá de un cartel para la aplicación previa de gel hidroalcohólico.
 - Se dispondrá de gel hidroalcohólico y de papelera con tapa, sistema pedal y bolsa plástica.
 - Se mantendrá la puerta anexa a aseos cerrada en todo momento (evitando así la posibilidad de un ambiente contaminado), y la puerta anexa a cocina abierta, favoreciéndose la ventilación natural.

Se ha establecido un aforo del comedor de personal (que será visible) – para garantizar la distancia de seguridad – ver anexo aforos

- PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL ha planteado un **Plan de formación**:
 - Formación de Covid-19 para todo el personal de los distintos departamentos, basada en este plan de actuación (protocolos específicos departamentales).
 - Formación del uso y mantenimiento de los EPI's, conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

➤ **Medidas GENERALES para el PERSONAL**



INFORMACIÓN

El personal de PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL recibirá información clara y específica relativa al plan de actuación establecido y sus responsabilidades. Dicha información se mantendrá actualizada y se informarán de los cambios que le afecten a cada departamento.

Se les entregará el plan de contingencia elaborado por la empresa de PRL.

FORMACIÓN

El personal contará con formación específica y actualizada en cuanto a las medidas preventivas de la Covid-19; implementados por nuestra asesoría externa. *Se guardarán registros.*

- Por departamentos: medidas específicas que se implanten.
- Al personal de limpieza: manejo y manipulación de productos por parte de la empresa proveedora.
- Las necesidades formativas específicas del personal en materia de prevención de riesgos laborales, conforme a la legislación vigente, quedará registrado (uso correcto de EPI's, etc.).

La formación incluye, además de las medidas preventivas para el departamento frente a Covid-19, el correcto proceso de lavado de manos, así como la colocación y uso de los diferentes tipos de mascarillas y guantes.

DISTANCIA INTERPERSONAL

- El personal mantendrá la distancia interpersonal de 1,5 metros entre personal-personal y personal-cliente, siempre que sea posible (para los casos en los que no se ha previsto una protección adicional).
- Se evitará el saludo con contacto físico tanto entre trabajadores como con clientes.
- Se evitará utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores (tablets, móviles, etc.); se realizará su limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Se desinfectarán los objetos de uso personal con agua y jabón si es factible o solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo.

OPERATIVA

De casa al trabajo:

- En caso de tener fiebre y/o síntomas, permanecer en casa, comunicárselo al mandos superior y llamar al servicio público de salud.
- Si se va en vehículo propio, desinfectar adecuadamente todo lo que se haya tocado.
- Si se va en transporte público, procurar tocar lo menos posible. No manipularse la cara hasta llegar al destino y lavarse apropiadamente las manos.

Entrada al trabajo:

- Es recomendable que cada jefe de departamento, en cada turno, tomase la temperatura de los trabajadores, y en caso de que se superen los 37,5°C, ser registrado.
- Desinfectarse las manos con el gel hidroalcohólico disponible (junto a la papelera de apertura no manual con bolsa plástica y tapa)
- Dirigirse al vestuario (actualmente en obras, se habilitan los aseos para tal fin) para cambiarse y ponerse el uniforme que se traerá del domicilio bien cerrado en una bolsa de plástico. Dejar las pertenencias (incluidos los zapatos) de manera recogida, y volver a desinfectarse las manos.
- Pasar al lugar de trabajo.

En el puesto de trabajo:

- Evitar tocarse la cara.
- Se mantendrá la separación mínima de 1,5 metros entre los trabajadores; se hará uso de la mascarilla que corresponda según las instrucciones del servicio de prevención para su puesto de trabajo.
- Evitar el uso compartido de equipos, herramientas, máquinas, vehículos, etc.
- Realizar una correcta higiene de manos con agua y jabón, de forma frecuente en el puesto de trabajo.
- Se dispondrá de solución hidroalcohólica y papel desechable para limpiar todos los equipos y herramientas de trabajo después de cada uso.
- En la medida de lo posible se agrupará a los empleados en los mismos turnos, para una posible trazabilidad posterior.

Salida del trabajo:

- Se dispondrá de gel hidroalcohólico en la salida para la desinfección de las manos antes de salir del hotel.
- El personal saldrá del establecimiento evitando al máximo la interacción con compañeros.

HIGIENE PERSONAL/RESPIRATORIA

- Se lavarán frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica; dichas estaciones de papel y gel han sido ubicadas en distintas áreas.

Ver Anexo I, en relación al correcto proceso de lavado de manos

Ver Anexo VII, en relación a la ubicación de las estaciones de gel desinfectante

- Todo el personal mantendrá una correcta higiene personal.
- Las uñas deben llevarse cortas y cuidadas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca y otros adornos que dificulten la correcta higiene de manos.
- Se evitará en todo momento manipularse la nariz, los ojos y la boca.
- En caso de toser o estornudar, se cubrirán la nariz y boca con pañuelo de papel ("usary tirar"), que posteriormente será desechado en contenedores habilitados con tapay sistema pedal, ubicados para este tipo de residuo en concreto. Y lavarse las manos con agua y jabón, o con solución hidroalcohólica.

En caso de presentar síntomas compatibles con COVID19

En casa

En el hotel

Comunicarlo al Rble. Departamento → Director hotel → Servicio PRL

Comunicarlo al 061 (o a su centro de salud) y recibir instrucciones

Quedarse en casa hasta ser evaluado por un profesional sanitario

Abandonar el puesto de trabajo con mascarilla QUIRURGICA

El hotel implementará la limpieza y desinfección de la zona de trabajo antes de reanudar los trabajos en el área del trabajador



En caso de CONFIRMACIÓN - se seguirán las instrucciones de las autoridades sanitarias

- AISLAMIENTO DEL AFECTADO → No se reincorporará hasta que así lo determine la autoridad sanitaria.
- INVESTIGACIÓN EN EL HOTEL DE **CASOS ESTRECHOS**:
 - contar con los registros de trabajo y visitas para su análisis).
 - contar con los contactos de todos los trabajadores y proveedores.
 - Dar seguimiento si se detectasen casos estrechos
- ESTABLECER UN NIVEL DE VIGILANCIA PARA DETECTAR RAPIDAMENTE (NUEVOS CASOS)
- REALIZAR UNA EVALUACION DEL RIESGO con análisis de las posibles causas (para determinar fallos o mejoras en el plan de prevención)
- GUARDAR REGISTROS CON TODOS LOS DATOS Y DEL SEGUIMIENTO - Determinar medidas preventivas por parte del comité

UNIFORMIDAD

- La ropa limpia se llevará al puesto de trabajo, mediante una bolsa "limpia" a tal efecto, y la ropa sucia será devuelta en una bolsa plástica cerrada al domicilio (con especial atención de no producir contaminación entre la ropa de calle y el uniforme).
- El área de vestuarios se está actualmente reformando, y contará con taquillas suficientes para el personal de los diferentes departamentos y poder guardar las pertenencias. En principio el cambio se realizará en los aseos del personal.
- TODOS LOS OBJETOS DEBERÁN GUARDARSE, incluyendo los zapatos.

Se ha establecido un aforo en las áreas habilitadas como vestuario (que será visible) – para garantizarla distancia de seguridad – ver Anexo IX

- El uniforme y calzado sólo se utilizará en el lugar de trabajo. En caso de que el calzado pueda utilizarse en el exterior este será desinfectado previo al acceso a la zona de trabajo (solución desinfectante).
- El trabajador se compromete a la desinfección diaria del uniforme de trabajo (mediante lavados completos a >60°C o un método de desinfección textil adecuado aceptado por la empresa, por lo cual el trabajador debe indicarlo).

EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, para garantizar la seguridad entre sus empleados y empleados-clientes utilizarán pantalla protectora y guantes (y mascarillas en algunos casos, según informe PRL).

- Mascarillas (se atenderá al informe PRL según la evaluación del puesto de trabajo).
- Uso de guantes, según normas de cada departamento (que serán desechados en cada servicio, en contenedores habilitados con tapa, sistema pedal y bolsa plástica, y se realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón). Para alargar la vida del guante éstos pueden higienizarse con gel hidroalcohólico (siempre que no estén sucios), si bien se desecharan ante la mínima rotura o deterioro.
- Protección ocular, en caso de riesgo de contaminación de los ojos a partir de salpicaduras o gotas de personas con positivo.
- Protección completa y desechable, en situación de contacto con virus.

Ver Anexo II, en relación al uso de EPI'S: mascarillas

Ver Anexo III, en relación al uso de EPI'S: guantes

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL

- El personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- El personal dispondrá de la información de manera clara e inteligible.
- El personal evitará el saludo con contacto físico y respetará la distancia de seguridad.
- Utilizará mascarilla y los EPI´s acorde con cada situación (según la evaluación de su puesto de trabajo según el informe de PRL). Y serán desechados al finalizar la limpieza y/o vida útil según las instrucciones del fabricante, en los contenedores habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos.
- El personal se lavará minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas.
- El personal desinfectará frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante, o con agua y jabón, cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo.
- Para equipos electrónicos se facilitarán productos específicos para aplicar con papel desechable o toallitas desinfectantes, especialmente entre uso y uso.
- Se tendrá especial atención para aquellos equipos en los que su uso es compartido entre distintas personas, donde se establecerá su desinfección entre uso y uso.

Manejo de CASOS POTENCIALES DE INFECCIÓN

En caso de notar síntomas no se acudirá al puesto de trabajo, y se avisará de forma inmediata al supervisor. **Ver Anexo IV**

INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

- Para el uso del comedor del personal se establecerá el aforo máximo y se respetará la distancia de seguridad entre empleados, además de un estado higiénico correcto del área.
- En los aseos, se mantendrán las distancias de seguridad, y se reforzarán las tareas de limpieza y desinfección con una periodicidad de 6 veces al día en aseos de uso común, y un sistema de extracción forzada.

Se ha establecido un aforo del comedor de personal (que será visible) – para garantizar la distancia de seguridad – ver Anexo XV

PROCESO DE INCORPORACIÓN DEL PERSONAL

En relación al proceso de incorporación del personal se dará cumplimiento a lo establecido por las autoridades, tal y como se recoge en el documento de nuestro servicio de PRL.

En resumen, consiste en:

- Cumplimentación del **questionario previo a la incorporación** (modelo en el documento de servicio PRL) por parte de los trabajadores el primer día → será facilitado al servicio de PRL.
- No podrá incorporarse a su puesto personal que en el momento de la reapertura estén en aislamiento domiciliario por Covid-19 o tenga alguno de los síntomas compatibles con Covid-19 y aquellos que, no teniendo síntomas, se encuentran en período de cuarentena domiciliar por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas diagnosticada de Covid-19.
- Evaluación por parte de los servicios de vigilancia de la salud de todos los trabajadores vulnerables, para lo cual previamente se habrá informado a los trabajadores para que puedan comunicar esta situación y ser evaluados por el servicio.

Son considerados **trabajadores vulnerables** si se encuentran en alguna de las siguientes circunstancias:

- *enfermedad pulmonar crónica,*
- *enfermedad cardiovascular (incluida hipertensión),*
- *diabetes,*
- *inmunodeficiencia,*
- *cáncer en fase de tratamiento activo,*
- *edad avanzada (>60 años),*
- *embarazo,*
- *enfermedad hepática crónica severa,*
- *insuficiencia renal crónica,*
- *obesidad mórbida (IMC >40).*

Ver Anexo XVI, en relación al Cuestionario de incorporación al trabajo
(Conselleria de Salut GOIB)

➤ **Medidas GENERALES para los CLIENTES**

Los huéspedes alojados serán informados y deberán comprometerse a cumplir y respetar las normas de convivencia y uso de las instalaciones para la prevención de contagios por Covid-19.

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 (comedor, bar,...)
 - Utilizar el interior del codo para cubrir la boca / nariz al toser o estornudar, o usar pañuelos desechables y lavarse las manos posteriormente.
 - Evitar manipularse la boca, nariz y 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 (salones...)
 - Respetar horarios y otras normas que puedan haber sido establecidas por el establecimiento para cumplir con los aforos permitidos.
 - Respetar las distancias establecidas en puntos de atención al público, entradas al bar, comedor, recepción, etc.
 - No permanecer en la habitación durante los servicios de limpieza, mantenimiento o reparación que se puedan efectuar.
- Ante síntomas compatibles con la enfermedad Covid-19 (fiebre, tos o dificultad respiratoria):
 - Auto-aislarse (afectado y convivientes)
 - Informar telefónicamente a la recepción del establecimiento.

6. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL teniendo en cuenta el análisis de los riesgos identificados, va a adaptarel plan de limpieza y desinfección, donde quedará reflejado el impacto de las medidas delimpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo; y se tendrá en cuenta:

FRECUENCIAS.

- **Previa a la apertura del PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL**, se ha planificado la limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento, utilizando los productos virucidas autorizados y de demostrada eficacia.
- El incremento en la frecuencia de la limpieza y desinfección (repassos), de las diferentes áreas (incluyendo superficies de mayor contacto, y áreas de gran afluencia: personal y clientes), utilizándose el equipo de protección individual adecuado según el nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales (como mínimo el uso de mascarilla y guantes, atendiendo al informe PRL). Se organizarán dos turnos: mañana y tarde.
- Se desinfectarán las zonas de trabajo de los empleados al finalizar su turno (mostrador en recepción, etc.)
- Los carros de limpieza serán desinfectados al finalizar la jornada.
- Se dispondrá de registro diario de las limpiezas realizadas en zonas comunes por el personal de limpieza.

• VENTILACIÓN.

- Proceso fundamental, por lo que su periodicidad será diaria y se ha incluido dentro del plan de limpieza. Se reforzará en zonas comunes durante el proceso de limpiezay desinfección de áreas.
- Será diaria en las zonas de uso común en las que haya habido clientes antes de cada servicio (3 veces/día), durante un mínimo de 5 minutos y en salones/gym 2 horas antes.
- Será diaria en habitaciones durante las tareas de limpieza y un mínimo de 5 min.

