



PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE COVID-19

**CUESTIONES PRÁCTICAS para la REAPERTURA de
la ACTIVIDAD en el SECTOR HOTELERO**

Palma, 21 de abril de 2020
Edición 2

sinergies
consultoria **g** l a b

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. SARS-COV2 Y COVID 19	4
3.1. EL VIRUS Y LA ENFERMEDAD	4
3.2. ¿CÓMO SE TRANSMITE EL VIRUS?	5
4. ANÁLISIS DE LAS DIFERENTES ÁREAS	8
4.1. OPERACIONES / DIRECCIÓN	8
4.2. RECEPCIÓN / ATENCIÓN AL CLIENTE	9
4.3. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	10
4.3.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO	10
4.3.2. REPARACIÓN AVERÍAS	11
4.3.3. CORONAVIRUS Y AGUA DE CONSUMO	11
4.3.4. SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN	11
4.3.5. PREVENCIÓN LEGIONELLA Y MANTENIMIENTO PISCINAS	13
4.3.6. OZONO COMO DESINFECTANTE	13
4.4. LIMPIEZA DE INSTALACIONES Y HABITACIONES	14
4.5. COCINA	16
4.6. RESTAURANTE	17
4.7. CAFETERÍA / BAR	18
4.8. SPA / GIMNASIO / PISCINA CLIMATIZADA	19
4.9. ANIMACIÓN	19
4.10. COMPRAS / ECONOMATO	20
5. OTRAS CUESTIONES	21
5.1. MÁRKETING / IMAGEN	21
5.2. FORMACIÓN	22
6. REFERENCIAS	23

1. Presentación

Sinergies es una **empresa consultora y laboratorio**, con sede en Palma, en el Parc Bit.

Damos apoyo individualizado e impartimos formación a las empresas para mejorar su gestión desde el punto de vista de la calidad, el medio ambiente, la sostenibilidad y la seguridad alimentaria e hídrica.

Somos especialistas en **la realización de analíticas, definición de protocolos de limpieza y autocontrol** sobre APPCC, seguridad e higiene, legionella y piscinas y en **la realización de acciones formativas**

Información y contacto

Joan Mateos

971 425 469 / 607 266 179

Sinergies i Gestió Empresarial de Balears, S.L.

c/ Ada Byron, s/n. PB. Local 5ª.

Edifici Estel – Parc Bit - 07121 Palma

jmateos@sinergies.org / www.sinergies.org



2. Objetivo

Este documento pretende ser una herramienta de apoyo para las empresas hoteleras, comentando aspectos que se deberían tener en cuenta a la hora de preparar el retorno a la actividad, con la finalidad de transmitir la máxima seguridad a sus trabajadores, clientes y colaboradores.

Ofrecer un entorno seguro será un factor clave en el momento de retomar la actividad. Generar confianza y tranquilidad permitirán.

Se trata de un documento abierto al que se irán incorporando nuevas informaciones y aportaciones, en función de la evolución de la información que vaya apareciendo y de posible normativa que pueda publicar la Administración.

3. SARS-Cov2 y COVID 19

3.1. El virus y la enfermedad

Los coronavirus son una familia de virus que causan infección en los seres humanos y en una variedad de animales, incluyendo aves y mamíferos como camellos, gatos y murciélagos. Se trata de una enfermedad zoonótica, lo que significa que pueden transmitirse de los animales a los humanos.



Los coronavirus que afectan al ser humano (HCoV) pueden producir cuadros clínicos que van desde el resfriado común con patrón estacional en invierno hasta otros más graves como los producidos por los virus del Síndrome Respiratorio Agudo Grave (por sus siglas en inglés, SARS) y del Síndrome Respiratorio de Oriente Próximo (MERS-CoV)

3.2. ¿Cómo se transmite el virus?

Existen 3 formas diferentes de propagar el virus:

- **Transmisión por contacto.** Se produce tras la liberación y deposición de gotas, sobre superficies, emitidas por la persona infectada. Las gotas formadas al toser y estornudar (la

DURACIÓN DEL CORONAVIRUS EN SUPERFICIES

Pruebas realizadas con el coronavirus SARS-CoV-1. Se han descrito similares comportamientos en el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2 o Covid-19).

■ Días ■ Horas



ALUMINIO
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
2-8 horas



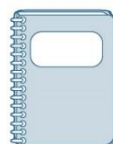
GUANTES QUIRÚRGICOS
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
8 horas



MADERA
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ 4 días



CRISTAL
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ 4 días



PAPEL
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ 4-5 días



PLÁSTICO
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ 5 días

FUENTE: Journal of Hospital Infection y The New England Journal Medicine

mayoría de estas gotas de tamaño grande, > 5 micras) se depositan sobre superficies y objetos cercanos, como escritorios, mesas,... Las personas pueden contraer la infección al tocar esas superficies u objetos contaminados; y luego tocarse los ojos, la nariz o la boca.

