

# PROCOLO PARA

# LA REINCORPORACIÓN A LA ACTIVIDAD TRAS EL ESTADO DE ALARMA (COVID-19)



**OFICINAS CORPORATIVAS Y HOTELES**

Fecha de actualización: 04 mayo 2020

Versión: 1

# ÍNDICE

1. Objetivo
2. Responsabilidad
3. Medidas generales para la prevención de contagios del COVID-19
  - 3.1 Antes de ir al trabajo
  - 3.2 Desplazamientos al trabajo
  - 3.3 Recomendaciones a los trabajadores
  - 3.4 Medidas de higiene en el centro de trabajo
  - 3.5 Gestión de los residuos en los centros de trabajo
  - 3.6 Después de ir al trabajo
  - 3.7 Recomendaciones al viajero
4. Evaluación del Riesgo Biológico ante la Exposición a coronavirus.
  - 4.1 Cuestiones generales
  - 4.2 Naturaleza de las actividades y evaluación del riesgo de exposición
  - 4.3 Medidas de Prevención en la empresa.
    - 4.3.1 Medidas de carácter organizativo
    - 4.3.2 Medidas de protección personal
    - 4.3.3 Trabajador especialmente sensible
    - 4.3.4 Estudio y manejo de contactos
    - 4.3.5 Colaboración en la gestión de la incapacidad temporal
  - 4.4 Evaluación del Riesgo
5. Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
6. Actuaciones ante la detección de casos en el hotel.
  - 6.1 Medidas de actuación.
    - 6.1.1 Aislamiento del caso posible.
    - 6.1.2 Medidas de actuación, evacuación y aislamiento.
    - 6.1.3 Medidas de limpieza.
    - 6.1.4 Identificación de contactos.
    - 6.1.5 Medidas de seguimiento y control.
  - 6.2 Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19.
7. Política de comunicación y flujos de información
8. Especificaciones concretas para la recuperación de la actividad.
  - 8.1 En las Oficinas Corporativas
  - 8.2 En los Hoteles
    - 8.2.1 Dirección
    - 8.2.2 Recepción
    - 8.2.3 Servicios Técnicos y de Mantenimiento
    - 8.2.4 Comedores, Bares y Cocinas
    - 8.2.5 Personal de limpieza y camareras de pisos
9. Seguimiento
10. Referencias
11. Anexos

# 1.

## OBJETIVO

---

El presente protocolo tiene por objeto dar a conocer las pautas de buenas prácticas, en la reincorporación a la actividad tras el estado de alarma, para la prevención y minimización del contagio del COVID-19 tanto de los trabajadores como de los clientes, siendo de aplicación en nuestras Oficinas Corporativas y en los Hoteles.

Se trata de un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución del virus.

# 2.

## RESPONSABILIDAD

---

En las oficinas corporativas, el departamento de Operaciones será el responsable de la implementación, control y seguimiento del cumplimiento de este protocolo, apoyándose en las personas y/o departamentos que considere necesario.

En el caso de Hoteles, la responsabilidad de la implementación, control y seguimiento del cumplimiento recae sobre el director, pudiéndose también apoyar en las personas que considere oportuno.

Para el desarrollo e implantación del presente protocolo, se emplearán los recursos económicos, materiales y humanos que se considere necesarios para tal fin.

# 3.

## MEDIDAS GENERALES PARA LA PREVENCIÓN DE CONTAGIOS DEL COVID-19.

La necesaria paralización de la actividad que trajo consigo la declaración del Estado de Alarma por el RD 463/2020, complementada por el RDL 9/2020, ha venido siendo imprescindible con el fin de minimizar al máximo el riesgo de contagio del COVID-19 ya en los centros de trabajo, ya en los procesos de movilidad que lleva consigo el acudir a aquellos.

Asistimos ahora a una etapa extremadamente sensible en la cual la vuelta a la actividad debe estar muy matizada, exigiéndonos la alerta ante cualquier desestabilización que produjera un incremento en el riesgo e, incluso, que impidiera el retorno a la normalidad en términos de salud al conjunto de la población.

Las indicaciones que aquí se detallan pretenden servir de apoyo a un proceso equilibrado de transición que no ponga en peligro en ningún caso al personal de la compañía y a la de sus clientes. Por tanto, recomendamos cumplir estrictamente los siguientes puntos, que contienen un recordatorio de las principales obligaciones previstas en la normativa vigente, junto a sugerencias que son igualmente importantes para prevenir los contagios y luchar así contra el COVID-19.

### 3.1 Antes de ir al trabajo

1. Si presentas cualquier sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, anosmia, etc.) que pudiera estar asociada con el COVID-19 no debes acudir al trabajo y tienes que contactar con el teléfono de atención al COVID-19 de tu comunidad autónoma o con tu centro de atención primaria y seguir sus instrucciones. No debes acudir a tu puesto de trabajo hasta que te confirmen que no hay riesgo para ti o para los demás. Consulta el decálogo de cómo actuar en caso de síntomas en el Anexo I.

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

3. Si eres vulnerable por edad, por estar embarazada o por padecer afecciones médicas anteriores (como, por ejemplo, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión), y no puedas realizar tus tareas a distancia, deberás contactar con tu médico para que acredite, en su caso, que efectivamente debes permanecer en una situación de aislamiento a efectos laborales y, si así fuese, se considerará una situación asimilada a accidente de trabajo para la prestación económica de incapacidad temporal.

## **3.2 Desplazamientos al trabajo**

1. Siempre que puedas, prioriza las opciones de movilidad que mejor garanticen la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros. Por esta razón, es preferible en esta situación el transporte individual.

2. Si vas al trabajo andando, en bicicleta o moto, no es necesario que lleves mascarilla. Guarda la distancia interpersonal cuando vayas caminando por la calle.

3. Si te tienes que desplazar en un turismo, extrema las medidas de limpieza del vehículo y evita que viaje más de una persona por cada fila de asientos manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes.

4. Si coges un taxi o un VTC, solo debe viajar una persona por cada fila de asientos manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes.

5. En los viajes en autobús, en transporte público o autobús de la empresa, metro o tren guarda la distancia interpersonal con tus compañeros de viaje. En el caso de los autobuses públicos, el conductor velará porque se respete la distancia interpersonal. Es muy recomendable usar una mascarilla higiénica, no médica, si vas en transporte público.

## **3.3 Recomendaciones a los trabajadores**

1. Cumple con todas las medidas de prevención que te indique la empresa.

2. Mantén la distancia interpersonal (aproximadamente 2 metros).

3. Evita el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.

4. Evita, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores. En caso de que sea necesario, aumenta las medidas de precaución y, si puedes, desinfectalos antes de usarlo. Si no es posible, lávate las manos inmediatamente después de haberlos usado.

5. Lávate frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Trata de que cada lavado dure al menos 40 segundos. Anexo VI - Cómo lavarse las manos (OMS).

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

 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** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente  
UNA ALIENIA RESISTAL PARA UNA ATENCION MAS SEGURA

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha creado estas imágenes educativas solamente para propósitos de información y educación en salud. No se garantiza ni se recomienda el uso de estas imágenes en ningún tipo de campaña de marketing o publicidad. Cualquier uso no autorizado de estas imágenes sin el consentimiento escrito de la Organización Mundial de la Salud puede ser considerado una infracción de los derechos de propiedad intelectual. Para obtener más información sobre el uso de estas imágenes, consulte el sitio web de la Organización Mundial de la Salud.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

6. Cúbrete la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar, y deséchalo a continuación a un cubo de basura que cuente con cierre. Si no dispones de pañuelos emplea la parte interna del codo para no contaminar las manos.

7. Evita tocarte los ojos, la nariz o la boca.

8. Facilita el trabajo al personal de limpieza cuando abandones tu puesto, despejando lo máximo posible.

9. Tira cualquier desecho de higiene personal -especialmente, los pañuelos desechables- de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.

10. Si empiezas a notar síntomas, avisa a tus compañeros y superiores, extrema las precauciones tanto de distanciamiento social como de higiene mientras estés en el puesto de trabajo y contacta de inmediato con el servicio de prevención de riesgos laborales de tu empresa, tu médico de atención primaria o con el teléfono de atención al COVID-19 de tu comunidad autónoma.

## **3.4 Medidas de higiene en el centro de trabajo**

1. Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.
2. Es recomendable reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para renovar el aire de manera más habitual.
3. Es conveniente reforzar las tareas de limpieza y desinfección en todas las estancias y equipos de trabajo, con especial incidencia en superficies, especialmente aquellas que se tocan con más frecuencia como ventanas, pomos de puertas, manillares, ascensores y botones de llamada, pantallas táctiles, guardamanos de las escaleras, zonas de autoservicio, así como todos los aparatos de uso habitual por los empleados, desde mandos de maquinaria a mesas y ordenadores.

Las funciones de desinfección se realizarán de acuerdo a las indicaciones del proveedor homologado (ECOLAB), según su Protocolo de limpieza y desinfección adjunto en el Anexo V.