PRODUCTOS, su uso se realizará:

- en condiciones de seguridad (equipos de protección).
- con la debida formación para su manipulación.
- utilizándose productos desinfectantes de eficacia virucida demostrada como:
 - **dilución recién preparada de lejía** con agua fría (concentración decloro 1 g/L (1.000 ppm), preparado con dilución 1:50 – esto es: **30 o25 mL de lejía por cada litro de agua** (según la concentración de lejía utilizada* 40 o 50 gr/L, respectivamente). **ver concentración en etiqueta del producto.*
 - etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto), o
 - los **productos validados como virucida** (ver anexo).

- se dispondrá de las fichas de datos de seguridad de los productos.
- las bayetas y equipos reutilizables serán desinfectados con ciclo mecánico de más de 60°C o con productos desinfectantes.

- **EQUIPOS DE PROTECCIÓN.**

- La limpieza de habitaciones, la recogida de papeleras de zonas de uso común, deberá realizarse en condiciones de seguridad (se atenderá al informe de PRL).

- Se guardará especial protección durante el proceso de limpieza en el supuesto de casos sospechosos o confirmados en el establecimiento (clientes o trabajadores) - (se atenderá al informe de PRL).

- **PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.** Ver **Anexo XVI**

- **GESTIÓN DE RESIDUOS:**

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

- Se hará uso de guantes.

- Los materiales propios de higiene respiratoria (pañuelos desechables), se depositarán en papeleras con tapa, bolsa plástica y apertura no manual.

- Tras cada proceso de limpieza y desinfección, los materiales empleados no reutilizables y los equipos de protección utilizados se desecharán en **contenedor habilitado** (cubos con tapa y apertura no manual), procediéndose posteriormente al lavado de manos. **Los cubos habilitados a tal fin en las zonas comunes serán retirados cerrando previamente la bolsa.**

- El material de higiene personal (mascarillas, guantes desechables, etc.) se depositarán en la "fracción resto"/Rebuig (conjunto de residuos domésticos que se obtiene tras las recogidas selectivas).

7. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

7.1 Medidas para ZONAS COMUNES

AFORO

Se definirán, controlarán e indicarán de manera visible los aforos máximos de las zonas comunes, y se expondrán carteles informativos. Ver **Anexo XV**

HIGIENE PERSONAL/RESPIRATORIA

Se ubicarán dispensadores de gel desinfectante en lugares de paso y en zonas de gran afluencia de clientes. Ver **Anexo VII**

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- **Ventilación**, proceso que será fundamental y será diario, por lo que es incluido dentro del plan de limpieza. Se reforzará en zonas comunes durante el proceso de limpieza y desinfección de áreas.
- Papelera específica, ver **Anexo VII**
- **La frecuencia y profundidad**, será incrementada en el servicio de limpieza y desinfección de las diferentes áreas (incluyendo superficies de mayor contacto, y áreas de gran afluencia: personal y clientes), utilizándose el equipo de protección individual adecuado según el nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales (como mínimo el uso de mascarilla y guantes, atendiendo al informe PRL).
- **Productos de limpieza:** se realizarán formaciones específicas para el personal de limpieza, para el manejo y manipulación de productos por parte de la empresa proveedora; se emplearán productos virucidas registrados en el listado oficial aprobado por el Ministerio, y que serán específicos según el tipo de material: textiles (tapices de butacas, etc), y superficies.

Ver **Anexo V**

Las mopas serán lavadas con ciclo mecánico de más de 60°C.

- **Tras cada limpieza y desinfección**, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán en contenedor habilitado (cubos con tapa y apertura no manual), procediéndose posteriormente al lavado de manos.

Ver **Anexo I**

- Los carros de limpieza desinfectados tras finalizar la jornada.

7.2 Medidas para OFICINAS/DESPACHOS

- **Limpieza y desinfección:** diariamente, por la mañana y tarde.
- **Los equipos compartidos** serán desinfectados tras su uso por el personal propio de la oficina: fotocopiadoras, escáneres, ...
- **Ventilación:** se airearán las oficinas durante los procesos de limpieza, y siempre que sea posible. Al menos 1 vez/día – 5 min (por la primera persona que atienda la oficina/despacho).
- **Dispensador** de gel hidroalcohólico, para el personal y visitas.
- **Distancia de seguridad:** se reubicará el mobiliario a fin de garantizarla entre las personas.
- **Reuniones:** en caso de ser realizadas, se respetarán las distancias de seguridad y en condiciones de ventilación.
- **Se llevará registro de todas las visitas** (y personas con quién han interactuado las visitas) y se limitará su acceso si no pueden respetarse las medidas de prevención como: uso de EPI's, guardar la distancia de seguridad o ante la presencia de síntomas por parte del visitante (ya sea trabajador, cliente, proveedor, comercial ...).
- **El personal deberá contar con mascarillas.**
- **Se contará con papelera habilitada** (con apertura no manual, tapa y bolsa) para la eliminación de pañuelos desechables, guantes y mascarillas, que serán retirados cerrando previamente la bolsa.

7.3 Medidas para ASEOS

- Los aseos (personal y clientes) **dispondrán de:** dispensador de jabón, dispensador de desinfectante, secamanos con sensor, y papelera con tapa, accionamiento no manual, y doble bolsa en su interior. Se ubicará un dispensador de gel desinfectante, permitiendo su aplicación tras haber contactado con pomos de las puertas.
- Se aumentará la **frecuencia** de la limpieza y desinfección de aseos (personal y clientes), se limpiarán **al menos seis veces al día**, por parte de personal de limpieza. De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo.
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.
- Se revisará las existencias de consumibles y si fuera necesario se repondrán (jabón desinfectante, toallas de papel...).
- Todas estas acciones serán registradas en una hoja de control depositada en un habitáculo de metacrilato en la puerta de dichas áreas. Ver **Anexo XII**

- Se velará por que los clientes respeten las **distancias de seguridad**, con marcajes discretos sobre el suelo.
- Se han **definido los aforos** de los aseos (para que pueda garantizarse la distancia interpersonal de 1.5 m, para las personas que puedan necesitar asistencia será permitido el acceso a su acompañante; se velará por que sean respetadas las **distancias de seguridad**). Ver **Anexo**. Dicha información será visible al cliente y trabajadores.

7.4 Medidas para ASCENSORES

- Se informará mediante cartelería la **norma de NO COMPARTIR ASCENSOR entre personas de diferentes unidades familiares**.
- Se hará uso de mascarilla en todo momento.
- Se incrementará su limpieza y desinfección por parte de las camareras de guardia (reforzando las superficies de mayor contacto: botoneras -interiores y de cada planta-).
- Como medidas preventivas:
 - ✓ Su uso se limitará al mínimo imprescindible.
 - ✓ Se utilizarán preferentemente las escaleras.
 - ✓ En el exterior: se colocará gel hidroalcohólico y cartelería con las medidas preventivas.

7.5 Medidas para ZONA PISCINAS

- **AGUA:** el riesgo de presencia de coronavirus no tiene una relación directa en el funcionamiento de las piscinas. Si bien se recomienda ser estricto en el cumplimiento de la normativa que afecta a estas instalaciones (RD.742/2013), en particular al control del nivel de biocida, tratando de mantenerlo lo más cerca posible del límite máximo legal para asegurar una buena desinfección.
- **DISTANCIA SEGURIDAD:** Se colocarán las hamacas garantizando se cumpla la distancia de seguridad de 1,5 metros entre grupos (dos hamacas y una sombrilla). Ampliándose el espacio de ubicación de las mismas sobre la zona ajardinada, a fin de poder mantener la distancia interpersonal de 1,5 metros, y se comprobará que los objetos personales se encuentren dentro del perímetro.
- En las piscinas, se controlará el aforo de los vasos, de manera que los bañistas mantengan unas distancias de seguridad adecuadas. Se respetará el límite de capacidad establecido en dicho momento.
- **CARTELERÍA** visible con las medidas preventivas e higiénicas, para que sean respetadas en todo momento, además se indicará que los usuarios deberán ducharse antes y después del uso de las instalaciones acuáticas.
- **ZONAS COMUNES:** con papelería de apertura no manual, tapa y bolsa plástica, además de cartelería.
- ✓ Se dispondrá de dispensador de desinfectante de manos.
- **LIMPIEZA Y DESINFECCION**
Diariamente:
 - SSTT/jardinero: todos los elementos del solárium serán desinfectados.
 - SSTT: las hamacas serán limpiadas y desinfectadas, previa a la apertura de las piscinas.
 - todas las superficies susceptibles de ser contaminadas.
 - zonas comunes: andenes/playas de piscinas, a primera hora de la mañana.
 - **Tras cada uso:** en caso de abandono de la hamaca, el socorrista la desinfectará.
- **SERVICIO TOALLA-Recepción:**
 - ✓ Se entregará una toalla al cliente (las toallas se encontrarán correctamente almacenadas y protegidas con funda plástica).
 - ✓ El cliente entregará la toalla utilizada, que será recogida por el recepcionista haciendo uso de guantes, y depositándola en un cesto con tapa.
 - ✓ Al finalizar la jornada, la camarera de guardia o la gobernanta entregará el contenido del cesto a la lavandería (servicio externo), para su posterior tratamiento.

7.6 Medidas para GYM

➤ **MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL**

Servicios

Se definirá el **AFORO** máximo y se garantizará la distancia de seguridad mediante la reubicación de máquinas.

- Los empleados y clientes harán uso de mascarilla.
- Revisión, y en caso necesario reposición, de materiales consumibles: jabón, papel, gel hidroalcohólico.
- Se instalará un **medidor de la concentración de CO2** para prevenir el riesgo de contagio en caso de una coincidencia masiva de personas (y cuya concentración de CO2 será <800 ppm).

➤ **MEDIDAS DE HIGIENE**

Clientes

- Se colocará un dispensador de gel hidroalcohólico en la entrada del recinto.
En el interior del gym, el cliente dispondrá de un pulverizador además de papel desechable, para su uso en todos los equipos deportivos.
- En el interior del gym, se ubicará un cesto con tapa, apertura no manual, y bolsa plástica.
- En el acceso al gym se expondrá cartelera sobre las medidas preventivas que deberán ser respetadas en todo momento.

Servicios

- Las toallas usadas se depositarán en un cesto con tapa y sistema pedal, que será trasladado a lencería haciendo uso de guantes.
- Se deberá prever stock suficiente de toallas para todos los servicios.

➤ **SERVICIOS: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

- **En cada uso:** el cliente dispondrá de un pulverizador para la desinfección de las máquinas que utilice.
- **DURANTE EL SERVICIO:** la puerta se mantendrá permanentemente abierta, por lo que se favorece la ventilación natural.

7.7 Medidas para SPA

AFORO

- Se han definido los aforos máximos (que están visibles al cliente).
- En los vasos se establecerán aforos dentro del agua (3m²) por persona (se expondrán mediante carteles), se deberá respetar la distancia de seguridad, excepto con usuarios de la misma habitación.
- Se instalará un **medidor de la concentración de CO₂** para prevenir el riesgo de contagio en caso de una coincidencia masiva de personas (y cuya concentración de CO₂ será <800 ppm).
- Se dispondrá de gel hidroalcohólico en las entradas.
- Se harán grupos de dos tumbonas separados a 1,5m del siguiente grupo.

INFORMACIÓN

- En la entrada se informará de las normas de uso, actualizadas para la prevención de transmisión de COVID19, como la higiene de manos al entrar, no acceder en caso de tener síntomas compatibles con COVID19, respecto de la distancia de seguridad, ...

CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN CRUZADA

- Para la limpieza y desinfección de las hamacas se proporcionará desinfectante al cliente y cartelería informativa para que puedan realizarlo antes de su uso; el servicio de socorrismo facilitará la pulverización de las hamacas.
- A primera hora lo realizaría el personal del establecimiento.
- Las toallas las traerá el cliente y se las llevará, no quedarán en el área.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- **El personal de limpieza**, diariamente procederán a la limpieza y desinfección del área, con mayor frecuencia en vestuarios y aseos (estos últimos 6 veces/día) según el número de reservas y uso previsto.

Se organizará la agenda de forma que puedan realizarse las tareas de limpieza y desinfección reforzada con mayor frecuencia en: pasamanos de acceso a los vasos, botoneras de duchas, pomos de puertas.

7.8 Medidas para Servicio MASAJES

➤ **MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL**

- Los empleados y clientes harán uso de mascarilla en todos los servicios: tratamientos corporales, manicuras y pedicuras.
- Se anula el servicio de limpieza de cutis.

Servicios

- En el suelo frente al mostrador de la recepción del SPA, habrá una señalización que marcará la distancia de seguridad a mantener por parte de cliente.
- Se definirá el aforo máximo del área y será indicado mediante cartelería visible.
- En la recepción del SPA, se dispondrá de cartelería indicando que los clientes serán atendidos de manera personalizada por personal del área SPA.



Aforo: la apertura del recinto dependerá de las reservas (se deberá solicitar cita previa) y se controlará que no coincidan dos servicios al mismo tiempo; y se dispondrá de un listado donde se anotará el número de habitación de los usuarios.

Se instalará un **medidor de la concentración de CO2** para prevenir el riesgo de contagio en caso de una coincidencia masiva de personas (y cuya concentración de CO2 será <800 ppm).

➤ **MEDIDAS DE HIGIENE**

Clientes

- Junto al mostrador de la recepción del SPA, se colocará un dispensador de gel hidroalcohólico para la desinfección de manos.
- En el acceso a la zona de masajes, se expondrá cartelería sobre las medidas preventivas que deberán ser respetadas en todo momento.

Trabajadores

- En las cabinas para masajes se dispondrá de gel hidroalcohólico, para la desinfección de manos, además se dispondrá de lavamanos y papelera de apertura no manual con bolsa plástica y tapa.
- Después de cada cliente atendido en la recepción, el trabajador de la recepción higienizará el mostrador y cualquier elemento o equipo con el que haya habido alguna interacción por parte del cliente (bolígrafos, tablets, etc.).