Según diferentes estudios publicados el virus puede permanecer activo en las superficies, variando el tiempo que permanece activo en función del tipo de superficie.

- **Transmisión por vía fecal-oral,** por contacto con gotas con residuos de tuberías al accionar el sistema de descarga del inodoro con la tapa abierta



Ello implica la necesidad de definir unos protocolos de limpieza y desinfección adecuados en cada una de las áreas del hotel que incluyan procesos, frecuencias y productos. Ello se comentará con más detalle en el apartado de "limpieza". Además, la realización de analíticas de detección de virus en superficies permitirá comprobar la eficacia del protocolo definido.

• Transmisión por vía aérea

- **Por transmisión por contacto cercano a través de gotas grandes (> 5 micras):**

Si las personas se encuentran a una distancia de 1 a 2 metros de otra persona, pueden llegar a infectarse directamente al inhalar las gotas exhaladas, por estornudo o tos, por una persona infectada.

- **Por transmisión por el aire de partículas pequeñas (<5 micras):**

Son partículas que, por su pequeño tamaño y ligereza, podrían llegar a permanecer en el aire durante horas y podrían transportarse a largas distancias. Se pueden formar pequeñas partículas (núcleos o residuos de gotas) al toser, estornudar o hablar y a partir de gotas que se evaporan (generalmente en milisegundos) y se desecan.

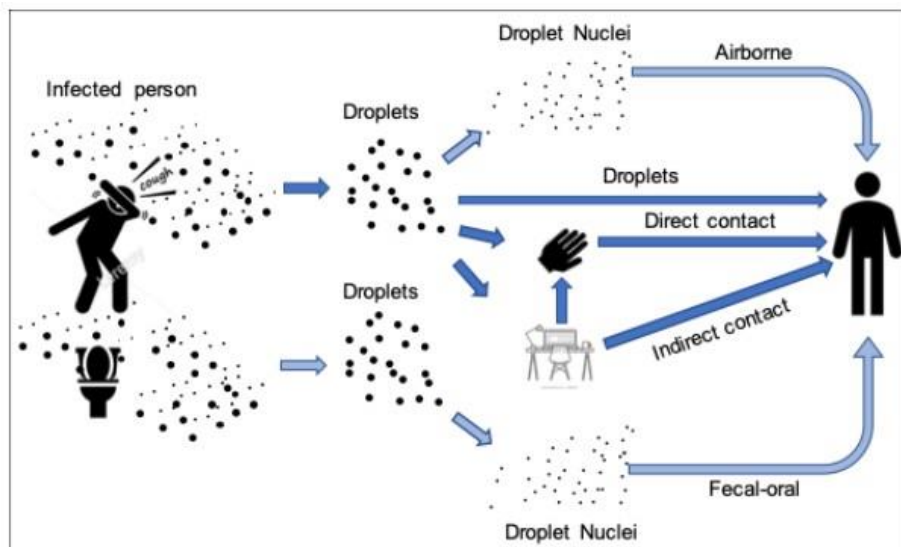


Figure 1. WHO reported exposure mechanisms of COVID-19 SARS-CoV-2 droplets (dark blue colour). Light blue colour: airborne mechanism that is known from SARS-CoV-1 and other flu, currently there is no reported evidence specifically for SARS-CoV-2 (figure: courtesy Francesco Franchimon).



Ello implica la necesidad de incidir sobre los sistemas de ventilación y climatización y potenciar una mayor ventilación de las estancias para aumentar la renovación del aire, todo ello combinado con medidas de distanciamiento e higiene personal que comentaremos en los siguientes apartados

¿Y la transmisión a través de los alimentos?

En relación con la transmisión potencial del virus a través de los alimentos, la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA), ha señalado que no hay pruebas de que los alimentos puedan ser una fuente o una vía de transmisión del virus, pero sí pueden ser el vehículo de transmisión entre personas.



En este sentido existe la posibilidad de que una persona infectada pueda contaminar los alimentos al prepararlos o manipularlos con las manos sucias o al exponerlos a gotas infecciosas al toser y estornudar.