4. Es necesario limpiar el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.
5. Los detergentes habituales son suficientes, aunque también se pueden contemplar la incorporación de lejía u otros productos desinfectantes a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.
6. En todo caso, se debe asegurar una correcta protección del personal encargado de la limpieza. Todas las tareas deben realizarse con mascarilla y guantes de un solo uso.
7. Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de guantes y mascarilla, es necesario que el personal de limpieza realice una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
8. En caso de los uniformes de trabajo o similares, serán embolsados y cerrados, y se trasladarán hasta el punto donde se haga su lavado habitual, recomendándose un lavado con unciclo completo a una temperatura de entre 60 y 90 grados.
9. Informar a los trabajadores de que deben mantener el distanciamiento social de 2 metros y reforzar las medidas de higiene personal en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición. Se potenciará el uso de carteles y señalización que fomente las medidas de higiene.

10. Se asegurará que los trabajadores tengan fácil acceso a agua y jabón, así como, papel desechable para secado y papeleras en los lugares de trabajo. Si es necesario, se dispondrá de dispensadores jabonosos y/o de solución alcohólica desinfectante en presentaciones individuales.

11. Deberá establecerse un protocolo de limpieza y desinfección de vehículos, cuando vayan a ser utilizados por varias personas diferentes. (Anexo VIII - Guía para desinfectar los vehículos compartidos).

12. Si procede deberá establecerse un protocolo de limpieza y desinfección de los viales de la empresa.

## **3.5 Gestión de los residuos en los centros de trabajo**

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

2. Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y, a ser posible, accionados por pedal.

3. Todo material de higiene personal (mascarillas, guantes de látex, etc.) debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).

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

## **3.6 Después de ir al trabajo**

Los trabajadores deberán cuidar las distancias y las medidas de prevención de contagios e higiene en el hogar, máxime si conviven con personas de grupos de riesgo.

## **3.7 Recomendaciones al viajero**

Según la OMS las autoridades de salud pública deben proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas, a través de los profesionales sanitarios, las consultas de atención al viajero, agencias de viajes, operadores de transporte y en los puntos de entrada en fronteras.

Respecto a la llegada al establecimiento hotelero, se recomienda informar mediante documentos oficiales a aquellos viajeros procedentes de zonas de riesgo declaradas por las

autoridades sanitarias en cada momento, o a todos en general si se ha declarado zona de riesgo la localidad donde se ubique el establecimiento.

Las zonas de riesgo cambian según la situación epidemiológica. Consultar siempre información oficial y actualizada.

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

**AVISO relacionado con la enfermedad por NUEVO CORONAVIRUS (COVID-19)**

**Información a los viajeros procedentes de zonas de riesgo**

En relación con la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19), si usted procede de zonas de riesgo **A SU LLEGADA A ESPAÑA** deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Si tiene un buen estado de salud puede realizar su vida habitual (familiar, laboral, ocio y/o escolar).
- Vigile su estado de salud durante los 14 días siguientes a su salida de zonas de riesgo.
- Si durante este periodo presenta una sintomatología compatible con una infección respiratoria aguda, como fiebre, tos o sensación de falta de aire, deberá quedarse en su domicilio o alojamiento y

**Contactar telefónicamente con el 112**

En esa llamada, informe de los antecedentes de su viaje y los síntomas que presenta

Para más información puede visitar la página web del Ministerio de Sanidad: <https://www.mscbs.gob.es>



**NOTIFICATION REGARDING THE NEW CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19)**

**Information for travelers arriving from affected areas**

Regarding the new coronavirus disease (COVID-19), if you are travelling from affected areas, **UPON ARRIVAL IN SPAIN** please keep the following recommendations in mind:

- If you don't have any symptoms you can go about your daily life (family, work, leisure and/or scholar).
- Monitor your health for the following 14 days after arriving from affected areas.
- If during that period of time you develop symptoms of acute respiratory infection; such as fever, cough or shortness of breath, stay at home/accommodation and

**Dial 112**

and inform of your recent trip and symptoms.

For more information, visit the website of the Ministry of Health: <https://www.mscbs.gob.es>



# 4.

## EVALUACIÓN DEL RIESGO BIOLÓGICO ANTE LA EXPOSICIÓN A CORONAVIRUS

### 4.1 Cuestiones generales

En el escenario actual de transmisión comunitaria sostenida generalizada es crucial mantener la capacidad de respuesta de todos los sectores económicos cuya actividad continúa, entre ellos, los que aseguran la prestación de servicios esenciales a la comunidad.

En este contexto, los servicios de prevención de riesgos laborales (SPRL) están llamados a cooperar con las autoridades sanitarias, adaptando su actividad y recomendaciones con el objetivo general de limitar los contagios de SARS-CoV-2. Dado que el contacto con el virus puede afectar a entornos sanitarios y no sanitarios, corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición en que se pueden encontrar las personas trabajadoras en cada una de las tareas diferenciadas que realizan y seguir las recomendaciones que sobre el particular emita el servicio de prevención, siguiendo las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias.

Es imprescindible reforzar las medidas de higiene personal en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición. Para ello se facilitarán los medios necesarios para que las personas trabajadoras puedan asearse adecuadamente siguiendo estas recomendaciones. En particular, se destacan las siguientes medidas:

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

Cualquier medida de protección debe garantizar que proteja adecuadamente al personal trabajador de aquellos riesgos para su salud o su seguridad que no puedan evitarse o limitarse suficientemente mediante la adopción de medidas organizativas, medidas técnicas y, en último lugar, medidas de protección individual. Todas las medidas anteriores se podrán adoptar simultáneamente si las condiciones de trabajo así lo requieren.

La información y la formación son fundamentales para poder implantar medidas organizativas, de higiene y técnicas entre el personal trabajador en una circunstancia tan particular como la actual. Se debe garantizar que todo el personal cuenta con una información y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten. Se potenciará el uso de carteles y señalización que fomente las medidas de higiene y prevención. Es importante subrayar la importancia de ir adaptando la información y la formación en función de las medidas que vaya actualizando el Ministerio de Sanidad, para lo cual se requiere un seguimiento continuo de las mismas.

Además de la higiene personal, se pondrán los medios necesarios para garantizar la higiene de los lugares de trabajo, que deberá intensificarse en relación con la práctica habitual. Las políticas de limpieza y desinfección de lugares y equipos de trabajo, son importantes medidas preventivas. Es crucial asegurar una correcta limpieza de las superficies y de los espacios, tratando de que se realice limpieza diaria de todas las superficies, haciendo hincapié en aquellas de contacto frecuente como pomos de puertas, barandillas, botones etc. Los detergentes habituales son suficientes. Se prestará especial atención a la protección del personal trabajador que realice las tareas de limpieza.

## 4.2 Naturaleza de las actividades y evaluación del riesgo de exposición

Según se ha señalado en el apartado anterior, cualquier toma de decisión sobre las medidas preventivas a adoptar en cada empresa deberá basarse en información recabada mediante la evaluación de riesgo de exposición específica que se realizará siempre en consonancia con la información aportada por las autoridades sanitarias.

En función de la naturaleza de las actividades y los mecanismos de transmisión del coronavirus SARS-CoV-2, podemos establecer los diferentes escenarios de exposición en los que se pueden encontrar los trabajadores, que se presentan en la Tabla 1, con el fin de establecer las medidas preventivas requeridas.

Entendemos por:

**Exposición de riesgo:** aquellas situaciones laborales en las que se puede producir un contacto estrecho con un caso posible, probable o confirmado de infección por el SARS-CoV-2, sintomático: Personal sanitario asistencial y no asistencial que atiende un caso confirmado o en investigación sintomático, Técnicos de transporte sanitario, si hay contacto directo con el paciente trasladado, tripulación medios de transporte (aéreo, marítimo o terrestre) que atiende durante el viaje un caso sintomático procedente de una zona de riesgo. Situaciones en las que no se puede evitar un contacto estrecho con un caso sintomático (p.ej. reuniones de trabajo).

**Exposición de bajo riesgo:** aquellas situaciones laborales en las que la relación que se pueda tener con un caso posible, probable o confirmado, no incluye contacto estrecho: Personal sanitario cuya actividad no incluye contacto estrecho con el caso confirmado (acompañantes para traslado, celadores, camilleros, trabajadores de limpieza...), personal de laboratorio responsable de las pruebas de diagnóstico virológico, personal no sanitario que tenga contacto con material sanitario o desechos posiblemente contaminados, ayuda a domicilio de contactos asintomáticos.

**Baja probabilidad de exposición:** trabajadores que no tienen atención directa al público o, si la tienen, se produce a más de dos metros de distancia, o disponen de medidas de protección colectiva que evitan el contacto (mampara de cristal, separación de cabina de ambulancia, etc.): personal administrativo, técnicos de transporte sanitario con barrera colectiva, sin contacto directo con el paciente, conductores transporte público, personal de seguridad, policías/guardias civiles, personal aduanero, bomberos y personal de salvamento u otros puestos de trabajo que no implican riesgo de exposición profesional al virus SARS-CoV-2.