- Antes de iniciar y al finalizar cada servicio /tratamiento, los terapeutas se higienizarán las manos con gel hidroalcohólico del que dispondrán en todas las cabinas, y lo harán en presencia del cliente.
- Los empleados deberán hacer uso de mascarilla, pues sin ella, no podrá realizarse el servicio reservado.
- Personal del establecimiento ajeno al área, que deba acceder, hará uso de los EPI´s (mascarilla y guantes).

Servicios

- Se colocará la toalla limpia sobre la camilla, en presencia del cliente.
- Las toallas usadas se retirarán con guantes, y posteriormente serán recogidas en carros específicos de ropa sucia, y que finalmente serán trasladados hasta lencería propia.
- Las toallas limpias serán repuestas, transportándolas con un carro específico de ropa limpia.
- Se preverá el stock suficiente de toallas para el servicio.
- Todo el material utilizado será desechado a la finalización del servicio.
- Revisión, y en caso necesario reposición, de materiales consumibles: jabón, papel, gel hidroalcohólico.

➤ **SERVICIO: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

- **DIARIAMENTE:** la sala, cabinas de tratamiento y camilla de masajes, se limpiarán y desinfectarán por parte de personal del SPA: a primera hora.
 - ✓ **Las zonas comunes,** a primera hora serán limpiadas y desinfectadas por parte de personal de limpieza.
 - ✓ Puntos de venta: vitrinas de joyas.
- **DURANTE EL SERVICIO:** se reforzará la ventilación entre cada servicio. Situado en Bloque III donde la puerta se mantiene permanentemente abierta por lo que se favorece la ventilación natural.
- **ANTES Y DESPUÉS DEL SERVICIO:** el masajista desinfectará la camilla y enseres utilizados en los tratamientos; se realizará la ventilación del área de las cabinas 1 hora antes del primer tratamiento y entre cliente y cliente.

7.9 Medidas para RECEPCIÓN y CONCIERGE



INFORMACIÓN VISUAL AL CLIENTE

Se expondrá la siguiente información de cara a los clientes, a través de las siguientes vías: en recepción, folleto de recepción y Web PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL:

- los procesos de higiene y salud instaurados en PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL. Principales medidas instauradas para la prevención de COVID-19 de manera corporativa, como limitación de aforos, mantenimiento de las distancias de seguridad, incremento de las frecuencias de limpieza y desinfección de zonas comunes, riguroso protocolo de limpieza y desinfección en las diferentes áreas del hotel (como, por ejemplo, las habitaciones), uso de productos químicos usados con su descripción y certificación, medidas de protección de nuestro personal, ...
- el riguroso protocolo de limpieza y desinfección en las diferentes áreas del hotel (por ejemplo, las habitaciones).
- uso de productos químicos usados con su descripción y certificación.

✓ **AFORO**

Se determinará el aforo máximo de la zona de recepción, y se garantizará el cumplimiento de la distancia interpersonal de 1.5 m entre grupos de personas no alojadas en la misma habitación. El aforo máximo será señalado visualmente y será controlado para su cumplimiento por parte del personal de recepción.

✓ **DISTANCIAMIENTO INTERPERSONAL**

Se asegurará el distanciamiento entre:

- Clientes-clientes: se situarán posicionamientos sobre el suelo cada 1,5 metros, y se ubicará una catenaria de separación entre la atención en recepción y el paso de usuarios.
- Clientes-empleados: En el suelo, frente al mostrador, habrá una señalización que indicará la distancia de seguridad a respetar por parte del cliente. Además, en el mismo mostrador se dispondrá de dos mamparas protectoras.
- Empleados-empleados: Los empleados que trabajen detrás del mostrador, harán uso de mascarillas en todo momento.

✓ **HIGIENE PERSONAL/RESPIRATORIA**

- La puerta de entrada al establecimiento dispondrá de un dispositivo de apertura sin contacto, además se estudiará ubicar una alfombra desinfectante para el calzado y ruedas de maletas y carritos) entre las dos puertas de acceso.
- En la entrada al hotel se expondrá cartelera informativa para fomentar el uso del gel hidroalcohólico e higienización de manos, y se ubicará una papelera con sistema pedal, bolsa plástica y tapa para depositar mascarillas y pañuelos de los clientes (estará identificada para tal fin).
- **Gel hidroalcohólico:** Ver **Anexo VII**

✓ En la entrada al hotel (edificio central): un pie con gel hidroalcohólico.

✓ Recepción: sobre el mostrador.

✓ En la entrada a los accesos a: área masajes, SPA, piscina climatizada, área "800".

- **Puertas de acceso:** abiertas, permitiéndose la ventilación natural.

➤ **Servicio de Recepción y Acogida**

- El recepcionista dispondrá de un único bolígrafo, que será desinfectado tras el uso de cada cliente.
- Se fomentará el pago con tarjeta (cargos a las habitaciones de los clientes).
- Equipos tipo PC, serán asignados por recepcionista, evitándose el contacto entre distintos empleados.
- Tarjetas de habitaciones y llaves de cajas fuertes, utilizadas por los clientes: se ubicará un recipiente para agruparlas y que posteriormente en un único proceso sean desinfectadas. Se deberá guardar especial cuidado en separar tarjetas sucias de las ya desinfectadas. – Se desinfectará utilizando productodesinfectante virucida.

Durante la atención al cliente, en caso de que se requiera de asistencia médica, se deberá trasladar dicha información de manera discreta a la Dirección. En caso de contagio se debe seguir el protocolo de actuación ante la detección de casos en el hotel. Ver **Anexo IV**

Director PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL - Sr. Pedro Aso - Telf. 971 56 54 12

- Se dispondrá de un termómetro sin contacto, en el caso de tener que realizar comprobaciones oportunas en clientes con sintomatología compatible con COVID-19.
- La asignación de las habitaciones se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas, una vez finalizados los procesos de limpieza y desinfección de salida.
- En caso de ser necesario reprogramar una tarjeta se utilizará una nueva, pidiéndole al cliente que deposite la que falla en el recipiente para tarjetas.
- Se dispondrá de **código QR**: horarios, servicios.

✓ **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

En todas las áreas que comprende el departamento, se incrementará la limpieza y desinfección, con la frecuencia siguiente:

- ✓ **Mostrador**: personal de recepción, entre cliente y cliente.
- ✓ **Áreas de Recepción**: camarera de pisos, diariamente.
- ✓ **Butacas**: con producto desinfectante para textiles.
- ✓ **Carritos**: personal de recepción, después de cada uso.

➤ **Cuarto de Maletas**

- Se fomentará en todo momento que su uso sea reducido.
- Se dispondrá de gel hidroalcohólico en su interior y cartelería sobre las medidas preventivas.
- Tras la devolución de las llaves, serán desinfectadas por personal de recepción.
- Se incrementará la limpieza y desinfección del área, reforzando el uso de EPI's.

➤ **Mostrador recepción/ Escritorio Concierge**

Copa de bienvenida: la invitación se realiza en el Bar "ONES"; donde se dispone de lavacopas para su posterior higienización.

➤ **EN CASOS DE SOSPECHA /CONFIRMACIÓN:**

- Durante la atención al cliente (en recepción o vía telefónica), en caso de que se requiera de asistencia médica, se deberá trasladar dicha información de manera discreta a la Dirección.
- Se le proporcionará información sobre los teléfonos de los servicios médicos (que estarán recepción) y del proceso a seguir (llamar al 061). El personal del hotel NO entrará en su habitación para facilitar dicha información (el contacto se realizará vía telefónica).
- Se proporcionará una mascarilla quirúrgica tanto a dicho cliente como a sus acompañantes, si no cuentan con ella que será necesaria para salir de su habitación (si el contacto con la recepción lo ha hecho por teléfono).
- La recepción contará con un termómetro sin contacto para tomar la temperatura del cliente, si así lo solicita. Esta medición nunca se realizará a través de la mampara que ya altera la medición. En caso de facilitar el termómetro al cliente este será exhaustivamente desinfectado.

- El personal de recepción mantendrá la distancia de seguridad en todo momento y portará mascarilla establecida según PRL.
- En caso de tener que alojar en el establecimiento a clientes confirmados con COVID-19, SE RESPETARÁN LAS INSTRUCCIONES DE LAS AUTORIDADES SANITARIAS, y se ha establecido una habitación o área en cada establecimiento a fin de garantizar un mejor aislamiento del resto de clientes:

Listado de habitación/es potenciales candidatas a ser usadas en caso de aislamiento	
Zona:	Nº Habitación:

➤ PROCESOS CHECK-IN

- **Comprobación de documentos del cliente:** se mostrará la documentación, evitando tener que tocarla. Se hará el escaneo del pasaporte/DNI y se desinfectará el escáner en cada uso.
- **Parte de viajero (hoja de registro que firma el cliente):** a la llegada se informará al cliente sobre la cláusula referente al cumplimiento de las leyes y regulaciones sanitarias del destino.
- Departamento Reservas: mediante el control de las ventas y a fin de **respetar el aforo máximo** de la zona comedor, se ofrecerán turnos suficientes según la ocupación del establecimiento.

Se comunicarán las medidas de prevención establecidas para que se lleven a cabo, transmitiendo toda la seguridad e indicaciones sobre las condiciones del servicio buffet y hamacas), además de la tarjeta configurada y llaves de cajas fuertes, previamente desinfectado.

Se ofrecerá el **contacto telefónico** para poder informar al cliente directamente a su móvil o teléfono de habitación.

➤ Departamento Guía y Relaciones Públicas

- Se dispone de un área amplia donde se favorecerá la ventilación natural, al estar próxima a la entrada a recepción.
- Se dispondrá de un dispensador de gel hidroalcohólico, mampara protectora de material higienizable en el punto de atención a los clientes, y posicionamientos en el suelo cada 1,5m.
- Se dispondrá de **código QR:** horarios, servicios.
- Se retirarán los expositores de folleto para el autoservicio, facilitando dicha información en caso de requerirla, de manera personalizada.
- **Copa de bienvenida:** la invitación se realiza en el Bar "ONES"; donde se dispone de lavacopas para su posterior higienización.
-

➤ **PROCESOS CHECK-OUT**

- Durante el Check-out, se ofrecerá la alternativa de enviar **por e-mail las facturas**.
- **Tarjetas utilizadas** por los clientes: se ubicará un recipiente para agruparlas y que posteriormente en un único proceso sean desinfectadas.

➤ **LLEGADAS MASIVAS:** Se dispone de la zona del Bar ONES.

➤ **LLEGADAS TARDIAS Y SALIDAS TEMPRANAS**

Se preparará un servicio frío y porcionado; y haciendo uso de mascarilla y guantes, el sereno acompañará al cliente al comedor, que posteriormente será limpiado y desinfectado.

7.10 Medidas para PISOS y LAVANDERIA



➤ **ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO**

- La Gobernanta guardará registro diario de la asignación de habitaciones a cada trabajador y del tipo de limpieza asignada.

➤ **ALOJAMIENTO**

- Se han reducido los elementos de decoración, y se eliminarán los textiles decorativos: cojines y plaid.
- Se han reducido los amenities al máximo, y serán desinfectados en las habitaciones de salida. El resto será servido bajo demanda del cliente, y será entregado por personal de pisos.
- Se eliminarán de la habitación todos aquellos elementos que puedan ser solicitados por el cliente 'on request': nórdico y almohadas extra; y todos serán debidamente protegidos con funda plástica (y desinfectados entre cliente y cliente).
- La papelera del baño dispondrá de tapa, bolsa y accionamiento no manual.
- Se realizará la desinfección de cortinas y sofás, mediante pulverización con desinfectante de eficacia virucida.

- En el servicio de plancha (realizado por lavandería), la camarera de pisos recogerá y entregará las prendas en la habitación del cliente, previo aviso.
- En el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser el comité de riesgos el que determine las medidas adecuadas (distancia de seguridad o mascarillas, habitación con cartelería en especial, gel hidroalcohólico) atendiendo a la tipología de los clientes (comité de riesgos).
- Se reforzarán los recorridos de limpieza y desinfección de las áreas comunes por parte de las camareras de pisos durante toda la jornada.
- Es importante ser receptivo por si se detectase la posibilidad de algún cliente enfermo, que se deberá avisar de manera inmediata, y de manera discreta a la Gobernanta y ésta a la Dirección.

➤ LIMPIEZA EN HABITACIONES

- Durante la asignación de trabajos, preparación del material para la realización del servicio, etc. se debe evitar la aglomeración de las camareras en el área y permitir guardar el distanciamiento social, y se deberá respetar el aforo establecido.
- Se extremarán las medidas de seguridad. El personal de limpieza utilizará los EPI's indicados por el servicio de PRL.
- El personal de pisos no accederá a prestar servicio en las habitaciones en caso de que el cliente se encuentre en la habitación en ese mismo instante, salvo excepciones justificadas. El cliente será informado de este requisito (Recepción). En zonas comunes deberá guardar la distancia de seguridad con los clientes y otros trabajadores en el área.
- Durante el servicio, se mantendrá la puerta abierta, para evitar en la medida de lo posible, el acceso de los clientes.
- En caso de haber clientes sospechosos o confirmados con Covid-19, que se alojarían en habitaciones distanciadas de las del resto de clientes, se limitará la entrada de personal de limpieza a la estancia, efectuándose la limpieza según las pautas definidas en el protocolo de actuación.
- El personal estará atento por si se detectase la posibilidad de algún cliente enfermo, debiéndose avisar de manera discreta e inmediata a la Gobernanta, que a su vez dará aviso a Dirección para contactar con el cliente. Para la limpieza y desinfección de habitaciones vinculadas a sospecha o casos confirmados de COVID-19 se seguirá procedimiento establecido por las autoridades sanitarias - Ver anexo.
- Se utilizarán guantes limpios para cada habitación (se pueden higienizar con gel hidroalcohólico, siempre que el guante esté limpio y no esté deteriorado o roto).
- Se deberá contar con suficientes guantes y gel desinfectante. En zonas comunes se deberán cambiar o higienizar con frecuencia, y en los cambios de zona.