Por tanto, aplicadas adecuadamente, las buenas prácticas de higiene son una forma efectiva de prevenir la contaminación de los alimentos con el virus. Son cuestiones que se deberán tener en cuenta en cocina y sala, tanto entre el personal como en relación a los clientes

4. ANÁLISIS DE LAS DIFERENTES ÁREAS

4.1. OPERACIONES / DIRECCIÓN

- Definición de protocolos de PREVENCIÓN para todos los departamentos
- Definición de protocolo de ACTUACIÓN en caso de síntomas de clientes y/o trabajadores
- Definir protocolos para acceso a los vestuarios de los empleados y la distribución de casilleros para el distanciamiento social.
- Supervisión trabajadores. Coordinación con PRL para vigilancia síntomas e identificación posibles afectados
- Concretar en qué zonas se ubica gel desinfectante, tanto para clientes como para trabajadores. Elaborar un listado de puntos de ubicación.
- Revisar en qué zonas debe plantearse / revisarse distanciamiento mínimo, tanto para clientes como para personal (piscina, miniclub, lobby bar, comedor personal,...). Elaborar un listado de zonas donde asegurar distanciamiento. Valorar posible redistribución mobiliario o delimitación carriles para nadar en piscina.
- Determinar distancia mínima entre hamacas.
- Valorar adaptar los ascensores para su activación mediante medios no táctiles (voz o tarjeta)
- Realización análisis periódicos. Mantener análisis “normativa” (aguas, alimentos, legionella,..) + posibles análisis superficies (determinación vírica) para garantizar eficacia del proceso de limpieza y desinfección
- Posibles análisis a trabajadores en corporativo u hotel
 - Determinación COVID-19 por PCR (identificar enfermos)
 - Determinación anticuerpos mediante kit rápido (conocer grado de inmunidad)

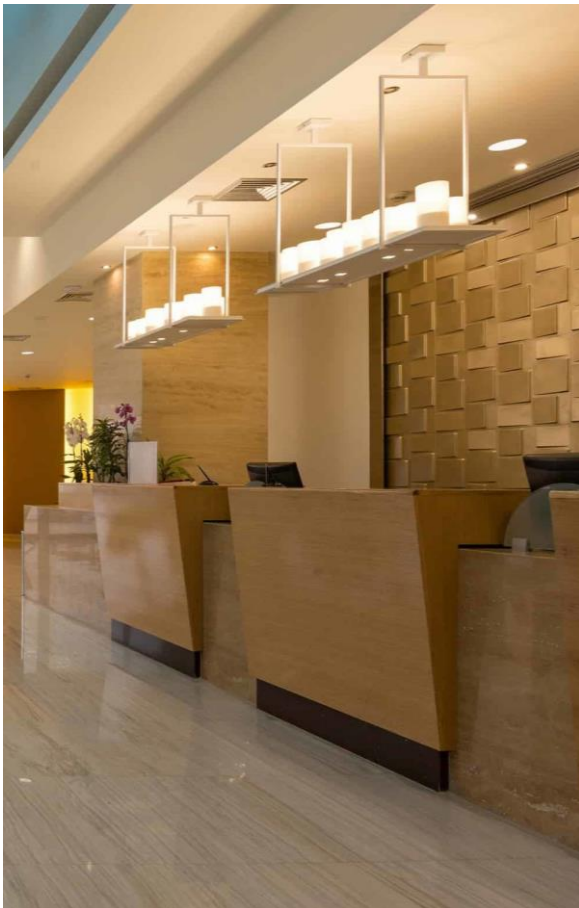


(para fase “post estado alarma”. Actualmente sólo se pueden realizar a quien determine la autoridad sanitaria y bajo prescripción médica)

- Protocolo / normas para uso de aseos tanto en zonas comunes como vestuarios / zonas personal
- Valorar el acceso a la piscina “bajo reserva”. En caso que se ponga en práctica, elaborar e informar del procedimiento a clientes
- Mandos de televisión. Valorar su entrega al cliente en check in desinfectado y envasado al vacío o cambiarlo -presentándolo igualmente envasado al vacío- por parte de dep. limpieza tras cada salida.
- Elaboración de un checklist interno para seguimiento de la aplicación de toda la operativa
- Plantear un plan de formación a doble nivel (desarrollado en apartado “formación”):
 - Equipo dirección + Jefes Departamento
 - Personal departamentos