Por «contacto estrecho» de casos posibles, probables o confirmados se entiende lo definido en el Procedimiento de actuación frente a enfermedad por SARS-CoV-2 (COVID-19).

En la nota interpretativa de la aplicación de estos escenarios de riesgo de exposición se explica cómo debe utilizarse esta Tabla. Una profesión puede ser clasificada en varios escenarios de riesgo en función de las tareas que realice.

**Tabla 1. Escenarios de riesgo de exposición al coronavirus SARS-CoV-2 en el entorno laboral**

EXPOSICIÓN DE RIESGO	EXPOSICIÓN DE BAJO RIESGO	BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN
Personal sanitario asistencial y no asistencial que atiende a una persona sintomática.	Personal sanitario cuya actividad laboral no incluye contacto estrecho con una persona sintomática, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acompañantes para traslado.</li> <li>– Celadores, camilleros, trabajadores de limpieza.</li> </ul>	Trabajadores sin atención directa al público, o a más de 2 metro de distancia, o con medidas de protección colectiva que evitan el contacto, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Personal administrativo.</li> <li>– Técnicos de transporte sanitario con barrera colectiva, sin contacto directo con el paciente.</li> <li>– Conductores de transportes públicos con barrera colectiva.</li> <li>– Personal de seguridad.</li> </ul>
Técnicos de transporte sanitario, si hay contacto directo con la persona sintomática trasladada.	Personal de laboratorio responsable de las pruebas de diagnóstico virológico.	
Situaciones en las que no se puede evitar un contacto estrecho en el trabajo con una persona sintomática.	Personal no sanitario que tenga contacto con material sanitario, fómites o desechos posiblemente contaminados.	
	Ayuda a domicilio de contactos asintomáticos.	
REQUERIMIENTOS		
En función de la evaluación específica del riesgo de exposición de cada caso: componentes de EPI de protección biológica y, en ciertas circunstancias, de protección frente a aerosoles y frente a salpicaduras.	En función de la evaluación específica del riesgo de cada caso: componentes de EPI de protección biológica.	<b>No necesario uso de EPI.</b>  En ciertas situaciones (falta de cooperación de una persona sintomática): <ul style="list-style-type: none"> <li>– protección respiratoria,</li> <li>– guantes de protección.</li> </ul>

## 4.3 Medidas de prevención en la empresa

### 4.3.1 Medidas de carácter organizativo

1. De acuerdo con la normativa de riesgos laborales, será necesario informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
2. Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechables.
3. Hay que mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario. Entre ellos lejía y productos autorizados por el Ministerio de Sanidad para desinfectar.
4. Es necesario contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas, para el personal cuando así lo indique el servicio de prevención de riesgos laborales y, muy concretamente, el más expuesto (médicos y enfermería de empresa, personal de limpieza, personal de cara al público).
5. Se deberán adoptar medidas específicas para minimizar el riesgo de transmisión a las personas trabajadoras especialmente sensibles cuando hayan tenido que acudir al centro de trabajo.
6. Es aconsejable realizar un plan de contingencia, identificando el riesgo de exposición al virus de las diferentes actividades que se desarrollan en el centro de trabajo, adoptando medidas de protección en cada caso de acuerdo con la normativa aplicable en cada momento. Para la elaboración de ese plan deben ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores.
7. Es preciso establecer protocolos en caso de que una persona trabajadora manifiesta síntomas en su puesto de trabajo, para protegerla y proteger al resto de la plantilla (seguir recomendaciones Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 (COVID19) del Ministerio de Sanidad.
8. Implementar las medidas necesarias para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y entre estas últimas y los potenciales clientes o público que puedan concurrir en su lugar de trabajo. En este sentido, la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe modificarse, en la medida de lo posible, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de las distancias de seguridad de 2 metros, tanto en la entrada y salida al centro de trabajo como durante la permanencia en el mismo.
9. Hay que asegurar que la distancia interpersonal está garantizada en las zonas comunes y, en cualquier caso, deben evitarse aglomeraciones de personal en estos puntos.

10. Establecer planes de continuidad de la actividad ante un aumento de las bajas laborales del personal o en un escenario de incremento del riesgo de transmisión en el lugar de trabajo, con un proceso de participación y acuerdo con la representación legal de los trabajadores.

11. Se recomienda facilitar el teletrabajo y las reuniones por teléfono o videoconferencia, especialmente si el centro de trabajo no cuenta con espacios donde los trabajadores puedan respetar la distancia interpersonal.

12. Los establecimientos abiertos al público, deberán implementarse medidas para minimizar el contacto entre los trabajadores y los clientes, y se atenderá a las siguientes consideraciones:

- El aforo máximo deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades sanitarias, concretamente con el requisito de distancias de seguridad.
- Cuando sea posible, se fomentará la habilitación de mecanismos de control de acceso en las entradas de los locales. Este control de acceso debe garantizar el cumplimiento estricto del aforo máximo calculado para esta situación extraordinaria.
- Cuando sea de aplicación, se establecerán medidas para organizar a los clientes que permanezcan en el exterior del establecimiento en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo. Todo el público, incluido el que espera en el exterior del establecimiento, debe guardar rigurosamente la distancia de seguridad.
- Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre su obligación de cooperar en su cumplimiento.

13. La empresa debe escalonar los horarios lo máximo posible si el espacio de trabajo no permite mantener la distancia interpersonal en los turnos ordinarios, contemplando posibilidades de redistribución de tareas y/o teletrabajo.

14. Se recomienda evitar desplazamientos de trabajo que no sean esenciales y que puedan solventarse mediante llamada o videoconferencia.

15. No es imprescindible usar mascarilla durante tu jornada laboral si el tipo de trabajo no lo requiere y si mantienes la distancia interpersonal.

16. En el caso de cruces inevitables por espacios estrechos (pasillos, por ejemplo) sin utilizar protección respiratoria, se realizarán en el menor tiempo posible, sin pararse, y girando la cara hacia el lado contrario donde está la otra persona.

17. Como norma general, las tareas que no puedan hacerse conservando 2 metros de separación, o alternativa de barrera física, deben hacerse con EPI's o suspenderse.

18. Se recomienda retirar las fuentes de agua, y beber agua embotellada exclusivamente. Cada trabajador debería llevar siempre consigo su propia botella de agua, o bien mantenerla identificada.

19. En los locales destinados a ocio, descanso, comedores colectivos o cafeterías, deberá de limitarse el aforo, procurando crear turnos de horario para el uso de estas instalaciones, aplicando además las siguientes medidas:

- Intentar no abrir los comedores de personal, o si esto no es posible, disponer medidas para asegurar que se respetan distancias y se minimiza el riesgo de contagio por contacto, estableciendo planes de escalonamiento.
- Se deberá regular el uso de las salas de comedor, salas de descanso, salas de café, etc. estableciendo el aforo de las mismas que permita guardar las obligaciones generales y en especial la distancia de 2 metros.

Para asegurar esto, podrán adoptarse medidas como:

- Se puede aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc. para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar el ajuste temporal de su duración o su distribución.
- Designar personas que controlen que se respeta el aforo máximo de las salas en esos horarios.
- Retirar las sillas en nº suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan los 2 metros de distancia.
- En los comedores en los que haya autoservicio, cada trabajador debería servirse preferentemente con sus propios cubiertos.
- Los cubiertos deberían estar enfundados para evitar que el usuario los toque.
- Donde haya personal que sirva las comidas, deberían disponerse de forma que durante el servicio se puedan mantener los dos metros entre el trabajador y la persona que le sirve. Si no es posible, colocar pantallas transparentes entre unos y otros (pantallas de metacrilato, o bien con un plástico colgado del techo que llegue hasta la altura de las bocas de ambos sería suficiente).
- Proteger la comida de las posibles secreciones involuntarias tanto del trabajador como del que le sirve.
- En las máquinas de vending y café, colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones.
- La limpieza de botoneras de máquinas de vending y café, mesas, sillas, manetas, debe ser extremada, idealmente tras cada turno de comida y antes del siguiente.

20. En los aseos.

- Limitar el número de personas que pueden acceder al mismo de forma simultánea, facilitando el uso de hidrogeles desinfectantes y la posibilidad de usar toallitas desinfectantes para acceder a las cabinas de servicio cerradas.
- Se procurará evitar el uso de “secadores de manos” y se podrá a disposición de los usuarios toallitas de papel desechable de fácil acceso.

- Las instalaciones de los aseos, deberán de ser desinfectados de forma periódica y varias veces en cada turno de trabajo, a determinar según las características y frecuencia de dicho uso.
- Se mantendrán todas las medidas higiénicas habituales y recomendadas.