- Se contempla de forma específica:
 - ✓ Ventilación de la habitación
 - ✓ Limpieza de textiles, reemplazo de toallas y lencería de cama
 - ✓ Limpieza de paredes, suelos, techos
 - ✓ Limpieza de espejos y ventanas
 - ✓ Limpieza de muebles, equipos y elementos decorativos funcionales
 - ✓ Limpieza de cualquier superficie susceptible de ser contactada con elevado nivel de uso.

VENTILACIÓN

Desde que se llegue a la habitación y durante el tiempo del servicio, se procederá a su ventilación.

➤ **Manual de Operaciones de Pisos:** se actualizará el Manual de Operaciones de Pisos con las nuevas especificaciones contempladas en el presente Plan de Actuación, en referencia a:

- Frecuencias: limpieza y desinfección del material tras cada cambio de turno.
- EPI´s: uso de guantes para la recogida de textiles sucios.
- Almacén (gubernanta): almacenamiento de útiles de limpieza y productos químicos necesarios, y stockaje suficiente de EPI´s para cada servicio de limpieza.
- Procedimiento: textiles sucios en bolsa plástica cerrada en carro sucio, para trasladarlo a lencería (servicio propio). Posterior higienización de manos.
- Útiles de limpieza: todos los útiles y accesorios de limpieza empleados (una bayeta / habitación, microfibras de diferentes colores identificativos, etc.) serán lavados a máquina alcanzando los 60°C.
- EPI´s: serán desechados de forma segura (contenedor con tapa, bolsa plástica y apertura no manual), y posteriormente se realizará lavado de manos.
- Productos químicos: listado de productos empleados, método y tipo de materiales.
- Plan de limpieza y desinfección de habitación ocupada y de salida. Ver **Anexo XVI**
 - En caso de que un cliente solicite un cambio de habitación tras el check-in, se reforzará el repaso y limpieza de la misma.
 - Se han aplicado criterios de asignación de habitaciones: la gobernanta garantizará un tiempo de 24hs desde la salida de la habitación y su limpieza, hasta su asignación y ocupación por el siguiente cliente, al jefe de recepción.

➤ **PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE HABITACIONES**

- Se realizará la ventilación de la habitación durante las tareas de limpieza y desinfección.
- Se utilizarán bayetas "nuevas" para cada habitación, procediendo a separarlas de las "limpias" tras su uso para permitir su posterior desinfección.

- Para el **procedimiento de limpieza diario se continuará con el servicio establecido hasta la fecha.**

- Para el procedimiento de **limpieza y desinfección de habitaciones de salida** se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones

- ✓ Se realizará la limpieza de la zona más limpia a la zona más sucia (finalizando por los baños), al menos se utilizarán 2 bayetas (una de ellas exclusiva para el baño).
- ✓ Se realizará la desinfección de cortinas y sofás, mediante vapor.
- ✓ Se retirará el papel de baño sobrante (que podrá ser puesto en cuarentena (24 hrs).

En relación a los blancos:

- **Para la retirada:**

Se evitará sacudir los textiles sucios

No serán depositadas en el suelo de la habitación o baño y serán retirados de la habitación en bolsas cerradas hasta el carro sucio (para ropa sucia).

Tras la manipulación de textiles 'sucios' el personal se desinfectará los guantes con gel hidroalcohólico / lavará las manos y desinfectará con el hidroalcohólico (se atenderá al informe PRL).

Se guardará especial cuidado de no contaminar el uniforme.

- **Para su colocación** – el textil limpio (en carro limpio), sin posibilidad de contacto físico con el carro sucio, será colocado únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.

- **SUPERFICIES.** Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.

- **SUPERFICIES SUSCEPTIBLES DE SER CONTACTADAS.** Se realizará una limpieza y desinfección de paredes, suelos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales, cada uno con el producto químico adecuado a dicha superficie (y que esté en listado anexo de productos químicos con demostrada eficacia virucida):

- Mando TV
- Teléfono
- Termostato
- Perchas
- Mandos
- Pomos de puertas / armarios
- Secador
- Papeleras (con pedal y apertura no manual)
- Taburete baño
- Lámparas (de pie y apliques)
- Regalos de bienvenida: bebida (previamente desinfectada la botella por personal de pisos)
- Muebles interior y terrazas
- Tendederos

- Caja fuerte
- Nevera
- Código QR con directorio de servicios e información ecológica sobre el uso de consumibles.

A LA SALIDA DEL CLIENTE

- Secador de pelo (incluido el filtro) será desinfectado.
- Las perchas serán desinfectadas.

LIMPIEZA DE TEXTILES

Se ha definido una sistemática para evitar la contaminación cruzada:

✓ **TEXTIL SUCIO:** se colocarán los textiles sucios en bolsas cerradas dentro del carro "sucio" para ropa sucia.

- **REEMPLAZO DE TOALLAS:** a demanda del cliente; sábanas 3 veces/semana
- **REEMPLAZO DE LENCERÍA DE CAMA:** a petición del cliente, tres veces a la semana. No será depositada en el suelo de la habitación o baño.

Se evitará sacudir los textiles sucios y tras su manipulación el personal se desinfectará los guantes con gel hidroalcohólico / lavará las manos y desinfectará con el hidroalcohólico (se atenderá al informe PRL).

✓ **TEXTIL LIMPIO (toallas y lencería de cama):** en carro "limpio" (con bola interior cerrada en todo momento), sin posibilidad de contacto físico con sucio, que será colocada únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.

(* El servicio de lavandería es externo, y garantizará que los ciclos de lavado sean a >60°C o se utilizará algún desinfectante textil (con demostrada eficacia virucida – ver listado en anexo) y cumplirá las medidas de prevención: empleo de guantes, separación entre limpio y sucio, etc.; y la entrega será protegida mediante funda plástica. Dicha empresa proporcionará su plan de actuación frente Covid-19).

Se guardará especial atención a prevenir la contaminación cruzada al manejar los textiles sucios y limpios, desinfectándose las manos tras cada tarea y almacenándolos de manera separada.

➤ MEDIDAS para LENCERÍA

- El departamento de lencería, realiza el almacenamiento del textil limpio proveniente de la lavandería (servicio externo)
- Se aplicarán procedimientos de higiene personal: uso de mascarillas.
- Se dispondrá de gel hidroalcohólico para aplicación en las manos y/o guantes.
- Se tendrá especial atención en la manipulación de textiles.

- Se define la siguiente sistemática para evitar la contaminación cruzada:

➤ **TEXTIL SUCIO:**

- El textil sucio proveniente de pisos (dentro de bolsas plásticas cerradas en todo momento) será depositado en las canastas plastificadas de lavandería, haciendo uso de guantes.
- Las canastas serán trasladadas a la zona de entrada de garaje.

El chofer de la lavandería externa, recogerá las canastas con el textil sucio.

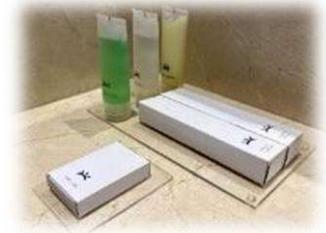
➤ **TEXTIL LIMPIO:** será devuelto en canastas plastificadas de la lavandería externa.

- El chofer de la lavandería externa, entregará las canastas plastificadas con el textil limpio, protegido correctamente en funda plástica.
- En Lencería, el textil limpio será colocado en las estanterías para ser recogido por las camareras en sus carros.

➤ En caso de posible material contaminado, se realizará un tratamiento específico. Ver **Anexo XII**

AMENITIES

- Son de un solo uso, o serán desinfectados en habitaciones de salida.
- Pasan a ser a demanda: cepillo y pasta dental, y el calzador.



➤ **INFORMACIÓN EN HABITACIONES**

- Se eliminan el directorio con folletos y la carpeta con papelería en su interior, y será sustituido por **código QR** donde se informará del directorio de servicios.

- **Desinfectados entre cliente-cliente:** cartelitos 'No Molestar', de material higienizable.

7.11 Medidas para COCINA



PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL en base al sistema de APPCC actualizado, de acuerdo al contexto COVID-19, aplicará los criterios definidos en el mismo, e incrementará la supervisión de puntos críticos:

✓ **HIGIENE PERSONAL/RESPIRATORIA**

- Se ubicarán dispensadores de jabón, gel hidroalcohólico y papel desechable en cada zona de trabajo: Office, Cocina y Túnel de Lavado.

Ver **Anexo VII**

- Se dispone de lavamanos con accionamiento no manual.
- Se hará uso de mascarilla y guantes para la manipulación de preparaciones que posteriormente no tendrán proceso térmico: pastelería, ensaladas y platos fríos.
ESPECIAL ATENCIÓN A QUE LOS GUANTES NO INCREMENTEN EL RIESGO DE CONTAMINACIÓN CRUZADA.
- Se hará uso de mascarillas y guantes según informe PRL por puesto. SE PRIORIZARÁ EL LAVADO DE MANOS SOBRE EL USO DE GUANTES (salvo excepciones;) en relación al uso de guantes deberán cambiarse con frecuencia (con posterior lavado de manos). Puntualmente podrán ser higienizados **(si no están sucios ni deteriorados)**.

✓ **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

Se aplicarán los criterios definidos en el sistema APPCC actualizado al contexto Covid-19, en base a la especificación UNE 0066-5, sobre las "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2, en Servicios de restauración", mejorando los procedimientos y aumentando la frecuencia de la limpieza y desinfección antes, durante y después de cada servicio:

- Antes y después de la jornada: los cocineros realizarán todos los protocolos de desinfección de su zona de trabajo, y será registrado.

- **Útiles:** se disponen útiles asignados por áreas, que se realizará su desinfección: cuchillos, tablas y material de trabajo, en cada uso, y no podrán ser intercambiados; en el caso de hacerlo serán desinfectados previamente, y tras cada turno, serán desinfectados.
- **Superficies:** la limpieza de superficies se realizará con papel desechable previa a la desinfección de la misma.
- Se desinfectará la totalidad de fruta y verdura con lejía de uso sanitario.
- Perlas, gastronorms, ... serán limpiados y desinfectados garantizando un correcto proceso. Uso de agua limpia y producto virucida, y el almacenamiento en área limpia, alejados lo más posible del área sucia.

➤ **Equipo de lavado: túnel de lavado**

- ✓ **ANTES de la jornada.** Se revisarán las existencias de productos a dosificar.

- ✓ **DURANTE la jornada**

- Se realizará un exhaustivo control de la temperatura del túnel de lavado (superior a 80°C), mediante la visualización del sensor (y se llevará registro de la medición).
- El personal del túnel de lavado se aplicará gel hidroalcohólico entre el proceso de introducir SUCIO y retirar LIMPIO.
- Se desinfectará la cubertería y el personal que realice esta tarea debe garantizar la constante higiene de manos.

- ✓ **AL FINAL de la jornada**

Se limpiarán y desinfectarán todos los carros, equipos de trabajo, y cubos de basura (con sistema pedal y tapa).

7.12 Medidas para BAR /COMEDOR /BUFFET

PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, ha decidido implementar el buffet de manera asistida y con autoservicio garantizándose en todo momento la seguridad.



➤ **BAR Y RESTAURANTE ONES**

✓ **AFORO**

- Se definirá el aforo máximo (indicado mediante cartelería visible).
- Se mostrarán las medidas preventivas en la entrada del bar.

✓ **DISTANCIA INTERPERSONAL**

- Se ubicarán posicionamientos mediante señalética en el suelo, respetando la distancia de seguridad de 1,5 metros entre clientes.
- Se respetará la distancia interpersonal de 1,5 metros entre sillas de mesas diferentes.

✓ **HIGIENE RESPIRATORIA**

- Se ubicará, en la entrada del bar, un dispensador de gel desinfectante junto con señalética para garantizar su aplicación por parte de los clientes.
- Dispondrán de dispensadores de desinfectante de manos detrás del mostrador, y en aquellos puntos de mayor contacto (cajas, etc.).

✓ **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

• **DURANTE EL SERVICIO**

- ✓ El personal del bar entre cliente y cliente, desinfectará las superficies y áreas que hayan sido contactadas.
- ✓ Se potenciará la ventilación natural, mediante la apertura del ventanal que da al exterior.

• **TRAS CADA SERVICIO**

- ✓ El equipo de limpieza, realizará la limpieza y desinfección profunda de superficies susceptibles de ser contactadas, mesas, sillas (reposabrazos), etc.

Ver **Anexo VIII**

✓ **SERVICIOS**

- Se retiran los taburetes de la barra y no se dispondrá de ningún elemento para autoservicio.
- **Itinerario** con señalética en el suelo: del bar al exterior y del exterior al bar.
- Se dispondrá de lavavajillas que alcanzará el mínimo de 60°C.

➤ **COMEDOR**

✓ **AFORO**

- En PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, se montarán las mesas en el comedor.

✓ **HIGIENE RESPIRATORIA**

- Se ubicarán dispensadores de gel desinfectante junto con señalética para garantizar su aplicación por parte de los clientes: en la entrada del comedor, en la entrada del área buffet y de la estación de postres.
- Un supervisor velará para que toda persona que acceda al comedor se aplique solución desinfectante.
- Las cafeteras de autoservicio dispondrán de gel desinfectante y cartelería de medidas preventivas.

✓ **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

DURANTE EL SERVICIO

- ✓ De manera continua, el equipo de limpieza, higienizará todo el comedor.
- ✓ Ventilación natural: puertas abiertas de la entrada y salida a la terraza, y de la entrada al comedor.

TRAS CADA SERVICIO

- ✓ Desinfección profunda de superficies susceptibles de ser contactadas, mesas, sillas (reposabrazos), buffet, etc. Ver **Anexo VIII**

✓ **EQUIPOS DE TRABAJO**

- Se han establecido dos **perfiles de camareros**, a fin de evitar en todo momento, el riesgo de contaminación cruzada.