4.2. RECEPCIÓN / ATENCIÓN AL CLIENTE

- Gel desinfectante en acceso hotel
- Facilitar guantes y mascarilla al personal de front office. Igualmente a valet y botones.
- Valorar la colocación de cristales o mamparas de protección en el mostrador de recepción.
 - Protocolos para limpieza periódica de la barra de recepción y elementos zonas comunes (pasamanos, botonera ascensor, etc.). Intensificar frecuencia en momentos de mayor afluencia. No depender del personal de limpieza, sino que se puede implicar a personal recepción en limpieza básica.
 - Valorar la posibilidad de realizar el check in no sólo en recepción sino en otros lugares (lobby bar, por ejemplo) para fomentar las distancias de seguridad. En ese caso sería necesario disponer de Tablet u ordenador en las zonas de apoyo.
 - Organización de colas de espera, respetando distancia de seguridad (1,5 metros entre familias)
 - Realización de test rápidos antes del acceso a recepción o posibilidad de toma de temperatura de los clientes a su llegada (en entrada o en recepción). Registro con cláusula de protección de datos.
 - Posibilidad de solicitar que se firme una declaración jurada de Covid19 en la recepción



donde los clientes confirman que no han estado cerca de nadie con síntomas de virus para futura exención de responsabilidad

- Entregar información a clientes en check in con buenas prácticas para prevención y comunicación en caso de síntomas. Definir contenido folleto.
- Posible welcome pack para clientes (en lugar de amenities, guantes + gel). En check in o en habitación.
- Protocolo de entrega de maletas en habitación. Si se llevaba a cabo valorar posibilidad de eliminarla o, en caso contrario, procedimiento limpieza preventivo (producto desinfectante).
- En caso de disponer de cuarto maletero, restringir su entrada a clientes, accediendo únicamente el personal de recepción. Igualmente establecer protocolo limpieza de maletas y del recinto.
- Si se dispone de parking propio determinar proceso de limpieza y desinfección. Posibilidad de ofrecer equipo ozonizador o como mínimo productos desinfectantes en zona parking.
- Concretar qué habitaciones se bloquearán para garantizar el distanciamiento social y limitar lo máximo posible el uso del ascensor. Identificar en el sistema PMS las habitaciones bloqueadas para controlarlas con facilidad.
- Retirar todos los folletos y publicidad existente en papel.
- Fundas de teclados para empleados que comparten ordenadores
- Fundas de teléfonos para recepción
- Maquina dispensadora de cubierta de zapatos

4.3. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

4.3.1. Mantenimiento preventivo

Se debe aplicar de forma rigurosa la revisión de determinados elementos necesarios para mantener la correcta higiene del establecimiento. Por ejemplo:

- Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón.
- gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.

Se recomienda disponer de un registro de la realización de estas acciones.

4.3.2. Reparación averías

Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes con síntomas compatibles con el COVID-19 que deban permanecer en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación

4.3.3. Coronavirus y agua de consumo

Según nota publicada por el Ministerio de Sanidad (06/04) a día de hoy hay consenso en distintas organizaciones científicas, como la Organización Mundial de la Salud, el ECDC/CDC (Centers for Disease Control and Prevention) y la EPA (Environmental Protection Agency) en que el virus SARS-CoV-2 no ha sido detectado en aguas de consumo cuando están tratadas al menos con filtración y desinfección, estos tratamientos eliminan o inactivan el coronavirus. Por ello siempre que se mantenga el nivel de cloro libre entre 0,5 y 1 ppm (tanto en agua de consumo como en agua osmotizada) el agua es apta para beber, cocina y uso higiénico.



4.3.4. Sistema de climatización

A) EN ZONAS CON SISTEMAS DE VENTILACIÓN NATURAL

En zonas sin sistemas de ventilación mecánica, se recomienda abrir ventanas exteriores (mucho más de lo normal), con el fin de aumentar la ventilación natural, incluso cuando esto cause cierta incomodidad térmica. En estos casos la ventilación natural es la única opción viable para renovar el aire de las zonas ocupadas.

B) EN EDIFICIOS o ZONAS CON SISTEMAS DE VENTILACIÓN MECÁNICA

Se indican las siguientes pautas de funcionamiento:

- **Horarios de funcionamiento sistema de climatización.** Con el fin de aumentar el aire exterior de ventilación, así como la extracción, se recomiendan tiempos de operación más prolongados de lo habitual. Como solución óptima, a pesar de ir en contra de los principios de eficiencia energética, sería puede optar por mantener la climatización encendida las 24/7, con tasas de renovación de aire más bajas en ausencia de personas. La práctica a seguir sería el suministrar

tanto aire exterior como sea razonablemente posible, en base a un parámetro de renovación/hora. Esta medida favorecería el efecto limpieza del sistema de climatización, tanto de impulsión como de retorno.