21. En los vestuarios. Si los vestuarios deben permanecer en uso para toda o parte de la plantilla, se debe disponer de las medidas pertinentes para mantener la distancia de 2 metros dentro de los vestuarios, y reforzar las medidas de limpieza.

- Disponer medidas para limitar el aforo, similares a las descritas para los comedores, además de reforzar la entrada y salida escalonada de los trabajadores.
- En las duchas colectivas, cuando se estén utilizando, dejar un espacio libre entre una y otra de forma que solo puedan ser utilizadas las duchas con un hueco de separación. Con esta medida garantizamos el tema de la distancia de seguridad. Se puede valorar hacer también entradas escalonadas a los vestuarios (en grupos reducidos) para minimizar los contactos.
- Reforzar la limpieza en estas zonas, en particular: bancos, sillas, percheros, pisos, tapas, manijas, duchas, baños y piletas, puertas, manillares... con soluciones desinfectantes.
- Guardar la ropa de calle dentro de la taquilla en bolsas de plástico para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo.

22. En general, en aquellos lugares o zonas con concentraciones elevadas de público se atenderá a las siguientes consideraciones:

- El aforo máximo deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades sanitarias, concretamente con el requisito de distancias de seguridad de 2 metros.
- Cuando sea posible, se fomentará la habilitación de mecanismos de control de acceso en las entradas. Este control de acceso debe garantizar el cumplimiento estricto del aforo máximo calculado para esta situación extraordinaria.
- Cuando sea de aplicación, se establecerán medidas para organizar a las personas que permanezcan en el exterior del establecimiento en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo. Todo el público, incluido el que espera en el exterior del establecimiento, debe guardar rigurosamente la distancia de seguridad.
- Se informará claramente a los usuarios/clientes sobre las medidas organizativas y sobre su obligación de cooperar en su cumplimiento.

23. Los establecimientos comerciales solo podrán tomar la temperatura a empleados o clientes si las autoridades sanitarias publican una norma que fije los requisitos, según la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

- La toma de temperatura a empleados podría estar justificada por la obligación de cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, tal como ya había dicho la propia AEPD en sus FAQs publicadas hace unas semanas. De todas formas, esta

actuación deberá estar sometida a determinados requisitos, como la necesaria participación de personal sanitario, medidas de seguridad, limitación del tratamiento, etc.

- La toma de temperatura a clientes o visitantes en comercios, establecimientos comerciales o eventos NO podrá estar basada, en ningún caso, en el consentimiento del interesado. Esto podría producir situaciones de discriminación o vulneradoras de la intimidad de las personas, por lo que no es posible llevarlo a cabo. Únicamente podría realizarse este tipo de pruebas si se publica una norma de carácter obligatorio por parte de las autoridades de salud que establezca la forma, los requisitos y las medidas de seguridad que se deberán aplicar.
- En algún caso, que será necesario analizar de forma individualizada, podría justificarse la toma de temperatura a clientes o visitantes en el cumplimiento de la legislación de prevención de riesgos laborales. Esto no ocurrirá en todos los casos, sino solo cuando el contacto entre cliente y empleados sea más estrecho y en atención a las demás circunstancias existentes. Además, será necesario valorar si existen otras medidas menos invasivas de la intimidad.
- El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.

### **4.3.2 Medidas de protección personal**

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

La información sobre los Equipos de Protección Individual, queda reflejado en la Evaluación del Riesgo realizado por Quirón Prevención de escenarios posibles y requerimientos, tanto para las Oficinas Corporativas como para los Hoteles (Anexo II y III).

### **4.3.3 Trabajador especialmente sensible**

El servicio sanitario del SPRL debe evaluar la presencia de personal trabajador especialmente sensible en relación a la infección de coronavirus SARS-CoV-2, establecer la naturaleza de especial sensibilidad de la persona trabajadora y emitir informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección. Para ello, tendrá en cuenta la existencia o inexistencia de unas condiciones que permitan realizar el trabajo sin elevar el riesgo propio de la condición de salud de la persona trabajadora.

Con la evidencia científica disponible a fecha 8 de abril de 2020, el Ministerio de Sanidad ha definido como grupos vulnerables para COVID-19 las personas con diabetes, enfermedad cardiovascular, incluida hipertensión, enfermedad pulmonar crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazo y mayores de 60 años.

Para calificar a una persona como especialmente sensible para SARS-CoV-2, debe aplicarse lo indicado en el primer párrafo. Esa evaluación es la única actividad técnica que podrá servir de base para tomar las decisiones técnico preventivas adaptadas a cada caso.

### 4.3.4 Estudio y manejo de contactos

El servicio sanitario del servicio de prevención de riesgos laborales serán los encargados de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de salud pública, de la siguiente manera:

- El seguimiento y manejo de las personas trabajadoras en general.
- El seguimiento y manejo de los profesionales sanitarios y sociosanitarios.
- El seguimiento y manejo de las personas trabajadoras críticas de los operadores de servicios esenciales, exceptuado el sector sanitario y sociosanitario.

### 4.3.5 Colaboración en la gestión de la incapacidad temporal

Al objeto de proteger la salud pública, se considerarán, con carácter excepcional, situación asimilada a accidente de trabajo, exclusivamente para la prestación económica de incapacidad temporal del sistema de Seguridad Social, aquellos periodos de aislamiento o contagio de las personas trabajadoras provocado por el virus SARS-CoV-2 (Artículo 5 del Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública).

En el documento “Actualización a 19 de marzo de 2020 de las Instrucciones aclaratorias relativas al nuevo procedimiento de remisión de partes de los Servicios Públicos de Salud (SPS) por coronavirus”, el Instituto Nacional de la Seguridad Social establece que serán los médicos del SPS los que emitan los partes de baja y alta en todos los casos de afectación por coronavirus, tanto en las situaciones de aislamiento como de enfermedad y a todos los trabajadores y trabajadoras que por su situación clínica o indicación de aislamiento lo necesiten, tanto para el personal sanitario como para el resto de trabajadores.

El servicio sanitario del servicio de prevención de riesgos laborales elaborará el informe para que quede acreditada la indicación de incapacidad temporal, con el fin de facilitar a los servicios de atención primaria su tramitación, en:

- Los casos posibles, probables y los contactos estrechos de casos probables, posibles o confirmados ocurridos en la empresa. Así como los casos confirmados para los que le sea requerido por la autoridad sanitaria.
- Las personas trabajadoras con especial sensibilidad en relación a la infección de coronavirus SARS-CoV-2, sin posibilidad de adaptación del puesto de trabajo, protección adecuada que evite el contagio o reubicación en otro puesto exento de riesgo de exposición al SARS-CoV-2.

Cuando se tenga conocimiento del periodo de aislamiento o de enfermedad con posterioridad al inicio del mismo, los partes de baja se emitirán con carácter retroactivo y, si es necesario, sin la presencia física de la persona trabajadora.

El servicio de prevención de riesgos laborales informará sobre las actuaciones anteriores a las personas afectadas, a la empresa y a los órganos de representación en materia de seguridad y salud, si los hubiera, guardando la debida confidencialidad.

Además, informará de:

- La obligación del aislamiento preventivo.
- Que el parte de baja y los de confirmación serán emitidos sin la presencia física de la persona trabajadora. La persona interesada no debe ir a recoger los partes, puede recogerlos otra persona o utilizar otros medios disponibles para evitar desplazamientos.
- Que, aunque los partes de baja y alta serán emitidos por enfermedad común, el INSS realizará el procedimiento interno correspondiente para convertirlos en accidente de trabajo, a efectos de prestación económica.
- Las medidas y recomendaciones preventivas generales, sobre todo de higiene de los lugares de trabajo.

## 4.4 Evaluación del Riesgo

A este protocolo se adjunta la Evaluación del Riesgo realizado por Quirón Prevención, según lo establecido en la última actualización del PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS SPRL FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL NUEVO CORONAVIRUS (SARS-COV-2), del Ministerio de Sanidad, en lo referente a la evaluación del riesgo de exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2) en función de los posibles escenarios y requerimientos existentes en las Oficinas Corporativas (Anexo II) y en los Hoteles (Anexo III).

# 5.

## COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES (CAE)

El procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales, conocido con las siglas CAE, surge para controlar los diferentes trabajos que se realizan en un mismo centro, por contratistas, subcontratistas, usuarios u otras personas presentes en el centro de trabajo ajenas a la empresa y proveedores de mercancías, fundamentalmente para conocer los riesgos que una determinada actividad subcontratada puede ocasionar en el centro de trabajo.

La normativa que define este concepto y que explica el procedimiento que deben llevar las empresas a cabo para cumplir con ello es el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Es un procedimiento del que debemos estar al tanto y que se integra en la gestión de la prevención de riesgos laborales como un punto más a desarrollar para cumplir con la Ley. Debemos conocer qué riesgos son los que un determinado trabajo de una empresa externa puede ocasionar en el centro de trabajo, y asegurarse de que las personas que realizan los trabajos, tienen integrada la prevención en sus puestos de trabajo, a través de formación, información etc.