Camarero
Zona sucia



CAMARERO ZONA SUCIA

- El camarero recogerá y limpiará las mesas y realizará el desbarace.
- Completará los carros y los trasladará a la zona de túnel de lavado.
- Dispondrá de tres zonas de Office.

CAMARERO ZONA LIMPIA

- Llenado de aparadoras.
- Remonte de mesas: desinfección de mesas y sillas (reposabrazos).
- Montaje de mesas, al momento de sentarse el cliente: se dispone de carro de menaje limpio; colocación de servilletas de papel.
- Servicio de bebidas y vinos: se atenderá y servirá al cliente: toma de comanda con distancia prudencial.



➤ **BUFFET**

✓ **AFORO**

- Se ubicará, en los accesos a las áreas de alimentación, dispensadores de gel hidroalcohólico junto con señalética para garantizar su aplicación por parte de los clientes.
- Se establecerán indicaciones claras para mostrar el itinerario de sentido único por el buffet y show-cooking, para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- Habrá un dispensador de gel hidroalcohólico a la entrada del buffet, y de la estación de postres.
En las zonas donde sirva nuestro personal de cocina será cerrado parcialmente con pantallas transparentes para que pueda ser visto por el cliente, y sólo tendrá acceso nuestro personal: zona fría (crudivés, quesos, y ensaladas) y zona caliente.
- Servicio show-cooking será un servicio que combinará asistido y emplatado por parte de los cocineros, y autoservicio: la elaboración de los productos a la plancha será al momento y, a petición del cliente se completarán los platos con productos de elaboración avanzada.
- La sal y pimienta se dispondrán en cada mesa, y serán desinfectados entre cliente y cliente.
- Se instalará un **medidor de la concentración de CO2** para prevenir el riesgo de contagio en caso de una coincidencia masiva de personas (y cuya concentración de CO2 será <800 ppm).

➤ **OPERATIVA EN PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL**

- **Durante el servicio:** Ventilación natural.
- La operativa se basará en el seguimiento de un circuito que irá desplazándose por un área de buffet asistido central (correspondiente a la zona caliente, protegida con mamparas parciales).
- Y estaciones de autoservicio, con geles hidroalcohólicos en sus accesos:
 - postres y helados (prevalecerá el formato en monodosis).
- Un panel informativo, en la entrada del comedor-buffet, mostrará las normas de acceso.
- Tras cada cliente, las mesas y sillas serán desinfectadas. Cubiertos y servilletas se colocarán en el momento en el que el cliente esté sentado en su mesa.

- Las placas calientes de la zona show-cooking dispondrán de pantallas protectoras, y nuestro personal realizará el servicio asistido por la parte posterior.
- El servicio de show-cooking dispondrá de pantalla protectora y será asistido y emplatado por parte de los cocineros: la elaboración de los productos a la plancha y de las pastas será al momento y, a petición del cliente se completarán los platos con la guarnición y salsa elegidas.

✓ **DESAYUNOS**

- **Showcooking:** los cocineros elaborarán en directo y servirán al cliente: tortillas, huevos, creps, gofres, etc.
- **Guarniciones y elaboraciones calientes** serán servidas por nuestro personal de cocina a la misma vez que elaboran; se solicitará al cliente con qué desea se acompañe el plato principal).
- **Embutidos:** autoservicio con pinzas.
- **Frutas/** servicio individualizado **y yogures.**

✓ **CENAS**

- **Showcooking:** cocinado de carnes y pescados al momento y emplatados por cocina.
- **Postres:** los helados en formato tarrina.

➤ **SKY BAR y BAR NAUTIC**

- **Dosificadores:** Se colocará gel hidroalcohólico y cartelería visible con las medidas preventivas.
- **Aforo:** al aire libre.
- **Desinfección:** de manera exhaustiva se realizará la limpieza y desinfección del área.
- Se dispondrá de máquina lavavajillas para la higienización del menaje alcanzando 60°C.
- El camarero entre cliente y cliente desinfectará las superficies susceptibles de ser contactadas.

7.13 Medidas para MANTENIMIENTO

- **GEL HIDROALCOHÓLICO:** ubicado en áreas de SSTT.
- **EPI's:** el punto de abastecimiento de los equipos de protección individual será una taquilla sita en el taller (dispondrán de mascarillas y guantes desechables).
- **Partes de averías:** el jefe del departamento afectado comunicará las averías a Recepción. El jefe de mantenimiento recogerá los tickets de las mismas para su ejecución.
- **ACCESO A HABITACIONES:** El personal de mantenimiento entrará en las habitaciones cuando el cliente no se encuentre en la habitación, excepto causajustificada. Así:
 - ✓ El personal de mantenimiento hará uso de los equipos de protección individual definidos (se atenderá al informe PRL), mascarillas y guantes.
 - ✓ Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desinfectarse las manos con la botella de gel hidroalcohólico asignado, y desechar el equipo de protección individual de acuerdo a las instrucciones del fabricante, en una papeleracon tapa y apertura no manual.
 - ✓ Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se recomienda mantener el distanciamiento interpersonal de 1,5 metros, y hacer uso en todo caso de la mascarilla.
 - ✓ Se evitará cualquier contacto físico (saludos, entrega de albaranes, etc.).
- **Al finalizar cada turno:** se establecerá un área en el taller para las desinfecciones de útiles empleados: herramientas y materiales, que se realizarán de manera exhaustiva.

➤ Hamacas de piscina

- ✓ SSTT: reducirán su número, agrupándolas de 2 en 2, y respetando la distancia de seguridad de 1,5m entre dichos grupos.
- ✓ SSTT/Jardinero: a primera hora serán limpiadas y desinfectadas.
- ✓ Socorrista: en caso de ser abandonada, será desinfectada.

➤ Agua de consumo humano

Según nota publicada por el Ministerio de Sanidad (06/04) a día de hoy, hay consenso entre diferentes organizaciones científicas, como la OMS, el ECDC/CDC y la EPA, en que el virus SARS-CoV-2 no ha sido detectado en aguas de consumo humano cuando están tratadas al menos con filtración y desinfección; estos tratamientos eliminan o inactivan al coronavirus.

Niveles agua: se deberá mantener el nivel de cloro libre entre 0,5-1ppm (en agua de consumo como en osmotizada).

➤ **Prevención Legionella y mantenimiento de piscinas**

El riesgo de presencia de coronavirus no tiene una relación directa en el funcionamiento de las instalaciones de ACS, AFCH y piscinas.

Niveles agua – Prevención Legionella RD140/2003, RD865/2003 y UNE100030:2017; y Piscinas RD742/2013: se incrementará el control del biocida y restantes parámetros, garantizando la calidad microbiológica del agua, intentando mantenerlos lo más cerca posible al límite máximo legal, para asegurar una correcta desinfección.

➤ **Zonas comunes**

2 veces al día: se realizará la desinfección, mediante la aplicación de solución clorada mediante pulverización en:

- ✓ recinto exterior
- ✓ zonas comunes: andenes/playas de piscinas
- ✓ entrada mercancía
- ✓ salas y puestos de trabajo: sala de máquinas, sala de calderas.

➤ **Plan de mantenimiento preventivo**

Se extremará la periodicidad y revisiones de aquellos elementos de la instalación que mayor influencia puedan tener con las condiciones de higiene, para garantizar que funcionan en condiciones óptimas, por ejemplo:

➤ **SISTEMA CLIMATIZACIÓN**

En PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, dispone de un sistema central de climatización con recirculación; con aportación del aire exterior por compuerta, con filtros.

Se revisará el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros del salón y comedor.

Se dispone de la empresa externa de climatización HUMICLIMA, que realiza la revisión de equipos y el cambio de filtros en la preapertura del establecimiento; el sistema de climatización está centralizado y automatizado.

En relación a la **VENTILACIÓN**, se tendrá en cuenta:

- Periódicamente se realizará la ventilación de las instalaciones como mínimodiariamente y durante el tiempo necesario para permitir la renovación del aire.
- Se priorizará el uso de espacios al aire libre para la realización de actividades.
- Se instalarán medidores de la concentración de CO2 en las zonas comunes para prevenir el riesgo de contagio en caso de una coincidencia masiva de personas (cuya concentración de CO2 será <800 ppm): spa-gym, buffet/comedor.
- La sonda del equipo medidor de CO2 se situará en las zonas más desfavorables del interior del establecimiento.

- Las medidas de CO2 serán visualizadas mediante pantallas digitales instaladas en lugares visibles para los clientes del establecimiento.
- Se reducirá la ocupación y aumentará la ventilación (se instalarán aquellos equipos que sean necesarios: purificadores de aire, otros sistemas, a fin de conseguir el caudal de ventilación suficiente: cinco renovaciones por hora de todo el aire del local).
- Se favorecerá la mayor tasa de renovación de aire posible, evitando la recirculación interior (tanto en sistemas centralizados como en individuales –fancoils-); con captación de aire exterior y disponer de un sistema de recirculación del aire al 100% del exterior.
- Se ventilará de manera natural, abriendo de manera continuada ventanas y puertas y permitiendo corrientes de aire el mayor tiempo posible.
- Se reducirán los aforos hasta que el caudal de la ventilación sea 12,5 l/s/persona, trabajadores y clientes, y en las piscinas cubiertas dicho caudal mínimo de ventilación del aire exterior será de 2,5 l/s/m² (vaso + playa).
- Sistemas de ventilación y climatización mecánica, garantizarán que la renovación del aire sea como mínimo de 12,5 l/s/persona, trabajador y cliente, y que corresponde con un aire de buena calidad (IDA2), según el Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios (RITE), y tal como recoge el IDAE.
- Se comprobará el correcto funcionamiento de la ventilación, renovación de aire y deshumidificación de las piscinas cubiertas; los tiempos serán prolongados y se cambiarán los temporizadores del sistema para iniciar la ventilación nominal 2 horas antes y después del uso de la instalación.
- Los sistemas de extracción de los baños, cocina, vestuarios, etc. funcionarán durante 24h/7 días de la semana; las ventanas de los baños no se abrirán a fin de evitar la posibilidad de contaminación fecal-oral.
- Se mantendrá la climatización a una temperatura entre 21-23°C en otoño e invierno, 23-25°C en primavera y verano.

Los locales cerrados donde vayan a realizarse actividades, deberán ventilarse dos horas antes de su uso.

Se revisarán todos los dispositivos, sistemas de extracción y se incrementará la ventilación natural aunque se disponga de ventilación mecánica.

Se incluirá un plan de mantenimiento documentado (con todas las operaciones de mantenimiento y reparaciones según la ITE-3 de mantenimiento –RITE- por parte de la empresa mantenedora, y que será cumplimentada por su personal), con todas las acciones encaminadas a reforzar la limpieza, desinfección y mantenimiento de los filtros del aire de los circuitos, de acuerdo con las recomendaciones de los instaladores y el servicio de prevención; y se optará por filtros con eficacia demostrada como barrera de partículas víricas garantizando el mismo caudal del aire nominal del equipo.

- Se han establecido las siguientes pautas:

Cada 2 meses se realizará: la limpieza y desinfección de fancoils, limpieza de las bandejas y filtrinas.

Se incrementará el cambio y limpieza de filtros.

2 veces en la temporada, se realizará el cambio y limpieza del equipo a/a.

EPI's: se utilizarán todos los EPI's indicados para el cambio de filtros, etc (guantes, mascarillas, gafas o pantalla facial).

➤ **EQUIPOS DE LAVADO DE VAJILLA**

- Previo a la apertura, la empresa externa verificará el correcto funcionamiento de TODOS los equipos de lavado de vajilla ubicados en las diferentes áreas de servicio de restauración.
- Se garantizará que todos funcionan a $>80^{\circ}\text{C}$ en el ciclo de aclarado.
- En caso de que alguno no cuente con sensor digital o analógico, que permita la correcta verificación por servicio del funcionamiento del equipo por parte del personal de restauración, SSTT procederá a la instalación de sondas indicadoras.
- Los partes que puedan producirse en estos equipos en relación a la temperatura de aclarado deberán tratarse como prioritarios.

7.14 Medidas para RECEPCIÓN DE MERCANCIAS

- Se realizará la coordinación de planes de actuación con las empresas proveedoras.
- Se tendrá un mayor control y establecimiento de requisitos para los proveedores.

➤ **MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL**

Proveedores

- El área de recepción de mercancías (rellano de acceso a cocina) será delimitada mediante marcas en el suelo.
- Se dispondrá de un amplio horario de recepción (por la mañana) a fin de evitar posibles aglomeraciones.

Trabajadores

- En el momento de la recepción, se respetará en todo momento la distancia de seguridad interpersonal de 1,5m.

Servicios

- Se señalizará una marca en el suelo en la zona de recepción de mercancías, donde el proveedor esperará a ser atendido, por parte del cheff, gobernanta o jefe de SSTT.

➤ **MEDIDAS DE HIGIENE**

Proveedores

- Los repartidores deberán hacer uso de EPI's en todo momento (mascarilla). Junto a la puerta del establecimiento, para el acceso de los proveedores, se colocará un dispensador de gel hidroalcohólico para las manos (se valorará el ubicar una alfombra desinfectante para el calzado y carretillas de mercancías).

- Habrá cartelería visible sobre el cumplimiento de las medidas preventivas en materia de higiene.
- Se ubicará una papelería con tapa, bolsa plástica en su interior y apertura no manual.
- Se ubicará un mostrador donde se realizará la recepción.
- No se colocará el género en otras zonas distintas a la específica de recepción de mercancías.