- **Recirculación del aire en climatizadores.** Si se utilizan climatizadores centralizados con recirculación, si hubiese existencia de partículas con virus en los conductos de retorno, éstas podrían volver a contaminar las zonas ocupadas. Se recomienda evitar la recirculación central trabajando exclusivamente con aire exterior. Esta circunstancia, puede también afectar al bienestar de las personas, puesto que quizás el sistema de climatización no tiene suficiente capacidad para trabajar de manera continua en este modo. No obstante, puede ser una posibilidad a tener en cuenta, compatibilizándola con los requerimientos de confort de los clientes.



Cuando sea posible, los sistemas descentralizados, como las unidades de fan-coil o los pequeños equipos autónomos que utilizan la recirculación local, también deben apagarse para evitar la recirculación de partículas de virus (especialmente cuando los locales son utilizados normalmente por más de un ocupante, en zonas de administración, por ejemplo). Este tipo de unidades, generalmente, tienen filtros gruesos que no retienen partículas con carga viral. Si no es posible apagarlas, estas unidades se incluirán en los protocolos de limpieza y desinfección, ya que pueden recoger partículas como cualquier otra superficie de la estancia.

- **Extracción de aire en servicios higiénicos y locales de descanso**

Los sistemas de extracción de los servicios higiénicos y locales de descanso siempre deberían estar en funcionamiento las 24 horas, los 7 días de la semana, con el fin de favorecer el efecto limpieza del lugar.

Como norma, debe evitarse la apertura de ventanas en los aseos puesto que, al aumentar la presión de la estancia, se pueden generar flujos con aire contaminado hacia otras zonas del edificio, de menor presión. Si es imprescindible mantener abiertas estas ventanas (no existe extracción mecánica ni pasiva), se recomienda abrir también ventanas en otros espacios para intentar conseguir corrientes de aire hacia los baños.

4.3.5. Prevención legionella y mantenimiento piscinas

El riesgo de presencia de coronavirus no tiene una relación directa en el funcionamiento de las instalaciones de ACS, AFC y piscinas, si bien se recomienda ser estricto en el cumplimiento de la normativa que afecta a estas instalaciones (RD 140/2003, RD 865/2003 y UNE 100030 y RD 742/2013), en particular por lo que respecta al control de temperaturas de circuitos, purga de los mismos (valorando aumentar la frecuencia más allá de lo que exige la normativa) y control del nivel de biocida, intentando mantenerlo lo más cerca posible del límite máximo legal -en lugar de limitarse al valor mínimo- para asegurar la correcta desinfección.

4.3.6. Ozono como desinfectante

El ozono generado a partir de oxígeno es un biocida generado in-situ. Esta sustancia activa no ha sido todavía aprobada a nivel europeo siendo los tipos de producto para los que se encuentra notificada 2, 4, 5 y 11, por lo que el Ministerio de Sanidad no dispone todavía de información bajo la legislación de biocidas que establezca su eficacia o la seguridad de su uso. En este momento se está evaluando como sustancia activa. Puesto que la sustancia ha sido notificada y defendida, entre otras cosas, para la desinfección del aire, se entiende que tiene actividad en este sentido.

Por ello una opción sería valorar la desinfección de habitaciones / zonas comunes -restaurante, cocina, spa, gimnasio, ...- mediante equipos de ozono. En ese caso el proceso se debe llevar a cabo en ausencia de clientes -por ejemplo en horario nocturno-.

En caso de realizarlo, publicitar la iniciativa como elemento de seguridad a clientes.

4.4. LIMPIEZA DE INSTALACIONES y HABITACIONES

- Efectuar una auditoría inicial de elementos a controlar. Debemos ser conscientes que ha cambiado el enfoque, potenciándose la prevención y que, por tanto, no dejarnos nada sin limpiar y desinfectar adquiere mayor importancia.
- Definir protocolos específicos para la limpieza de las diferentes zonas. Por ejemplo:
 - o Limpieza de habitaciones ocupadas de clientes. Extremar medidas de seguridad.
 - o Limpieza de habitaciones ocupadas por clientes con síntomas o enfermos (gestión residuos, ropa de cama, etc.)
 - o Limpieza de zonas comunes. Aumentar frecuencia en zonas de mayor afluencia (aseos zonas comunes, cafetería, hall recepción,)
 - o Lavado de ropa (temperatura mínima, productos, medidas prevención...)
 - o Limpieza comedor y buffet
 - o Limpieza cocina



- Efectuar un turno de “limpieza más profunda” en horario que no interfiera con clientes en zonas comunes para efectuar una limpieza con mayor detalle (botoneras, pasamanos, interruptores, etc.).
- Aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección de aseos en zonas comunes
- Posible utilización de agua osmotizada para procesos limpieza y desinfección. Dureza agua puede afectar a eficacia proceso limpieza.
- Utilización exclusivamente de productos virucidas autorizados (ver apartado “compras”)