Ante la nueva situación que estamos viviendo, debemos continuar garantizando la seguridad en los centros de trabajo prestando atención a todos los aspectos que garanticen el control.

Recomendaciones:

- Deberá reducirse al mínimo la presencia de contratatas, subcontratas, visitas, y cualquiera otras personas no imprescindibles para el mantenimiento de la actividad.
- Se propiciará un intercambio de información en cuanto a las normas de prevención de la infección similar al que se realiza habitualmente para el trabajo habitual. Deberán proporcionar a las contratatas las normas existentes en el centro para el control de la infección, y recabar de las contratatas las que vayan a aplicar sus propios trabajadores.
- Se dispondrá de termómetros de temperatura corporal sin contacto para el control de trabajadores que desarrollen alguna actividad en las instalaciones del hotel (como ser mantenimientos, limpiezas de cristales, etc.)
- Se establecerán pautas de coordinación con Contratatas y ETT's en cuanto a las medidas adoptadas y evaluación del riesgo del personal afectado.
- Se dispondrán medidas para mantener una distancia de al menos 2 metros entre las personas en todas las situaciones, tanto si se trata de personas trabajadoras, como si se trata de clientes.
- Se indicará al proveedor de mercancías que deje el material en el acceso a la zona de almacenamiento y en caso que éste acceda al almacén, se mantendrá la distancia social de seguridad de 2 metros.
- Recepción de mercancía y entrada de personal externo:
  - Es uno de los puestos con más riesgo de contacto, y con más riesgo de concentración a la entrada y salida.
  - Se entregará información sobre las medidas preventivas adoptadas en el plan de contingencia de cada centro de trabajo, así como de las medidas de higiene personal a cada trabajador que realice las funciones de recepción de mercancía (mascarilla, gafas, hidrogeles y pañuelos), con el objeto de dificultar los contactos directos.
  - Colocar balizamiento en el suelo que marquen las distancias de 2 metros a respetar para la entrada de visitas y contratatas.
  - Colocar bandejas o similares para intercambiar documentación que dificulten los contactos directos.
  - Eliminar o reducir los trámites administrativos (firmas de entrada y salida) que faciliten que no haya que intercambiar papel o bolígrafos.

- Definir una zona de espera para personal externo a la empresa (transportistas, visitas, etc.) y en la medida de lo posible, debe existir un espacio para la recepción de mercancías, separado físicamente del resto de áreas.
- Se debe poner a disposición gel hidroalcohólico para que los proveedores se desinfecten las manos al entrar.

# 6.

## ACTUACIONES ANTE LA DETECCIÓN DE CASOS EN EL HOTEL

Los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en el establecimiento y las posibles medidas de salud pública subsecuentes serán determinadas por las autoridades sanitarias, y lógicamente deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.

En el escenario epidemiológico actual, la situación más probable es que, ante la detección de un caso confirmado de un cliente o un empleado en el establecimiento, se realoje al afectado en un centro sanitario (o domiciliario para empleados, según criterio de las autoridades sanitarias). Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la transmisión de la infección. En este caso, se establecerán los protocolos específicos para tal situación que las autoridades sanitarias determinen.

### 6.1 Medidas de actuación

Cada trabajador debe observar su propio estado de salud ante la posible aparición de alguno de los siguientes síntomas: fiebre, tos, sensación de fiebre alta, dificultad respiratoria, sensación de falta de aire. En caso de que presente alguno de estos síntomas, comunicarlo a su inmediato superior y si es posible no acudirá al trabajo.

Cada centro de trabajo, independientemente de su tamaño, tiene que tener su servicio médico claramente identificado y formado para poder intervenir con rapidez sobre el terreno, en colaboración con el sistema sanitario público.

Cuando aparezca síntomas sospechosos de posible infección tales como fiebre (superior a 37,9), tos, dificultad respiratoria o anosmia, principalmente, las medidas a aplicar serán las siguientes:

## 6.1.1 Aislamiento del caso posible

A la persona afectada se le pondrá una mascarilla quirúrgica y se le llevará a un área de aislamiento destinada a tal fin. Si no se dispusiera de dicha área, porque no hubiera otra posibilidad, se le pondrá en un área separado de las demás personas por lo menos con una distancia de dos metros. En ambos casos, la persona acompañante también deberá de utilizar una mascarilla quirúrgica.

## 6.1.2 Medidas de actuación, evacuación y aislamiento

Una vez adoptadas las medidas anteriores, se procederá a contactar en primer lugar con el Servicio Público de Salud. Y posteriormente, si no hay respuesta a la autoridad sanitaria a través del 112 / 061 / teléfonos COVID-19 de las Comunidades Autónomas, según lo establecido por cada Comunidad Autónoma.

## 6.1.3 Medidas de limpieza

Una vez evacuada la persona sospechosa de estar infectada, se procederá a la limpieza de la zona de trabajo en la que estuviera trabajando, especialmente las superficies de trabajo y las herramientas, utensilios o dispositivos con los que estuviera trabajando en ese momento. Dicha limpieza se realizará con los productos químicos de desinfección homologados o con una solución de agua con lejía o con paños de limpieza con solución hidroalcohólica según los casos y tipo de dispositivo.

## 6.1.4 Identificación de contactos

Por «contacto estrecho» de casos posibles, probables o confirmados se entiende, cualquier persona que haya proporcionado cuidados mientras el caso presentaba síntomas o convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso mientras el caso presentaba síntomas a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos.

El servicio sanitario del servicio de prevención de riesgos laborales, cuando proceda, será el encargado de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de salud pública.

Una vez informado, deberá de recoger información sobre qué personas hayan podido estar en contacto con la persona que ha presentado síntomas y notificar de ello a la autoridad sanitaria.

Manejo de los contactos:

- Contacto casual con caso posible, probable o confirmado de COVID-19. Continuará con la actividad laboral normal y se realizará vigilancia pasiva de aparición de síntomas.
- Contacto estrecho con caso posible, probable o confirmado de COVID-19. Se retirará a la persona trabajadora de la actividad laboral y realizará cuarentena domiciliaria durante 14 días con vigilancia activa de los síntomas.

## 6.1.5 Medidas de seguimiento y control

La autoridad sanitaria, una vez analizada la información sobre la incidencia, determinará las medidas de actuación en cada caso, siendo la primera de ellas una medida de aislamiento que, según las características de la situación, se acompañará o no de otras acciones específicas que determinarán.

## 6.2 Procedimiento específico de limpieza y desinfección de una habitación en la que haya estado o está alojada una persona infectada de covid-19

Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado. Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería valorar previamente por el servicio de prevención.

Basándose en las recomendaciones de la OMS, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia dos metros del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiado, mejor desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiéndolo al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Y lavar a máquina a 60°-90°C con detergente ordinario.
- No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.

- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua), o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manivelas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.
- De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

# 7.

## POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y FLUJOS DE INFORMACIÓN

---

Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, debe definirse, a través del comité de crisis, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias, empleados, etc.

# 8.

## ESPECIFICACIONES CONCRETAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Aunque el presente protocolo contempla las actividades y medidas fundamentales y genéricas, puede ser necesario el desarrollo de documentación específica relativa a procesos o actividades concretas, relacionados ya sea con la actividad en las Oficinas Corporativas o con la de los Hoteles.

### 8.1 En las Oficinas Corporativas

Es de aplicación el desarrollo completo de las Medidas establecidas en los puntos anteriores, con especial énfasis en las medidas de carácter organizativo para mantener la distancia interpersonal (punto 4.3.1), así como las Medidas Preventivas establecidas en la Evaluación del Riesgo realizado por Quirón Prevención de los posibles escenarios y requerimientos existentes en las Oficinas Corporativas (Anexo II).

### 8.2 En los Hoteles

Es de aplicación el desarrollo completo de las medidas establecidas en los puntos anteriores, así como las Medidas Preventivas establecidas en la Evaluación del Riesgo realizado por Quirón Prevención de los posibles escenarios y requerimientos existentes en los Hoteles (Anexo II).

A continuación, se hace énfasis a medidas y/o acciones importantes a cumplir, en los diferentes departamentos del hotel, para reanudar la actividad de la forma más segura posible.

#### 8.2.1 Dirección

A la dirección le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:

- La dirección del hotel es el responsable de la implementación, control y seguimiento del cumplimiento de este Protocolo.
- En el hipotético caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera en situación de ser un caso confirmado o en investigación de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo

hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso, ya que se encontrará en situación de baja.

- Disponibilidad de recursos: se debe disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención indicadas en este Protocolo.
- Coordinación del comité de crisis: en caso de declararse la presencia de casos en investigación (sospechosos) o confirmados en el establecimiento, se pasará aviso a la Oficina Corporativa de Vitoria y posteriormente organizará un comité con los responsables departamentales implicados (recepción, ventas, comunicación, departamento de pisos, servicio de prevención y delegados/as de prevención, etc.) y las propias autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con la prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.
- Registros de acciones: se llevará a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y se guardará toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.