Trabajadores

- Los jefes de cada departamento (cocina y mantenimiento) serán los que gestionen los pedidos realizados desde sus departamentos, que harán uso de guantes desechables y mascarilla (según la evaluación del servicio de prevención).
- Para la preparación de pedidos a los diferentes departamentos, se hará uso de los guantes y se dispondrán de recipientes plásticos lavables, que serán retornados a la zona de recepción de mercancías, por el departamento que haya hecho uso de ellos.
- El almacenamiento de materias primas se realizará según lo dispuesto en el Plan de APPCC actualizado al contexto Covid-19, teniéndose en cuenta que para colocar los productos en la zona de almacenamiento, se seguirá haciendo uso de los guantes desechables. Posteriormente se higienizarán los guantes con gel hidroalcohólico.
- No se compartirán bolígrafos, termómetros, carpetas u otros accesorios con el proveedor. En caso de compartirlos, serán desinfectados después de cada uso.
- Tras la recepción o manipulación de paquetes y pedidos, el personal se lavará las manos y/o hará uso de solución hidroalcohólica.
- La zona de recepción de mercancía (mostrador) será desinfectado mediante pulverización tras cada proveedor, con solución desinfectante para superficies. Tras la recepción y manipulación por parte de la persona asignada, la zona contaminada (mostrador, montacargas, carros, etc.) será limpiada y desinfectada exhaustivamente mediante pulverización de desinfectante con eficacia virucida (ver listado).
- Para el área de recepción de mercancías, contenedores de embalajes y áreas de desinfección y "limpio" se seguirá el plan de limpieza y desinfección establecido, aplicando los productos desinfectantes en las frecuencias recomendadas.

- **RECEPCIÓN REFRIGERADOS / CONGELADOS:**

Se eliminarán los embalajes exteriores de las mercancías (previo a su introducción en las cámaras de refrigeración) y serán desechados en sus contenedores de reciclaje; se tendrá especial cuidado en preservar el etiquetado de los productos para su trazabilidad. Los congelados podrán ser desinfectados mediante la pulverización de alcohol (de forma rápida sin romper la cadena de frío), evitando así la retirada del envasado exterior y pérdida de información de trazabilidad.

En relación a las frutas y verduras, se vigilará que las cajas de los proveedores no vengan muy sucias (se le comunicará este hecho como una no conformidad en caso de producirse), para prevenir que estas cajas puedan suponer un riesgo:

- estas cajas serán introducidas por personal del establecimiento en la cámara "sucia" de frutas y verduras habilitada para tal fin, se guardará precaución de no contaminarse el uniforme y se desinfectará las manos antes de continuar con cualquier otra tarea e ingresar a su área de trabajo.
- estas cajas no podrán entrar a la zona de desinfección de las frutas y verduras.
- las frutas y verduras serán desinfectadas siguiendo el procedimiento descrito en la sistemática APPCC, como hasta la fecha y se guardará debido registro.

- Los productos frescos serán trasvasados a contenedores propios desinfectados en el área de desinfección, para su almacenamiento en las cámaras correspondientes, atendiendo a los criterios de APPCC.

- **RECEPCIÓN NO PERECEDEROS:**

Se retirará el embalaje secundario en el que venga protegido el género, se conservará el etiquetado de los productos para su trazabilidad.

Los embalajes serán depositados en los contenedores específicos de reciclaje, que se ubicarán próximos a la zona de recepción.

En caso de cajas de plástico y otros envases, en el área de desinfección, se desinfectarán antes de ser trasladados a los departamentos de destino.

7.15 Medidas para JARDINERIA

Se extremarán las precauciones cuando se realicen trabajos que no permitan ser individuales, haciendo uso de los equipos de protección individual.

7.16 Medidas GENERALES para PROVEEDORES y SUBCONTRATAS

PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, previa a la reanudación de entrega de mercancías o de la prestación de los servicios contratados, solicitará a sus empresas proveedoras que implanten un plan de prevención para Covid-19 con la información relativa a las medidas a tener en cuenta en el acceso a las instalaciones y uso de EPI's, y serán informados de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar en PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL (el establecimiento cuenta con la colaboración de trabajadores asignados de las empresas proveedoras, por lo que la colaboración está garantizada).

Se llevará un **REGISTRO DIARIO DE LAS PERSONAS** que accedan al centro de trabajo: proveedores, auditores, comerciales, personal de contratadas,... Responsable de recepción de la visita.

Medidas GENERALES para proveedores MERCANCIAS

- Se realizará la **coordinación con las empresas subcontratadas y de servicios**, de los planes de actuación implantados por las empresas que van a mandar a sus trabajadores de manera regular a nuestras instalaciones.
- Se adoptarán todas las **medidas preventivas e higiénicas** con el personal externo.
- El personal estará provisto con los **EPI's** que le facilite su empresa, así como guantes u otros equipos de protección cuando sea necesario, que les será facilitado por su empresa, y que será necesario para la prestación del servicio en nuestras instalaciones.
- Cumplimiento de los requisitos de limpieza e higiene de manos a la llegada a las instalaciones y que le sean indicados por nuestro personal.
- Denegación de acceso al proveedor (o subcontrata, empresas externas) en caso de manifestar síntomas; informar a la dirección del establecimiento para dar seguimiento.

Medidas GENERALES para proveedores DE SERVICIOS

- Se realizará la **coordinación con las empresas de servicios**, de los planes de actuación implantados por las empresas que van a mandar a sus trabajadores de manera regular a nuestras instalaciones.
- Se adoptarán todas las **medidas preventivas e higiénicas** con el personal externo.
- Se dispondrá de un **registro de visitas**, en el que se anotará el nombre y apellidos, empresa, hora de entrada y salida, y firma.

- El personal estará provisto con los **EPI´s** que le facilite su empresa, así como guantes u otros equipos de protección cuando sea necesario, que les será facilitado por su empresa, y que será necesario para la prestación del servicio en nuestras instalaciones.
- Los jefes de los diferentes departamentos serán informados **desde Recepción o desde la zona de recepción de mercancías**, y recibirán al personal externo, al que le recordarán las medidas básicas y los protocolos implementados por el hotel, que deberán cumplir en todo momento.
- Se dispondrá de un **registro de visitas** en el acceso a la instalación, en el que se anotará el nombre, empresa, hora de entrada y salida, y firma.
- **Entre servicio y servicio** se realizarán tareas de desinfección.

Medidas GENERALES para SUBCONTRATAS

- Se realizará la **coordinación** de los planes de actuación implantados por las **empresas subcontratadas**, cuyos trabajadores accederán al establecimiento de manera regular.
- Se adoptarán todas las **medidas preventivas e higiénicas** con el personal externo.
- **Entre subcontrata y subcontrata** se realizarán tareas de desinfección.
- El personal de la subcontrata estará provisto con los **EPI´s** que le facilite su empresa, y que serán necesarios para los servicios a realizar en el establecimiento.
- **Desde Recepción o desde Recepción de mercancías**, se dará aviso a los jefes de los departamentos involucrados, y el personal externo será acompañado, realizando los trayectos preferentemente por los exteriores del establecimiento; les recordarán las medidas básicas y protocolos implementados por el hotel, que serán cumplidos en todo momento.

8. REFERENCIAS

- BOIB nº 112 – 20 Junio 2020. Acuerdo del consejo de Gobierno de 19 de Junio de 2020, por el cual se aprueba el **PLAN DE MEDIDAS EXCEPCIONALES DE PREVENCIÓN, CONTENCIÓN Y COORDINACIÓN para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, una vez superada la fase 3 del plan para la transición hacia una nueva normalidad.**
 - BOIB nº 60 – 20 mayo 2021. Acuerdo del Consejo de Gobierno de 7 de mayo de 2021 por el que se aprueba el **nuevo Plan de Medidas de Prevención, Contención y Coordinación para Hacer Frente a la Crisis Sanitaria Ocasionada por la COVID-19, se establecen los niveles de alerta sanitaria que serán de aplicación a cada una de las islas y se establecen medidas excepcionales de prevención del contagio de la COVID-19 aplicables temporalmente en las islas.**
 - Directrices y recomendaciones para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 elaboradas por el ICTE y publicadas por el Ministerio de Sanidad y convertidas en normas UNE.
- Serie de Especificaciones **UNE 0066**, Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 está compuesta por 21 partes, de las cuales las siguientes consideramos tienen (o pueden tener) aplicación para nuestros establecimientos:
- *Parte 1: Balnearios. Directrices y recomendaciones.*
 - *Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones.*
 - *Parte 5: Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.*
 - *Parte 14: Ocio nocturno. Directrices y recomendaciones.*
 - *Parte 19: Sector MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions). Directrices y recomendaciones.*
- Norma UNE-ISO 22483 *Turismo y Servicios Relacionados. Hoteles. Requisitos para la Prestación del Servicio* [9].
 - Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al Covid-19. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020).
 - Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020), y comercial. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020).
 - Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al Covid-19. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020).
 - Medidas excepcionales de prevención para hacer frente a la COVID-19 (SARS-CoV-2) en Hoteles y alojamientos turísticos. Institut Balear de Seguretat i Salut Laboral (IBASSAL), Marzo-2021.

9. ANEXOS

Anexo I: Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos.....	62
Anexo II: Uso adecuado de EPI: mascarillas.....	63
Anexo III: Uso adecuado de EPI: guantes	65
Anexo IV: Protocolo de actuación casos y sospecha: clientes y personal	66
Anexo V: Procedimiento de PRL frente exposición y Evaluación de riesgos	78
Anexo VI: Productos de limpieza y desinfección	79
Anexo VII: Estaciones de desinfección	80
Anexo VIII: Superficies Áreas.....	81
Anexo IX: Análisis de riesgo de las instalaciones.....	82
Anexo X: Cartelería informativa.....	83
Anexo XI: Modelo de información para el personal.....	84
Anexo XII: Modelo de registro de limpieza de aseos comunes.....	85
Anexo XIII: Consideraciones relativas a accesibilidad.....	86
Anexo XIV: Comité de trabajo. Organigrama.....	87
Anexo XV: Definición de aforos en áreas.....	88
Anexo XVI: Plan L+D. Procedimiento habitación ocupada y salida.....	89
Anexo XVII: Incorporación al trabajo (Conselleria de Salud del GOIB).....	90

Anexo I

Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

1 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



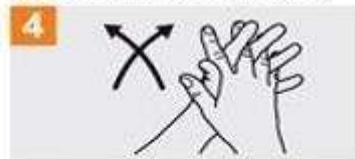
1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



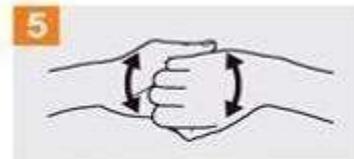
2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



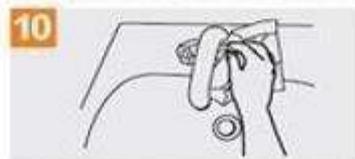
7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



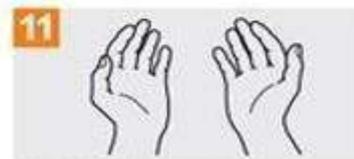
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

USO ALTERNATIVO PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
Clean Your Hands

Anexo II

Uso adecuado de EPI´s: mascarillas

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

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 muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de 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.

Los EPI deben desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

Mascarillas

Las mascarillas recomendadas 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: 2019) aunque éstas son preferiblemente reservadas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso, y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no hay evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

Nota: las mascarillas quirúrgicas y las mascarillas higiénicas no son consideradas EPI

Mascarillas higiénicas en población general

La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:

- Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación
- Mantén 1-2 metros de distancia entre personas
- Lávate las manos frecuentemente y metódicamente
- Evita tocar los ojos, nariz y boca
- Cubre boca y nariz con el codo o antebrazo
- Usa guantes desechables
- Trabaja a distancia siempre que sea posible

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNI para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población adulta e infantil)
- No reutilizables (población adulta e infantil)

¿A QUIÉN se recomienda su uso?
A la población general sana

¿CUÁNDO se recomienda su uso?
• Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
• Cuando se utiliza el transporte público.

Haz un uso correcto para no generar más riesgo:

- Lávate las manos antes de ponerla.
- Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
- Evita tocar la mascarilla mientras la lleves puesta.
- Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
- Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
- Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

22 abril 2020
Consulta fuentes oficiales para informarte
www.madrid.es
@sanidadca



Anexo III

Uso adecuado de EPI's: guantes

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

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales

(Ministerio de Sanidad, 2020)

Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos

(Organización Colegial de Enfermería, 2020)

Anexo IV

4.1-Protocolo de actuación ante la detección de casos

➤ **IDENTIFICACIÓN**

Ante la mínima duda de que una persona (cliente o empleado) sufra síntomas compatibles con la enfermedad Covid-19 (síntomas respiratorios: fiebre, tos y/o sensación de fatiga respiratoria) y haya estado recientemente (14 días previos) en una zona de transmisión comunitario hayan tenido contacto estrecho con una persona probable/confirmado con Covid-19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico.

➤ **4.a NOTIFICACIÓN DEL CASO O DE LA SOSPECHA**

Nota general: indicar que se seguirán en todo momento las instrucciones de la autoridad competente.

En el check-in dentro de la información facilitada al cliente se les indica que en caso de sospecha de síntomas compatibles con Covid-19 se ruega que la comunicación con el establecimiento sea por vía telefónica desde su habitación para reducir el riesgo de contagio a nuestro personal y a otros clientes.

Recepción contará con un termómetro sin contacto para tomar la temperatura del cliente. Esta medición nunca se realizará a través de la mampara para que la medición no sea alterada.

Nota: El personal de recepción mantendrá la distancia de seguridad en todo momento y hará uso del tipo de mascarilla establecida según PRL.

➤ **TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

✓ El responsable del departamento que reciba la comunicación por parte del cliente de que presenta síntomas compatibles con COVID-19 (ya sea en recepción, habitación, otras zonas .. o ya sea vía telefónica) deberá trasladar de forma inmediata (y de manera discreta) esta información a la dirección (o la persona designada en su ausencia).

✓ La dirección del establecimiento (o persona delegada) contactará con el cliente para informarle de que pone en marcha el protocolo y que se comunicará con él nuevamente tras hablar con los servicios médicos.

✓ La dirección del establecimiento (o persona delegada) contactará con los servicios médicos y seguirá las instrucciones (si el cliente lo solicita se le facilitará la información con los teléfonos de asistencia médica). Posteriormente contará con el cliente para transmitir las instrucciones dadas y comentar el protocolo pautado por la autoridad competente.