- Formación al personal sobre métodos, técnicas y procedimientos. La limpieza es una clave para garantizar seguridad.
- Para zonas específicas (aseos cercanos a restaurante) valorar la utilización de materiales desechables o específicos para esa zona.
- Ampliar el número de papeleras. Al menos inicialmente estos residuos no podrán ser reciclados sino que se destinarán a incineración para evitar riesgos. Aumentar frecuencia de vaciado.
- Identificar las habitaciones limpias (desinfectadas y pasado el test de superficie) como “Covid Free” como elemento de información y márketing. Para evitar discriminar a las otras, identificarlas como “en proceso de limpieza”
- Colocar a disposición del cliente un pulverizador con lejía en el baño.
- Accionar los sistemas de descarga de los WC con la tapa cerrada, para evitar la proyección de aerosoles.
- En habitaciones no ocupadas evitar que los desagües y sumideros se queden secos agregando regularmente agua (cada 3 semanas, dependiendo del clima) para que los cierres hidráulicos de los sifones de agua funcionen correctamente.
- Lavandería externa. Recabar información documentada donde nos certifiquen la correcta limpieza (temperaturas y productos utilizados) y clara separación entre ropa limpia y ropa sucia.
- Desinfectar diariamente los carros de limpieza del personal de pisos, así como los carros auxiliares utilizados para textiles



4.5. COCINA

- Protocolos de limpieza definidos y registros
- Revisar y modificar el flujo de entradas / salidas alimentos (zona economato, almacén seco, etc.). Implicar revisar documentación libro azul / APPCC.
- Todos los trabajadores de cocina deberán ir con mascarilla y guantes desechables para cada turno.
- Frecuencia de limpieza de zonas comunes. Registros
- Utilización de agua osmotizada para procesos limpieza y desinfección en cocina. La dureza del agua puede afectar a la eficacia del proceso limpieza.
- Replantear el horario de turnos para un porcentaje diferente al habitual, suponiendo aproximadamente un 30% de ocupación y adaptarlo en función de evolución.
- Colocar monoraciones de la mayor parte de los productos para eliminar contaminaciones cruzadas y mermas, ya que el producto tocado por un cliente no se podrá reutilizar.
- Recalcular los costes de alimentos ya que aumentarán al tener que aumentar la mono-ración y reducir el granel.
- Determinar un menú de reapertura con elementos que limiten la cantidad de trabajadores en la cocina.
- Potenciar cuarta y quinta gama para reducir costes de personal
- Valorar que durante una temporada solo se sirvan platos calientes, cocinados a alta temperatura con el objetivo de transmitir mayor seguridad en el proceso de cocinado.



4.6. RESTAURANTE

- Existencia de gel desinfectante en acceso restaurante.
- Protocolos de limpieza definidos y registros
- Todos los trabajadores de sala deberán ir con mascarilla y guantes desechables para cada servicio y deberán tener a disposición de los clientes guantes plásticos y gel desinfectante a la entrada de cada una de las salas.
- Frecuencia de limpieza de zonas comunes. Registros
- Redistribuir la colocación de mesas en comedor para asegurar un mínimo de 2 metros entre ellas. Elaboración de un croquis para redimensionar aforo y revisar flujos y circuitos.
- Formar al personal sobre cómo se requiere que lleguen los clientes y cómo hay que acomodarlos. Para ellos también será una situación nueva.
- Revisión protocolo servicio en restaurante. Buffet / show cooking / estaciones pan / gastronomía / Posible "servicio individual"?
- Evitar lo máximo posible la "proximidad" del cliente al alimento.
- Estudiar el cambio de mantel de tela, por uno de celulosa, e intentar que sean de un solo uso para todos los clientes. En caso de mantener textil, asegurar cambio tras cada uso y limpieza a más de 60 grados.
- Valorar, al menos inicialmente, la utilización de pinzas por parte de clientes y realizar servicio por parte de personal. En caso contrario, cambiarlas cada 15 minutos y realizar lavado garantizando las correctas temperaturas de lavado (mínimo 60°C) y secado (mínimo 80°C)
- Retirar en todos los puntos de venta las porciones a disposición de cliente (habituales en todo incluido). Evitar que en cualquier punto los clientes toquen equipos y/o alimentos.
- Limpiar y desinfectar frecuentemente (2 veces por turno como mínimo) los puntos con alta frecuencia de contacto, manijas de puertas, pantallas táctiles, etc.