## 8.2.2. Recepción

- Información a los clientes en el Check-In. De forma general deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
- Consultas médicas. Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo. Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el cliente pueda estar afectado de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar al cliente a que realice una consulta médica. Y en caso de negarse, el establecimiento, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.  
Como medida de precaución, las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación. Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él. Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo. La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección del establecimiento y se realizará extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales. Se ha de asegurar que se dispone de cubos de basura con tapa al lado de la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual.

- En la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.
- Se procurará establecer una separación física entre el recepcionista y el cliente mediante la colocación de una mampara protectora (pantalla de metacrilato o material similar).
- Para evitar contagios del personal de recepción se recomienda evitar los abrazos, besos estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.
- Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
- Las Keycards utilizadas por los clientes, que sean devueltas a recepción, se desinfectarán.
- Disponer de termómetros para temperatura corporal sin contacto.
- Evitar en la medida de lo posible, la recogida de toda paquetería de clientes por parte del personal de recepción, procurando que sea el cliente el que lo recoja.
- Con el cambio del PMS, se implantarán nuevos medios tecnológicos para la realización del Check-In y del Check-Out.

## 8.2.3 Servicios Técnicos y de Mantenimiento

Se ampliará la periodicidad de los mantenimientos preventivos y las revisiones, de todos aquellos elementos que sean sensibles con las condiciones de higiene, para garantizar su correcto funcionamiento y limpieza. Con especial atención en los siguientes elementos o situaciones:

- Lavavajillas. Se debe comprobar su funcionamiento a fin de asegurar que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- Dispensadores. 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. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones. También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Aire acondicionado. Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 25°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

- Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos. 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.
- Para acceder a habitaciones ocupadas que precisen de reparaciones, se utilizarán guantes y mascarilla. En caso que el cliente esté presente, se recomienda mantener el distanciamiento social indicado de 2 metros e indicar al cliente la necesidad de colocación de mascarilla.
- Para todas las operaciones que puedan suponer riesgos de infección, se utilizarán todos los EPIS previstos (guantes, mascarillas de protección, gafas o pantalla facial).
- Se debe comprobar diariamente el correcto funcionamiento y limpieza de sanitarios y grifos de aseos en zonas comunes, así como los dispensadores de jabón.
- Para coordinar el trabajo con empresas externas, se adoptarán todas las medidas preventivas e higiénicas con el personal externo. Se establecerán las medidas de coordinación indicadas en el punto 5. Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).

## **8.2.4 Comedores, bares y cocinas**

- Desinfección de manos de clientes. El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor. En los accesos al bar y salones, también se debe recomendar su uso a la entrada y a la salida.
- Manipulación de alimentos. En los buffet, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio. Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomienda el uso de guantes.
- Se analizará en detalle el tipo de servicio a realizar desde el punto de vista higiénico. Por ejemplo, en los desayunos suplir por porciones individuales en lugar del buffet tradicional. O combinar un desayuno continental en mesa, ampliado con una carta de productos servidos al momento a petición del cliente.
- El buffet, al ser un punto de contacto directo con el cliente, se deberá prestar especial atención no sólo al cumplimiento de la normativa y los procesos, sino también a la comunicación del esfuerzo que se está haciendo para garantizar la seguridad de manera directa (con pantallas o carteles en los que se explique el plan que se lleva a cabo) o indirecta (cuidando especialmente las medidas higiénicas en el buffet y en la sala a la vista del cliente).

## Tendencias de buffets que están ganando terreno a raíz de la situación actual

- \* **Buffet asistido.** La medida propuesta de mayor impacto es la transformación en buffet asistido mediante el uso de pantallas anti vaho, que cumplan con la normativa vigente en cuanto a medidas y situación, en todo el buffet, servidos por el personal del buffet y que impidan al cliente coger la comida, con la excepción de presentaciones en emplatados individuales y monodosis tapadas que sí serán accesibles por parte del cliente.
  - \* **Emplatados individuales o monodosis** tapados (frío y caliente). Las monodosis ya están presentes en muchos buffets, especialmente para los postres, ensaladas y otros alimentos fríos. Los expertos recomiendan el uso de monodosis tapadas y la incorporación de alimentos calientes a esta presentación. Será necesario desarrollar materiales más económicos y resistentes que la porcelana, el barro y el hierro fundido que aguanten el calor a más de 80° para poder servir comida caliente en emplatados individuales o monodosis.
  - \* **Potenciación del show cooking personalizado.** Los expertos recomiendan la potenciación del show cooking, aplicándolo no solo a las planchas de pescado y carne, sino también a terminados de pasta, paellas, trinchas, kebabs, woks, etc., personalizando para cada cliente el punto de cocción, las salas y los acompañamientos, ofreciendo un mejor servicio y potenciando la experiencia del cliente.
  - \* **Aceleración de la tendencia healthy.** Recomiendan que esta tendencia que ya está presente cada vez con más peso en algunos buffets, se acelere impulsando productos ecológicos, KMO, superalimentos y productos saludables en general, como forma de comunicar al cliente un interés integral por su salud, no solo cuidando la higiene y la prevención de riesgos, sino también ofreciendo una alimentación sana y equilibrada.
- 
- **Conductas del personal.** El personal de servicio no deberá usar guantes desechables de forma habitual, salvo los indicados para prevenir los riesgos laborales descritos en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos. Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Si es posible, se aconseja mantener una distancia de un metro ante cualquier cliente o persona.
  - **Limpieza y desinfección de vajilla y salones.** Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, evitando el uso de la misma mantelería o salvamantel con distintos clientes. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables (un solo uso). Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas. Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos a tal efecto.

- Disposición de los clientes. Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados. La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 2 metros.
- El uso del móvil ha de ser nulo, pero si, por extrema necesidad es usado, se debe proceder automáticamente a una nueva higiene de manos.
- El haber utilizado guantes, no exime de realizar la correcta higiene de manos tras su retirada.
- Las uñas deben llevarse cortas y cuidadas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos.
- Recoger el cabello largo en una coleta o moño bajo, debiendo cubrirse con gorro.
- El personal con cualquier lesión cutánea deberá llevar una protección con vendaje impermeable coloreado, y en el caso de que padezca alguna enfermedad gastrointestinal o respiratoria deberá informar a su inmediato superior.
- No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos a ninguna persona ajena al servicio, o que, perteneciendo al servicio, no se encuentre en su horario de trabajo. Las visitas a las áreas de elaboración siempre se realizarán con equipamiento de protección e indumentaria adecuada.
- Se indicarán los aforos de las distintas salas.
- Colocar señales en el suelo, con cinta adhesiva o similar, para asegurar que se respetan los 2 metros en lugares donde es previsible que pueda haber colas (máquinas de vending y café, microondas, autoservicio...).
- En caso de servicios a la carta, debe determinarse la información al cliente. En la medida de lo posible se utilizarán medios tecnológicos. Si no es posible, las cartas o material informativo, deberá desinfectarse entre un servicio y otro.
- Reducir o eliminar de las mesas cualquier elemento decorativo que no pueda ser desinfectado entre clientes. Eliminar los cestos con azúcar, edulcorantes, etc.
- Disponer de guantes de polietileno para el uso de pinzas y elementos comunes para clientes. Así como una papelera con pedal en la sala.
- La recogida de comandas se realizará respetando la distancia de 2 metros.
- Se dispondrán de guantes desechables en la zona de trabajo.
- Las superficies de mesas, sillas, zonas de barras, etc. se desinfectarán conveniente tras cada servicio.
- Se desinfectarán frecuentemente los equipos de trabajo (TPV's, bandejas, etc.)

- Se adjunta una Guía de Reapertura de Cafés Templo (Anexo VII), con diferentes consejos para la correcta manipulación de las máquinas instaladas en los hoteles.
- En las cocinas, se utilizarán mascarillas y, en la medida de lo posible, se mantendrá el distanciamiento de 2 metros. Se evitará el contacto directo con cualquier superficie (interruptores, grifos), cuadros de mandos (hornos), botoneras, manivelas de aperturas de equipos, accionamientos manuales (batidoras, fregonas), etc., utilizándose para ello papel desechable. Se utilizarán guantes para el uso de menaje. Se extremarán las medidas de lavado y desinfección de manos.
- Lavar con frecuencia los utensilios que empleamos para manipular los alimentos. Para ello basta con utilizar agua y jabón adecuado para ese uso (jabón lavavajillas convencional). Si en lugar de lavar a mano utilizamos el lavavajillas, la seguridad será aún mayor porque al efecto limpiador del jabón se suma la elevada temperatura del agua (normalmente es de, al menos, 60°C), que contribuye a destruir microorganismos patógenos como bacterias y virus.
- Limpieza y desinfección de las superficies.
  - Eliminar restos de alimentos por métodos físicos, papel de cocina, bayeta específica, etc. Lavar a continuación con agua y detergente. Si fuera necesario aplicar posteriormente un desinfectante para eliminar los posibles restos de microorganismos patógenos.
  - Existen muchos productos comerciales a base de cloro (lejía), amoníaco, fenoles, yodos, peróxidos, amonios cuaternarios. Todos funcionan. El más utilizado es el hipoclorito sódico.
  - La dilución para producir desinfección en superficies es un 5% de dilución en un litro de agua. Esto significa que utilizando solo lejía de uso para desinfección de agua de bebida (sin detergentes), necesitaríamos una mezcla capaz de producir 70 ppm de hipoclorito para producir el efecto de desinfección. Esto se consigue para lejías de 40 gr/litro (domesticas) en 1,8 ml/litro. O mucho mejor, una cucharada de postre, de lejía, en tres litros de agua. Siempre en agua fría. En agua caliente desaparece su eficacia.
- Limpieza y desinfección de alimentos crudos. Todos los alimentos que se van a consumir en crudo se deben lavar y desinfectar antes de su consumo.