Nota: El personal del hotel NO entrará en su habitación para facilitar dicha información (el contacto se realizará vía telefónica).

✓ Se proporcionará una mascarilla quirúrgica tanto a dicho cliente como a sus acompañantes, si no cuentan con ella. Que será necesaria para salir de su habitación para ser atendido por los servicios médicos.

- ✓ Se abrirá un registro para dar seguimiento a esta incidencia recogiendo todos los datos en relación al personal u clientes que hayan podido entrar en contacto con el cliente afectado, así como actividades en las que haya podido participar y que el establecimiento tenga constancia. Día de entrada, número de acompañantes, ubicación de la habitación del afectado y otra información que pueda ser requerida por la autoridad competente. El objetivo es permitir realizar un rastreo de casos estrechos.
- ✓ Se informará de forma inmediata al coordinador del comité corporativo de toda la información relativa a este caso o sospecha.
- Si un cliente alojado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:
 - Solicitar su aislamiento en la habitación extremando las medidas de higiene.
 - Se deberá contactar al teléfono habilitado por la comunidad autónoma (Baleares: 061), siguiendo las recomendaciones médicas que le indiquen en la valoración de su situación y determinen las medidas a seguir.
 - 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, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración), 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, se 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, 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 Covid-19) ya no está en el establecimiento:
 - Bloquear la habitación durante al menos una semana
 - Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiadas.

➤ **4.b EN CASO DE TENER QUE ALOJAR EN EL ESTABLECIMIENTO A UN CLIENTE SOSPECHOSOS O CONFIRMADO**

En caso de tener que alojar en el establecimiento a clientes confirmados con COVID-19, SE RESPETARÁN LAS INSTRUCCIONES DE LAS AUTORIDADES SANITARIAS en todo momento.

Se convocará una reunión del comité corporativo y del hotel a fin de revisar con los todos los implicados los pasos a seguir y detectar aspectos que sean susceptibles de mejora como pueden ser entre otros:

- definir quién entrará en contacto con el cliente, qué persona/s tienen permitido el acceso a la habitación (limitando el número de trabajadores expuestos), y revisar que cuenta con los EPI's definidos en el informe PRL para estas circunstancias.
- repetir formación del personal en manejo de EPI's que vaya a estar involucrado en el contacto con el cliente
- analizar la necesidad de un plan de comunicación y definir los flujos de información.
 - o Basado en generar confianza, comunicar desde el principio (a la escala que se considere necesaria), con transparencia y planificando la información.
 - o Se deberá seguir siempre los requerimientos de la autoridad competente, realizándose de forma consensuada con la autoridad sanitaria (y el turoperador, si fuese necesario).
 - o Designar un portavoz (en caso necesario).
 - Se procederán a revisar los programas de limpieza de TODOS los espacios, incrementando frecuencias en áreas que se consideren necesarias.
 - Se incrementarán la ventilación/aireación de espacios comunes y habitaciones.
 - Se repararán los protocolos para la prevención de riesgos de contaminación cruzada (en especial en el área del departamento de limpieza (habitaciones y zonas comunes), así como el resto de departamentos en sus operaciones.

En PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL, a la persona afectada se le reasignará una habitación específica para garantizar el aislamiento del resto de huéspedes. Además se dispondrá de los medios necesarios para que se realice el autoaislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad, y se facilite al máximo la limpieza de una forma rápida y sencilla:

Listado de habitación/es potenciales candidatas a ser usadas en caso de aislamiento	
Zona	Nº Habitaciones

- 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 doble bolsa (para que el cliente deposite en su interior pañuelos desechables, mascarillas y guantes), 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.
- Se recomienda disponer de vasos desechables para el aseo/enjuague bucal.
- Un cesto con bolsa (cerca de la salida de la habitación) para que el cliente deposite en dicho punto los textiles sucios – toallas / sábanas) * si este punto lo realiza personal de pisos no será necesario el cesto).

➤ **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.
- Deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento.
- Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarilla.

1. Procedimiento de limpieza de habitaciones (con personas contagiadas o sospechosas de estarlo por Covid-19, o tras su salida)

- Al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza de la unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpiezas tras check-out.
- El acceso de personal de limpieza a habitaciones de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a Covid-19:
 - ✓ Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla).
 - ✓ Se mantendrá separación de 1,5 metros respecto a las personas afectadas.
 - ✓ No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza.
 - ✓ Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.
 - ✓ Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas.
 - ✓ Se hará uso de las EPI´s (guantes, mascarilla, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse los EPI´s. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, se usarán gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.
 - ✓ Los EPI´s desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, los EPI´s reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
 - ✓ El personal que preste este servicio llevará los EPI's indicados por PRL, previstos para esta situación.
- ✓ No se entrará el carro de limpieza en la habitación.

- ✓ Si el cliente ha retirado la ropa de camas y las toallas y las ha depositado en el cesto habilitado en la entrada, el personal procederá a cerrar la bolsa y a sacarlo de la habitación. Se deberá advertir a lavandería para su manipulación higiénica, es decir, no sacudir la ropa sucia y evitando el contacto directo con la piel. El lavado de los textiles se realizará a máquina a 60-90°C.
- ✓ Si es el personal de limpieza quién debe retirar la ropa de cama y las toallas se deberán poner en una bolsa cerrada y separada del resto, manejándolos de forma higiénica, es decir, no sacudir la ropa sucia y evitando el contacto directo con la piel.
- ✓ El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, ...) se eliminarán por parte del cliente en una bolsa situada en una papelería habilitada con pedal y tapa. Dicha bolsa será cerrada por el personal de limpieza una vez haya recogido todo lo susceptible de ser eliminado de la habitación. Esta bolsa será introducida en una segunda bolsa, donde se introducirán los EPI's utilizados por el personal de limpieza (una vez finalizado el servicio). Dicha bolsa se cerrará y podrá ser eliminada junto a la fracción resto de la basura del establecimiento.
- ✓ La limpieza con el cliente en la habitación se deberá realizar solicitándoles el uso de mascarilla quirúrgica y que mantengan la distancia social en todo momento.
- ✓ El proceso deberá ser realizado con productos virucidas y de una forma rápida, para estar el menor tiempo posible en la habitación.
- ✓ Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación:
 - Se utilizarán igualmente todos los EPI's indicados por PRL para esta situación.
 - hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, ...) y desecharlas.
 - Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución de hipoclorito sódico (1000 ppm) recién preparada o con el producto virucida del listado de productos químicos. Especial énfasis en todas las superficies de contacto (igual que una habitación de salida) y el baño.
 - Se utilizarán productos desechables para la limpieza de esta habitación. Los que no puedan ser desechados serán escrupulosamente desinfectados antes de permitir un nuevo uso.
 - Si se considera necesario, puede contratarse el servicio de desinfección de una empresa externa autorizada en ROESB.

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, o se realice una desinfección a través de una empresa profesional por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización.

2. Gestión de ropa de cama y toallas

- La ropa de cama y toallas sucias se colocarán por parte del huésped en una bolsa plástica para tal fin y se cerrará para que el personal del establecimiento lo retire y sustituya por ropa limpia (en caso de ser la persona cuidadora o un empleado del establecimiento quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla higiénica de un solo uso, y no 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 los EPI's adecuados (mascarilla y guantes) cuando se saque de la bolsa.
- El lavado de la ropa se hará en ciclo mecánico alcanzando como mínimo 60°C.

3. Gestión de residuos

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

4. Reparaciones en las unidades de alojamiento

- Para acceder a las habitaciones 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, batas y guantes (y gafas si se pueden producir salpicaduras), los cuales se desecharán a la salida y se lavarán o desinfectarse las manos posteriormente.
- Además, en todo momento se evitará tocarse la boca / nariz / ojos, y si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a 1,5 metros.

5. Servicio de comida en habitación

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

- Se facilitará un servicio de comida para los ocupantes de la habitación en aislamiento.
- El personal que preste este servicio llevará los EPI's indicados por PRL, si bien dejará la bandeja en el exterior de la habitación. Deberá mantener en todo momento la distancia de seguridad y en todo caso será un contacto breve.
- El cliente dará aviso cuando haya finalizado y lo sacará de la habitación cuando se le indique para evitar que esté en el exterior mucho sin vigilancia, nuevamente la persona que preste el servicio deberá mantener en todo momento la distancia de seguridad y en todo caso será un contacto breve. Además, deberá llevar guantes y lavarse sus manos tras finalizar el servicio.
- En caso de utilizar carro para prestar el servicio deberá ser correctamente desinfectado antes de poder ser utilizado nuevamente.
- El personal deberá guardar especial cuidado de no tocarse la cara o el uniforme durante el proceso.
- La vajilla y cubertería puede ser lavado en el túnel de lavado, con una fase de aclarado superior a 80°C.
- Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, los cuales se desecharán tras su uso y se lavará (vajilla y bandeja) en lavavajillas.

➤ **Normas para la persona acompañante**

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

- 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.

➤ **Directrices para la actuación en caso de un brote epidémico por Covid-19**

Ante una crisis sanitaria por Covid-19 o de cualquier índole en establecimientos de alojamiento turístico:

✓ 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:

1. Propietario del establecimiento o director, con capacidad para adoptar decisiones que puedan suponer costes económicos importantes.
2. 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.
3. Jefe de Bar/Restaurante y Gobernanta, y otros a valorar por dirección.
4. 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 afectar a las reservas.
5. Responsable de comunicación y gestión de la reputación on-line y de redes sociales en internet.
6. Asesor jurídico, para resolver todas las cuestiones de responsabilidades, reclamaciones, implicaciones legales.
7. 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.

✓ **Las Autoridades Sanitarias**

Ante la sospecha de un brote epidémico el establecimiento deberá comunicar esta situación a las Autoridades Sanitarias. En la Comunidad Balear (061), debe comunicarse esta situación a los Centros de Salud Pública de cada área sanitaria, 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.

✓ **Gestión de la información**

Acorde con la Organización Mundial de la Salud, se establecen los siguientes criterios:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Se determinará un sistema de flujos y registro de información que permita objetivarla y tratarla de forma ordenada y eficiente.

Toda la información referente debe quedar documentada, donde figure:

- a. La fuente de procedencia de la información
- b. El receptor directo de la información
- c. El día y hora en que se recibe la información
- d. La información en particular.

Con el respeto máximo a la legislación sobre protección de datos personales (LOPDGDD 3/2018), 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).

✓ **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.

✓ **Comunicación a empleados**

Se considerará 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.

✓ **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.

La persona responsable de dicha comunicación será el Director Comercial.

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 le 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.

✓ **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.

4.2-Protocolo de actuación ante la detección de casos o sospecha entre el personal

Los síntomas más comunes de la COVID-19 incluyen:

Fiebre



Tos



Sensación de
falta de aire



En caso de presentar síntomas compatibles con COVID19

En casa

En el hotel

Comunicarlo al Rble. Departamento → Director hotel → Servicio PRL

Comunicarlo al 061 (o a su centro de salud) y recibir instrucciones

Quedarse en casa hasta ser evaluado por un profesional sanitario

Abandonar el puesto de trabajo con mascarilla QUIRURGICA

El hotel implementará la limpieza y desinfección de la zona de trabajo antes de reanudar los trabajos en el área del trabajador



En caso de CONFIRMACIÓN - se seguirán las instrucciones de las autoridades sanitarias

- AISLAMIENTO DEL AFECTADO → No se reincorporará hasta que así lo determine la autoridad sanitaria.
- INVESTIGACIÓN EN EL HOTEL DE **CASOS ESTRECHOS:**
 - contar con los registros de trabajo y visitas para su análisis).
 - contar con los contactos de todos los trabajadores y proveedores.
 - Dar seguimiento si se detectasen casos estrechos
- ESTABLECER UN NIVEL DE VIGILANCIA PARA DETECTAR RAPIDAMENTE (NUEVOS CASOS)
- REALIZAR UNA EVALUACION DEL RIESGO con análisis de las posibles causas (para determinar fallos o mejoras en el plan de prevención)
- GUARDAR REGISTROS CON TODOS LOS DATOS Y DEL SEGUIMIENTO - Determinar medidas preventivas por parte del comité

- Si un empleado comunica síntomas compatibles con la enfermedad:
 - Se deberá mantenerse en aislamiento domiciliario extremando las medidas de higiene.
 - Se deberá comunicar a la empresa según el procedimiento habitual establecido, de cara a la tramitación administrativa de dicha actuación.
 - No se deberá acudir a los servicios médicos, para evitar su saturación.
 - Se deberá contactar al teléfono habilitado por la comunidad autónoma (Baleares: 061), siguiendo las recomendaciones médicas que le indiquen en la valoración de 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...)

Anexo V - Evaluación de riesgos – Servicio PRL

Adjuntar informes o indicar a continuación la ubicación de los archivos formato electrónico

Anexo VI

Productos de limpieza y desinfección

Listado oficial de productos virucidas autorizados:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

 <p>Parque Nereida SUITES HOTEL ****</p>	<p>PLAN DE ACTUACION PARA LA PREVENCIÓN DE TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS EN PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL Medidas específicas COVID19</p>	<p>Rev.0-04/06/2021</p>
--	---	-------------------------

Anexo VII

Listado de localización de estaciones de desinfección

Anexo VIII

Superficies por áreas

Anexo IX

Análisis de riesgo de las instalaciones

Anexo X

Cartelería informativa

 <p>Parque Nereida SUITES HOTEL ****</p>	<p>PLAN DE ACTUACION PARA LA PREVENCIÓN DE TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS EN PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL Medidas específicas COVID-19</p>	<p>Rev.0-04/06/2021</p>
---	--	-------------------------

Anexo XI

Modelo de la información que se va a dar al personal

Anexo XII

Hoja de registro de limpieza de aseos comunes

HOTEL _____

FECHA _____

HORARIO		PERSONAL DE LIMPIEZA	
DE	A	SERVICIO EFECTUADO POR:	FIRMA:
7	8		
8	9		
9	10		
10	11		
11	12		
12	13		
13	14		
14	15		
15	16		
16	17		
17	18		
18	19		
19	20		
20	21		
21	22		
22	23		

Vº Bº Director/a _____

Además de realizar la limpieza y desinfección se realiza una revisión y reposición del papel, el jabón y el gel antiséptico.