4.7. CAFETERÍA / BAR

- Existencia de gel desinfectante en el acceso al recinto.
- Todos los trabajadores deberán ir con mascarilla y guantes desechables para cada servicio
- Mantener distancia de separación entre mesas y sillas de bar, tanto en interior como en terraza. Para las sillas marcar sus posiciones en el suelo, por ejemplo o fijarlas al mismo.
- No tener en las barras ningún objeto o producto que los clientes puedan tocar (pajitas, servilletas, posavasos, etc.)
- Valorar la instalación de un punto en la barra con mampara para separar al personal de los clientes para el servicio en barra.
- Limpiar y desinfectar frecuentemente (2 veces por turno como mínimo) los puntos con alta frecuencia de contacto, manijas de puertas, máquinas expendedoras, pantallas táctiles, etc.



4.8. SPA / GIMNASIO / PISCINA CLIMATIZADA

- Existencia de gel desinfectante en acceso spa / piscina climatizada / gimnasio
- Redefinir aforo máximo permitido en zona interior (sauna, piscina climatizada, etc.)
- Valorar implantar acceso previo bajo reserva
- Información en zona de acceso con las nuevas normas de comportamiento / distanciamiento / acceso
- Limitar temporalmente los servicios de masaje y tratamientos o, en caso contrario, efectuar un único tratamiento cada vez, desinfectando después de cada tratamiento y utilizando materiales desechables
- Elaborar un protocolo específico para tratamientos, incluyendo desinfección y gestión de residuos.
- Determinar distancia mínima entre hamacas.
- Crear plano de distancia de todas las zonas del spa.



4.9. ANIMACIÓN

- Existencia de gel desinfectante en acceso miniclub y en zonas exteriores de ocio (zona deportiva, tiro, etc.)
- EPIS para personal. Guantes / mascarillas.
- Revisión listado actividades teniendo en cuenta distanciamiento
- Redefinir plan de limpieza en miniclub, para centrarse más en las superficies de contacto y juguetes
- Cuestionario inicial en miniclub. Valorar incluir pregunta sobre síntomas previos
- Cambios en programa actividades. Inclusión acciones “motivadoras / divertidas”
- Aumentar la frecuencia de limpieza de juegos infantiles en zonas exteriores.

4.10. COMPRAS / ECONOMATO

- Protocolos de limpieza definidos y registros en zonas de economato, almacenes, etc.
- EPIS para personal. Guantes / mascarillas.
- Utilización de virucidas autorizados para uso ambiental PT-2 o alimentario PT-4. Último listado actualizado (20/04/2020) por Ministerio de Sanidad: <https://bit.ly/33QxKqb>
- Seguimiento stocks de productos críticos para implementar protocolos (gel, mascarillas, guantes, productos limpieza, virucidas, etc.). Previsión para no rotura stock.
- Potenciar el producto de proximidad, para reforzar la idea que el hotel trabaja con proveedores locales y próximos al establecimiento, reduciendo así al mínimo la manipulación del producto. Ello suma también en la dirección de reforzar la colaboración con el tejido comercial de alrededor del establecimiento.
- Asegurarse que se trabaja con proveedores acreditados, ya sea a través de certificados de limpieza, higiene, analíticas o existencia evidenciada de protocolos. En definitiva, poder garantizar un “efecto dominó” que garantice la seguridad en la cadena de suministro.
- Habilitar una “zona sucia” para la recepción de mercancías. Será la única zona a la que podrá acceder el proveedor (excepto productos congelados y ultracongelados). Concretar normas de acceso a esa zona:
 - o Lavado de manos
 - o Lavado suelas zapatos (mediante cepillos automáticos, por ejemplo)
- Para la recepción de productos, establecer diferentes niveles de precaución según tu tipología:
 - o Congelados y ultracongelados. Los proveedores pueden entrarlos directamente, previa desinfección de manos, suelas y móviles
 - o Conservas. Se depositarán en la zona sucia y economatero o personal departamento lo desembalará, separando el cartón pasando las latas y botes por un ozonizador
 - o Producto fresco. El personal propio lo cambiará de envase, se higienizará, etiquetará y almacenará.
 - o Otros productos (papelería, droguería, limpieza, SSTT,...). Se depositarán en zona sucia y el personal del departamento (o economatero, si existe) lo desembalará e higienizará envases y cajas con producto desinfectante.