### **¿Cómo desinfectamos los alimentos crudos?**

Por las características específicas que tiene el coronavirus, se reconoce que los métodos tradicionales de desinfección acaban con él. Para ello el método recomendado es el uso de lejía apta para uso alimentario (así debe especificarlo en su etiqueta). Debemos seguir además las recomendaciones concretas para este fin que se muestran en el etiquetado. Las recomendaciones generales ofrecidas por AESAN consisten en lo siguiente:

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

## **¿Es necesario desinfectar los envases de los alimentos?**

El COVID-19 puede permanecer activo durante horas o incluso hasta 3 días (quizá más), dependiendo de factores como la temperatura, la humedad y las características de la superficie en la que se encuentra (por ejemplo, permanece durante más de 24 horas sobre cartón y más de tres días en plástico y acero inoxidable).

Las empresas elaboradoras y de distribución han mejorado las medidas para evitar contaminaciones de los alimentos y envases. Hoy no se puede evitar la posibilidad de que la superficie de un alimento pueda contener virus, por la manipulación o el contacto directo de una persona enferma, por lo que se deben de tomar una serie de medidas con respecto a los alimentos que llegan a nuestro establecimiento:

- \* Eliminar envases externos no necesarios: Cartones, cajas, plásticos, etc.
- \* Eliminar las bolsas de plástico no reutilizables y lavar las reutilizables (siempre en lavadora).
- \* Limpiar y desinfectar los envases de cristal, plástico y metal (hipocloritos, alcohol, o agua oxigenada).

## **¿Qué ocurre con los alimentos que se comercializan sin envase y que no se pueden desinfectar con agua?**

En el caso de productos de venta a granel, como puede ser la panadería, bollería, legumbres o frutos secos, no se puede tomar ningún tipo de medida ante la posibilidad de una contaminación de esos productos. Se deben extremar las medidas de higiene general en los puntos de venta teniendo especial cuidado en:

- \* Proteger los alimentos de tal manera que no se pueda toser o estornudar en los alimentos.
- \* Manipularlos con guantes de uso exclusivo siempre limpios.
- \* Evitar las contaminaciones cruzadas. Sobre todo, con el dinero, tarjetas, móviles, datáfonos, etc.

- Separar alimentos crudos o sin descontaminar de los alimentos descontaminados y listos para consumo (elaborados).
- Organización de cámaras, almacenes, estanterías o zonas de almacenamiento de alimentos.
- Utilización de contenedores, envases y embalajes limpios que protejan los alimentos.
- Control de utensilios para evitar contaminaciones cruzadas: tablas de corte, cuchillos, palas, cazos, etc.
- Las altas temperaturas reducen o eliminan las cargas microbiológicas. Por eso para eliminar la posibilidad de un alimento con contaminación superficial por coronavirus y otros gérmenes se recomienda:

- Cocinar los alimentos a temperatura de pasteurización (70 grados 2 minutos en el interior del alimento).
  - Almacenamiento de alimentos en caliente siempre por encima a 65°C (Virus a 65° durante 4 minutos se elimina).
  - El microondas puede no calentar de forma uniforme el alimento y quedarse a temperaturas que no afectan a los microorganismos.
  - En estos momentos, consumir y elaborar con precaución alimentos crudos como ostras crudas, cebiches, tartar, carpaccio, sushi, sashimi, yemas crudas o salsas a base de huevo crudo, que entrañan más riesgos en su elaboración.
- Las materias primas, así como los alimentos elaborados, no deben estar almacenados a temperaturas de crecimiento de los microorganismos patógenos.
  - Ningún alimento que necesite almacenamiento frigorífico deberá estar más de dos horas sin control de temperatura.
  - Al bajar bruscamente la temperatura desde el final de la cocción se asegura que el alimento no va a sufrir crecimiento de los microorganismos.
  - Enfriar no elimina, ni bacterias ni virus, pero impide su crecimiento exponencial.

**Temperaturas de almacenamiento, conservación, transporte, venta y, en su caso, servicio de las comidas preparadas conservadas a temperatura regulada. (RD 34/84/2000)**

- \* Comidas congeladas  $\leq -18^{\circ}\text{C}$ .
- \* Comidas refrigeradas con un período de duración inferior a 24 horas  $\leq 8^{\circ}\text{C}$ .
- \* Comidas refrigeradas con un período de duración superior a 24 horas  $\leq 4^{\circ}\text{C}$ .
- \* Comidas calientes  $\geq 65^{\circ}\text{C}$ .

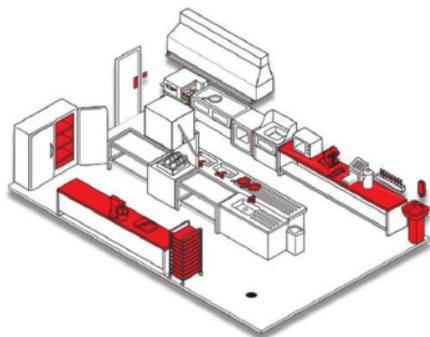
No obstante, los responsables de los establecimientos podrán fijar unas temperaturas distintas, siempre que estén basadas en evidencia científica o técnica y hayan sido verificadas por la autoridad competente.

- Solo está permitido utilizar ropa de uso exclusivo para el trabajo, incluido gorro protector o cualquier sistema que evite caída de sudor o pelo a la comida.
- En la zona de friegue se utilizarán guantes, así como para la manipulación basuras.
- Es obligatorio el cumplimiento estricto de medidas higiénico-sanitarias establecidas en el sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC).
- Se desinfectarán las asas de los equipos de trabajo de manera periódica (cubos de basura, carros).
- Los cubos de basura tienen que ser con pedal.
- Verificar en todos los turnos, que la temperatura de lavado y el suministro de detergente (productos químicos) funcionan correctamente durante el servicio.

- Durante y al finalizar la jornada, se realizará la limpieza y desinfección de superficies, herramientas y equipos de trabajo.

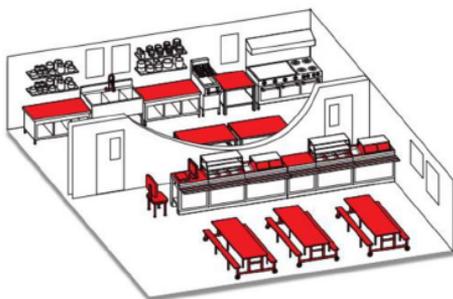
## Áreas de riesgo

### COCINAS



-  manetas de puerta
-  grifos
-  interruptores
-  utensilios
-  dispensadores
-  superficies en contacto con alimentos
-  áreas de contacto con las manos

### CAFETERÍA



-  manetas de puerta
-  grifos
-  interruptores
-  utensilios
-  dispensadores
-  superficies en contacto con alimentos
-  áreas de contacto con las manos
-  Protectores
-  mostradores y mesas
-  sillas

## 8.2.5 Personal de limpieza y camareras de pisos

### Programa de limpieza y desinfección

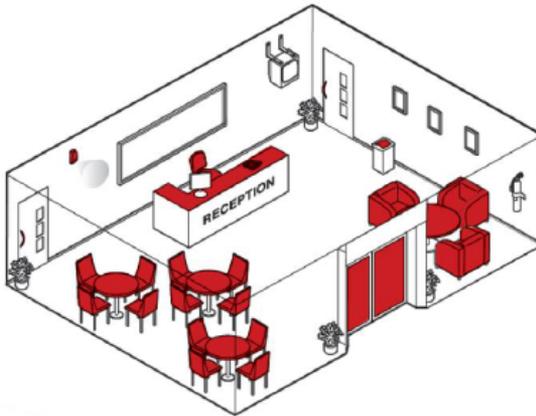
Hay que extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes (hall de entrada, entrada desde aparcamiento, escaleras de acceso a plantas, hall de ascensores en plantas, habitaciones, aseos, salones, etc.) manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.