In addition to cleaning and disinfection, a revision and replacement of paper, soap and antiseptic gel is performed.

Zusätzlich zur Durchführung der Reinigung und Desinfektion wird eine Überarbeitung und ein Austausch von Papier, Seife und antizeptischem Gel durchgeführt.

	<p>PLAN DE ACTUACION PARA LA PREVENCIÓN DE TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS EN PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL</p> <p>Medidas específicas COVID19</p>	<p>Rev.0-04/06/2021</p>
--	--	-------------------------

Anexo XIII

Consideraciones relativas a la accesibilidad

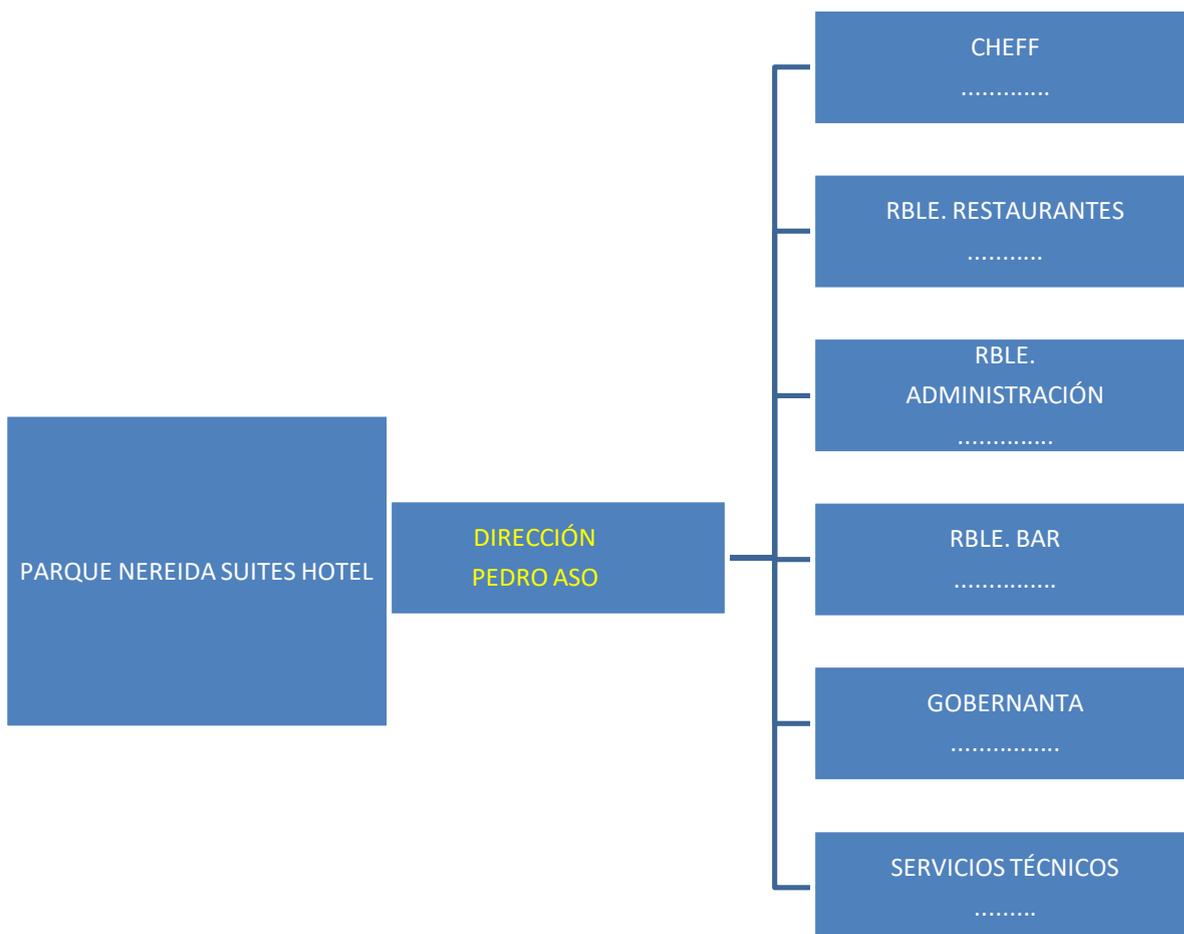
Indicar que durante la elaboración e implantación del presente plan de actuación se han establecido las siguientes consideraciones en relación a cumplir con criterios de accesibilidad y contemplar a los colectivos prioritarios dentro de las medidas preventivas:

- El personal del establecimiento que reciba a un cliente o a una visita es el responsable de explicar las normas de seguridad y de prevención establecidas en materia de prevención de riesgos y que han sido ampliadas ahora en el contexto de prevención de COVID-19 a todos los clientes, incluyendo aquellos con necesidades específicas, ya sean visuales o auditivas. Para ello se cuenta con formatos visuales (cartelería, etc.) o realizará una explicación de forma oral.
- La pantalla ubicada en los puntos de información no impide la correcta comunicación entre el personal y el cliente o la visita.
- Los elementos para el secado de manos (dispensadores de papel) y dispensadores de gel y jabón se ubicarán entre 70-120cm (en especial en aseos para discapacitados) y en zonas comunes.
- Se han establecido medidas preventivas que contemplan el acompañamiento de personas para el apoyo humano de personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, personas mayores, ..., por ejemplo, en relación a las limitaciones de aforo y distanciamiento social, en relación a uso de baños, ... En caso de que este apoyo sea prestado por nuestro personal, este guardará las debidas medidas preventivas indicadas por la evaluación del puesto de trabajo en materia de protección como mascarillas, lavado de manos, ...
- A la hora de reubicar o distribuir el mobiliario de las zonas para atender a garantizar los aforos y las distancias de seguridad interpersonal, todos los elementos de mobiliario no obstaculizan en ningún caso las zonas de paso y no afectan a las condiciones de accesibilidad del itinerario.
- Se ha establecido que el personal que atiende zonas comunes en las que pueden originarse colas o posibles aglomeraciones prestará un acceso prioritario a personas mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida o con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.

Nota: Este anexo será distribuido al personal para que se pueda atender a las personas con necesidades de accesibilidad, con la finalidad de garantizar su correcto cumplimiento y facilitar toda la información necesaria para la protección de nuestros clientes con necesidades especiales.

Anexo XIV

COMITÉ DE TRABAJO-ORGANIGRAMA



Anexo XV - Definición de Aforos por Áreas

Tras la evaluación de los aforos indicados en el manual de autoprotección, la revisión de los requisitos en materia de restricción de aforo, y tras el cálculo para permitir una distancia de seguridad de 1,5 m entre personas, se ha establecido el criterio más restrictivo.

AREAS COMUNES (Aforo establecido)

Las limitaciones de aforo podrán ser ajustadas de forma provisional por las autoridades competentes según queden reflejadas en el BOIB (donde se indicará además el periodo de vigencia de esa limitación temporal) – estas normas quedarán archivadas en el Anexo.

- Para las terrazas no existe limitación de aforo, siempre que se pueda asegurar que la disposición de las mesas asegura la distancia de seguridad interpersonal de 1,5 m.
- El número de hamacas indicado es el que permite la distancia interpersonal de 1,5 m (entre usuarios de diferentes habitaciones), se han colocado en grupos de 2.

AREA	AFORO	AFORO PERMITIDO- %

	<p>PLAN DE ACTUACION PARA LA PREVENCIÓN DE TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS EN PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL Medidas específicas COVID19</p>	<p>Rev.0-04/06/2021</p>
--	---	-------------------------

Anexo XVI

Plan Limpieza y Desinfección: Habitación OCUPADA y de SALIDA

➤ **Habitación OCUPADA:**

1. No se realizarán las limpiezas en presencia del cliente en la habitación (el cliente será informado)
2. Deberán abrirse las ventanas exteriores 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).

Para asegurar que no hay contaminación cruzada a través del material de limpieza de una habitación a otra:

- Se utilizarán bayetas y mopas desechables para cada habitación.
 - Materiales textiles como fregonas, estropajos y cepillos reutilizables, que deberán aclararse y sumergirse 5 minutos en agua clorada al 0,5% recién preparada (125 cm³ lejía por litro de agua) o solución equivalente, y aclarar posteriormente antes de usarse en otra habitación

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

➤ **Habitación de SALIDA:**

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

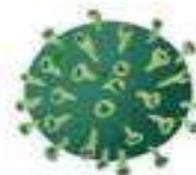
- Desinfección de todos los objetos que supongan contacto con el cliente: suelos, alfombras, grifería y mobiliario del cuarto de baño, escobilla wc, cubos de la basura y de reciclaje pomos, teléfonos, interruptores, mandos a distancia TV, mesas y mesillas, sillas y sillones, nevera, cafeteras y similares, cadenas de ventiladores y lámparas, manillas de las ventanas, termostatos, llaves de luz, exterior enchufes y embellecedores, barandillas, 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.
 - Las superficies textiles: desinfección mediante equipo de alcance superior a 60°C (vaporetas).
- Desinfección de vasos de enjuague bucal.
 - Desinfección de todo tipo de vajilla.
 - Desinfección de perchas.
 - Desinfección de secador de pelo (y filtro)
 - Sustitución de bolsas de basura y papel higiénico
 - La habitación permanecerá aireada y soleada el mayor tiempo posible
 - Deberá garantizarse entre entradas y salidas de clientes que se disponga del tiempo suficiente para realizar el proceso de limpieza y desinfección de forma segura.
- Cambio de almohadas con funda interior y cremallera (reellenos con aplicación de tiempo de cuarentena).
 - Cambio de cubrecolchones.

Anexo XVII

Cuestionario de incorporación al trabajo



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM



CUESTIONARIO DE SALUD INCORPORACIÓN TRABAJADORES/AS (COVID-19)

Nombre Apellidos

Fecha de nacimiento Edad

DNI

Dirección CP

Municipio Isla País

Correo electrónico Teléf.

DATOS DE LA EMPRESA

Razón social CIF

Dirección CP

Municipio Isla País

INFORMACIÓN CLÍNICA

	N/S	No	Sí
¿Presenta síntomas (especialmente fiebre, tos, dificultad respiratoria) compatibles con la COVID-19?			
¿Ha presentado síntomas (especialmente fiebre, tos, dificultad respiratoria) compatibles con la COVID-19 los últimos 14 días?			
¿Ha tenido contacto cercano con alguna persona positiva de la COVID-19 los últimos 14 días?			
¿Le han hecho alguna prueba de diagnóstico por la COVID-19 en los últimos 14 días?			

OBSERVACIONES

Declaro, bajo mi responsabilidad, la veracidad de los datos proporcionados

Fecha

Firma

Ver instrucciones al dorso

Información sobre protección de datos personales. De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la legislación vigente en materia de protección de datos, se informa del tratamiento de los datos personales que contiene este cuestionario. Finalidad del tratamiento. Seguimiento actuaciones para garantizar el control y la seguridad de la población, en relación con el Real Decreto 464/2020, de 14 de marzo, por el cual se declara el estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19. Responsable del tratamiento. Dirección General de Salud Pública y Participación, Instituto Balear de Seguridad y Salud Laboral, Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

NOTA INFORMATIVA EN RELACIÓN AL CUESTIONARIO

1. Este cuestionario debe ser cumplimentado y firmado por todos los trabajadores por cuenta ajena o autónomos.
2. En el caso de que el trabajador tenga dificultades para su entrega física en la empresa, podrá tramitar en un primer momento una copia por vía telemática, por ejemplo correo electrónico, fax, SMS, Whatsapp, entre otros, y debiendo el trabajador entregar a la empresa el cuestionario cumplimentado lo antes posible.
3. En el caso de que alguna de las 4 respuestas del cuestionario fuera "SI", el trabajador ha de contactar con el servicio de prevención de riesgos laborales (SPRL) y en el caso de trabajadores autónomos opcionalmente con la mutua colaboradora de la seguridad social que dispongan. El empresario le facilitará la forma de contacto. En este caso, el trabajador no podrá incorporarse al puesto de trabajo, hasta disponer del informe que le permita incorporarse al trabajo firmado por el médico del trabajo del SPRL o de la mutua a la que esté afiliado.
4. El empresario deberá tramitar por vía telemática u otro sistema el cuestionario en un plazo no superior a 24h, garantizando su confidencialidad, al servicio de prevención incluido los correspondientes a los autónomos concurrentes. El resto de trabajadores autónomos lo tramitarán opcionalmente en el mismo plazo, a la mutua colaboradora de la seguridad social.
5. El servicio de prevención deberá actuar en función de las respuestas, de acuerdo al procedimiento establecido para con los servicios de prevención de riesgos laborales. Las mutuas actuarán de modo similar a las indicaciones dadas a los servicios de prevención de riesgos laborales.
6. El servicio de prevención o la mutua comunicará la información que le sea requerida por la Dirección General de Salud Pública y Participación o el IBASSAL y conservará el cuestionario recibido, garantizando su confidencialidad.

Información sobre protección de datos personales. De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la legislación vigente en materia de protección de datos, se informa del tratamiento de los datos personales que contiene este cuestionario. Finalidad del tratamiento. Seguimiento actuaciones para garantizar el control y la seguridad de la población, en relación con el Real Decreto 464/2020, de 14 de marzo, por el cual se declara el estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19. Responsable del tratamiento. Dirección General de Salud Pública y Participación. Instituto Balear de Seguridad y Salud Laboral. Servicios de Prevención de Riesgos Laborales. Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.



PLAN DE ACTUACION PARA LA PREVENCIÓN DE
TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS EN
PARQUE NEREIDA SUITES HOTEL
Medidas específicas COVID19

Rev.0-04/06/2021