5. OTRAS CUESTIONES

5.1. MÁRKETING / IMAGEN

- Plan de comunicación de todas las medidas adoptadas. Objetivo: **Transmitir confianza y seguridad**
- Mensaje #HotelSeguro / #DestinoSeguro. Definir posible lema específico para la cadena.
- Así como se publica en recepción el informe de análisis piscina, publicitar en lugar visible “certificado desinfección” o “certificado analíticas”
- Informar de la reapertura enumerando todas las precauciones que está tomando el hotel.
- Redibujar los planos de planta explicando las medidas y requisitos de distancia social establecida a nivel sanitario.
- Prepare una hoja de consejos de procedimientos de distanciamiento social y limpieza para simplificar el proceso de respuesta a los comentarios de los huéspedes.
- Concretar mensajes claros que muestren cómo el hotel fue de nuevo puesto a punto con los mejores protocolos de limpieza y desinfección.
- Normalizar y vender la seguridad higiene como un valor añadido, no como un tema sobre el que no conviene manifestarse.
- Modificar en la web fotografías que puedan explicar los cambios realizados (mesas más separadas, personal con mascarilla, guantes y gorro -en cocina-, hamacas más separadas, gel en accesos). Se trata de medidas para transmitir el cuidado que hemos tomado para garantizar la seguridad.



5.2. FORMACIÓN

Los cambios en métodos de trabajo y la creación de protocolos o refuerzo de los ya existente implican la necesidad de formar al personal. Además el personal debe ser consciente de la importancia de su comportamiento para garantizar la seguridad e higiene, tanto para ellos mismos como para los clientes.

Aunque inicialmente la formación pudiera parecer un coste añadido -añadiendo más dificultad a la disminución de ingresos- hay que tener en cuenta que probablemente a causa del cierre se ha conservado bastante crédito formativo. Se puede aprovechar este crédito FUNDAE para la realización de la formación bonificada (con el objetivo de no incurrir en más costes).

Proponemos 2 niveles de formación

- a) **NIVEL DIRECTIVO**. Dirigido a equipos de dirección y mandos intermedios, con el siguiente contenido:
- a. En qué consiste la enfermedad y cómo se transmite el virus
 - b. Nuevos protocolos. Medidas adoptadas por el hotel. Es importante que todos los mandos intermedios tengan una visión general de qué están haciendo los otros departamentos
 - c. Responsabilidades en la aplicación de las medidas. “Quién debe hacer qué”
 - d. Vigilancia e información. Detección de síntomas y cómo actuar tanto con trabajadores como con clientes.
 - e. Resolución de dudas / preguntas
- b) **PERSONAL**. Dirigido a los equipos de los diferentes departamentos. Obviamente también es interesante la participación de Dirección.
- a. Breve explicación sobre en qué consiste la enfermedad y cómo se transmite el virus
 - b. Resumen rápido sobre visión general de medidas adoptadas por el hotel.
 - c. **PROTOCOLOS CONCRETOS DEL DEPARTAMENTO** (adaptado a cada uno de ellos)
 - d. Vigilancia e información. Detección de síntomas y cómo actuar en relación a clientes
 - e. Resolución de dudas / preguntas



6. REFERENCIAS

- Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Covid-19. (Ministerio de Sanidad y Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Marzo 2020). <https://bit.ly/2VMf8E3>
- Listado autorizado virucidas. Ministerio Sanidad (actualizado 20/04/2020). <https://bit.ly/33QxKqb>
- Manual técnico sobre salud y seguridad en los alojamientos turísticos. ABTA 2017
- Operational considerations for COVID-19. management in the accommodation sector. Organización Mundial de la Salud. (31/03/2020). <https://bit.ly/2RYkqeK>
- Guidelines on Infection Control & Prevention In Hotel Industry. <https://bit.ly/2xARceZ>
- Coronavirus y agua de consumo. Nota técnica Ministerio Sanidad (06/04/2020). <https://bit.ly/2KrXMa9>
- COVID-19: Recomendaciones higiénico-sanitarias para los hoteles medicalizados y los hoteles abiertos para servicios esenciales. Sociedad Española de Sanidad Ambiental y Sociedad Española de Medicina Preventiva, Salud Pública e Higiene (09/04/2020). <https://bit.ly/3awM2y4>
- Recomendaciones preventivas en climatización para vía de transmisión aérea de la enfermedad (covid-19) por coronavirus (sars-cov-2). Colegio Ingenieros Industriales de Comunitat Valenciana y Monsolar.net. (abril 2020). <https://bit.ly/3cEY8X1>
- ESGLI Guidance for managing Legionella in building water systems during the COVID-19 pandemic.. <https://bit.ly/2yAizWk>
- Hospitality trends report. El buffet post covid-19. The Hotel Factory (abril 2020).