Se recomienda una especial atención a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.

Hay que ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario.

### Áreas de riesgo

#### RECEPCIÓN HOTEL



#### Recepción



Pomos de puertas



Interruptores



Dispensadores (llenos y limpios)



Teléfono



Mesas y mobiliario

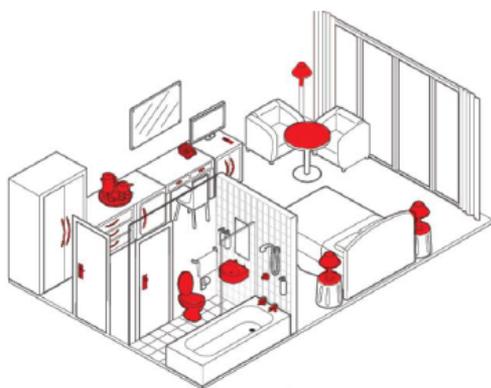


Fuentes



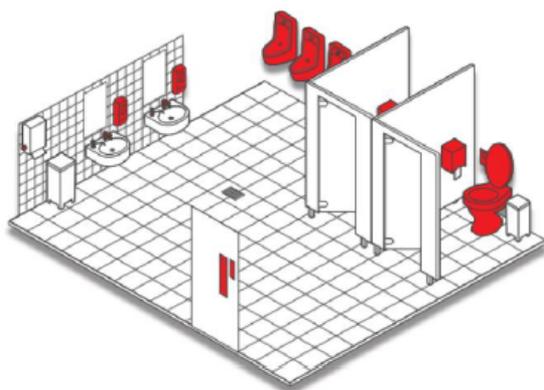
Sillones

## HABITACIÓN DE HOTEL



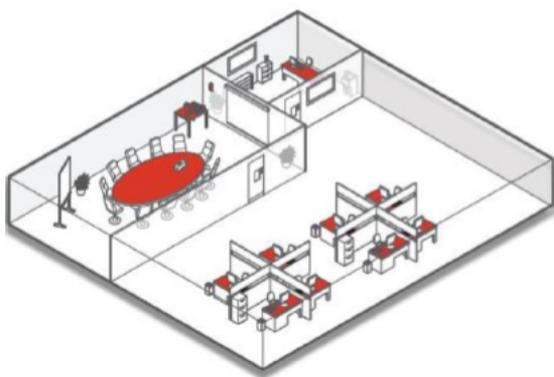
-  Pomos de puertas
-  Mando a distancia
-  Interruptores
-  Teléfono
-  Dispensadores (llenos y limpios)
-  Accesorios de la habitación (secador de pelo, cafetera, etc)
-  Tiradores de cajones
-  Grifos, botón inodoro, mando ducha
-  Inodoros, pared del inodoro
-  Superficie de mesas
-  Interruptor lámpara
-  Bañera
-  Superficies en contacto con alimentos

## ASEOS



-  Pomos de puertas
-  Interruptores
-  Dispensadores (llenos y limpios)
-  Grifos, botón inodoro, mando ducha
-  Inodoros, pared del inodoro

## OFICINAS



Pomos de puertas



Interruptores



Dispensadores (llenos y limpios)

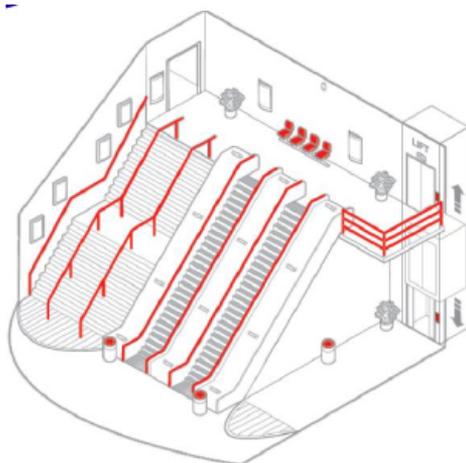


Teléfono



Mesas y mobiliario

## ASCENSORES Y ESCALERAS



Pomos de puertas



Interruptores



Barandillas y pasamanos



Botones ascensor

## **Disponibilidad de materiales**

En los carros de limpieza, se dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables delantales y bolsas de basura.

## **Indicaciones específicas del departamento de pisos**

- Si es posible, se dejarán sin uso las habitaciones entre un cliente y otro.
- Deben eliminarse en la medida de lo posible los textiles de la habitación que no se laven entre cliente y cliente (excepto cortinas).
- Si no podemos garantizar la desinfección de todos los productos incluidos en el minibar, el servicio pasará a realizarse bajo demanda del cliente como room service.
- La papelera del baño debe contar con tapa, bolsa y accionamiento con pedal.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas con fundas.
- Se debe asegurar la correcta limpieza y desinfección, procurando dejar registro de esta actuación.
- El material que se retire de las habitaciones deberá colocarse en bolsas. Esta manipulación se realizará con guantes.
- Se establecerán procedimientos de limpieza que eviten la contaminación cruzada. Poner ropa limpia solo tras la limpieza y desinfección de la habitación y baño.
- Definir y coordinar las acciones con la lavandería para la gestión de ropa sucia.
- Se incorpora a los amenities corporativos, y dispuestos en los baños de las habitaciones, de un gel desinfectante para el huésped, así como un Kit específico que contiene una mascarilla y un par de guantes.
- Si se realiza en el establecimiento, extremar las precauciones para el lavado de la uniformidad, realizándolo a una temperatura mínima de 60 °C.

## **Zonas comunes y áreas de actividades**

- Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas comunes, infantiles, de los juegos, etc.
- Las personas responsables del cuidado de niños extremarán la higiene personal y realizará un lavado y/o desinfección frecuente de manos.
- Se recomienda la eliminación de actividades que provoquen aglomeraciones de personas y que no puedan garantizar la distancia social de 2 metros.
- Se deberán evaluar desde el punto de vista higiénico de protección todas las actividades a realizar.

## Zonas de almacenes y economatos

Se debe cumplir con lo dispuesto en el sistema de APPCC y lo indicado en el punto 5. Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), así como las indicaciones del servicio de prevención de riesgos laborales para este puesto.

Se está trabajando desde el departamento de compras corporativo para conseguir un mayor control y el establecimiento de requisitos para los proveedores de alimentación para garantizar el cumplimiento de normativas sanitarias en sus instalaciones y se solicitarán cambios en los sistemas de embalaje y transporte para la adaptación a los nuevos sistemas de trabajo.

Para la mejora en los flujos de recepción de mercancías se habilitará una “zona sucia” para recepción de mercancías y será la única zona a la que podrá acceder el proveedor. Antes de acceder a esta zona será necesario el lavado de manos, así como la recomendación de la limpieza de las suelas de los zapatos (mediante cepillos automáticos o alfombras especiales).

En función del tipo de mercancía se seguirán los siguientes procedimientos:

**Congelados y ultracongelados:** será el único tipo de mercancías que los proveedores puedan entrar directamente al congelador, previa higienización de manos, suelas y aparatos electrónicos.

**Conserva:** se depositarán en la zona sucia y el economatero lo desembalará, separando el cartón y pasará las latas o botes por un ozonizador.

**Fresco (carne, pescado y verduras):** los empleados asignados cambiarán de envase, higienizarán, etiquetarán y almacenarán, siguiendo las pautas de limpieza, desinfección y pautas de medidas establecidas en el apartado 8.2.4 Comedores, Bares y Cocinas.

# 9.

## SEGUIMIENTO

Ante cualquier duda al respecto de las acciones establecidas en el plan, tanto de su interpretación como de su implantación, se deberá consultar con el departamento de Operaciones.

Deben registrarse todas las acciones que se tomen y toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.

# 10.

## REFERENCIAS

---

Para la creación de este Protocolo se han tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Trabajo y Economía Social, publicaciones de expertos profesionales del sector, etc., tales como:

- Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Secretaría de Estado de Turismo. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Ministerio de Sanidad,
- Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al sars-cov-2 de 8 de abril de 2020. Ministerio de Sanidad. Ministerio de Trabajo y Economía Social.
- Buenas prácticas en los centros de trabajo. Medidas para la prevención de contagios del COVID-19

# 11.

## ANEXOS

---

**Anexo I** - Decálogo de cómo actuar en caso de síntomas.

**Anexo II** - Quirón Prevención. Evaluación del Riesgo de escenarios posibles y requerimientos, para las Oficinas Corporativas.

**Anexo III** - Evaluación del Riesgo de escenarios posibles y requerimientos, para los Hoteles.

**Anexo IV** - Nota interpretativa de los escenarios de riesgo de exposición establecidos en el procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (sars-cov-2).

**Anexo V** - ECOLAB. Protocolo de limpieza y desinfección.

**Anexo VI** - Cómo lavarse las manos (OMS)

**Anexo VII** - Guía Reapertura Cafés Templo.

**Anexo VIII** - Guía para desinfectar los vehículos compartidos.