PLAN PHG DE RESPUESTA AL COVID-19

El libro blanco de la seguridad

por Palladium Hotel Group

CLEAN & SAFE
ENDORSED BY SGS

PALLADIUM
HOTEL GROUP

Preámbulo

El presente documento tiene como objetivo proporcionar las mejores soluciones operativas, desde el punto de vista de la seguridad de nuestros clientes y colaboradores, en los hoteles de PHG bajo un escenario Covid-19 o post Covid-19.

Como gestores globales, PHG ha decidido diseñar un documento de máximos para contemplar la práctica totalidad de casuísticas que puedan aparecer en sus hoteles a nivel global. Esto no implica que su implantación deba ser total, sino que se ejecutarán de manera particularizada aquellas medidas que sean necesarias según la situación sanitaria, la tipología de resort/hotel, y el tipo de producto y servicio.

El presente documento ha sido elaborado por un comité de expertos constituido por todas las áreas del grupo en Europa y América, y además ha contado con la participación de laboratorios externos contrastados y proveedores especializados.

El paquete de medidas diseñadas, tras un concienzudo análisis y con el foco siempre en la seguridad de nuestros clientes y colaboradores, ha tenido en cuenta la especial situación del mercado, las nuevas necesidades y gustos de los clientes, la operativa hotelera diaria, y la legislación vigente en el nuevo escenario Covid-19.

Estos protocolos y normas estarán sujetos a las medidas que establezcan los diferentes gobiernos de los países en donde operamos. Este documento ya contempla la normativa y protocolos publicados por los diferentes ministerios del Estado español.

Para una mayor facilidad de implantación de estas medidas por parte del equipo operativo, las acciones del presente plan están estructuradas según las áreas funcionales de un hotel tipo.

Este documento permitirá a PHG desarrollar con éxito y seguridad las operaciones hoteleras en la "nueva normalidad" post Covid-19, manteniendo la excelencia en el producto y el servicio, con foco total en el cliente, en su satisfacción y en su seguridad (safety first), asegurando su posicionamiento como referente en el sector.

Se ha creado el Consejo Global PHG de Seguridad y Experiencia al Cliente, presidido por el COO de PHG, y formado por un comité de directivos expertos de Europa y América y organismos externos certificados, con el objetivo de velar por su cumplimiento, evaluar y mejorar periódica y permanentemente las medidas operativas contra el Covid-19, sin menoscabar la excelencia en el servicio y la experiencia de nuestros clientes.

Índice

PREÁMBULO 1

CONSEJO GLOBAL PHG DE SEGURIDAD Y EXPERIENCIA AL CLIENTE 5

Integrantes del consejo 5

DIRECCIÓN 6

Disponibilidad de recursos 6

Plan de acción 6

Puntos generales a tener en cuenta para el plan 6

Plan de comunicación interno y externo 8

Plan de formación 8

Gestión de personal 9

Buenas prácticas del personal 10

Gestión de materiales y recursos físicos 12

Adaptación de aforos 13

Auditorías y control diario de procesos 13

ÁREA ROOM DIVISION 14

DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN, GUEST SERVICE Y BOTONES 14

Consideraciones generales 14

Materiales 14

Pautas de limpieza y desinfección 15

Servicios a clientes y protocolo 16

- Servicios generales 16
- Check-in 16
- Check-out 17
- Botones 17
- Servicios de transfer 17

DEPARTAMENTOS DE LIMPIEZA 18

Consideraciones generales 18

Materiales de higiene y limpieza 18

Pautas de limpieza y desinfección 20

Limpieza en habitaciones con clientes potencialmente enfermos o en zona de aislamiento 20

Zonas comunes 20

Baños comunes 21

Estándares habitaciones 21

Lavandería 22

- Pautas generales 22
- Transporte de la ropa de los offices o zona de habitaciones a la lavandería del hotel 22
- Entrega/recepción de ropa sucia en lavandería del hotel 22
- Entrega/recepción de la ropa a lavandería externa o lavandería central 23
- Lavado y secado de ropa 23
- Servicio de lavado y planchado de ropa y calzado de clientes 24

DEPARTAMENTO DE SSTT-MANTENIMIENTO 25
Materiales de higiene y limpieza 25
Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos o en zona de aislamiento 25
Aire acondicionado 26
Maquinaria A&B 26
Lavavajillas y tren de lavado 26
Lavandería 26
Dispensadores 26
Funcionamiento WC y grifos 26
Desinfección del agua AFCH/ACS 27
Piscinas y solárium 27
Toalleros 27

ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 28
Material de limpieza 28
Pautas generales de higiene para todo el personal de A&B 28

DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE 29
Pautas generales 29
Limpieza y desinfección 31
Servicio de barra 32
Servicio de mesa 32
Servicio en terraza 32
Recogida de pedido en mostrador 32

DEPARTAMENTO DE BAR 33
Pautas generales 33
Limpieza y desinfección 34
Servicio de barra 35
Servicio de mesa 36
Servicio en terraza 36
Recogida de pedido en mostrador 36

DEPARTAMENTO DE COCINA 37
Reestructuración de ofertas de alimentos 37
Restaurantes a la carta 37
Servicio show cooking 38
Servicio desayuno 38
Room Service 38
Comida para llevar 39
Comedor de personal 39

DEPARTAMENTO DE ECONOMATO Y GESTIÓN DE PROVEEDORES 40
Recepción materias primas 40
Control de proveedores y accesos empresas externas 41

DEPARTAMENTO DE SPA Y GYM 41
Materiales de limpieza e higiene 41
Pautas generales comunes 41
Pautas específicas Spa 43
Pautas específicas gimnasio 46

DEPARTAMENTO DE ENTRETENIMIENTO Y ANIMACIÓN 46
Pautas generales a todos los espacios de animación, miniclub, baby club, teens club e instalaciones de actividades 46
Áreas de recreo infantiles 46
Baby / miniclub / teens club 47
Teatros - escenarios 47
Actividades deportivas u otras en general 48

DEPARTAMENTO DE MICE Y BODAS 48

EMPRESAS EXTERNAS DE SERVICIOS 49
Pautas generales 49

REFERENCIAS 49

Consejo global PHG de Seguridad y experiencia al cliente

Se ha creado el Consejo Global PHG de Seguridad y Experiencia al Cliente, presidido por el COO de PHG, y formado por un comité de directivos expertos de Europa y América y organismos externos certificados, con el objetivo de velar por su cumplimiento, evaluar y mejorar periódica y permanentemente las medidas operativas contra el Covid-19, sin menoscabar la excelencia en el servicio y la experiencia de nuestros clientes.

INTEGRANTES DEL CONSEJO

Presidente del consejo; Chief Operating Officer – COO.

Comité de expertos:

- Direcciones de operaciones de marca de cada uno de los continentes.
- Direcciones de calidad de cada uno de los continentes.
- Direcciones de alimentos y bebidas de cada uno de los continentes.
- Direcciones comerciales de cada uno de los continentes.

Dirección

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Se debe disponer de los medios económicos, materiales y humanos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias y para garantizar que el plan de acción se pueda implementar de manera rápida y efectiva.

PLAN DE ACCIÓN

La dirección debe establecer un plan de acción adaptado a la situación e implementarlo de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades locales y nacionales de salud pública con el objetivo de prevenir casos, administrar casos de manera efectiva y mitigar el impacto entre clientes y personal, incluida la limpieza y desinfección de habitaciones ocupadas por personas enfermas. El plan debe actualizarse cuando sea necesario como consecuencia de nuevas orientaciones, procedimientos o reglamentos emitidos por las autoridades pertinentes.

PUNTOS GENERALES A TENER EN CUENTA PARA EL PLAN

- Obligatorio cumplimiento de la legislación vigente en cada uno de los destinos.
- Obtención del certificado oficial de protocolos Covid-19 requerido por cada país.
- Organizar un comité de crisis compuesto por los responsables departamentales clave:
  - Hoteles grandes; comité de seguridad y salud en España (y homólogo en el país correspondiente), director general, director y jefes de área (A&B, R.D, RR.HH, mantenimiento, economato, responsable de prevención, calidad, animación y Spa).
  - Hoteles pequeños: comité de seguridad y salud, director y jefes de departamento.
- Las funciones del comité de crisis son:
  - Establecer los objetivos a perseguir.
  - Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.).
  - Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
  - Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en el plan de acción.
  - Planificar la implementación del plan de acción.
  - Implementar el plan de acción, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.
  - Determinar las medidas adecuadas a tomar, en el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, atendiendo a la tipología de clientes.
  - Todas las decisiones relacionadas con la gestión de la crisis se tomarán desde este comité.
  - Plan periódico de reuniones de análisis de los datos.
- Asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- Asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en este plan operativo y en la normativa aplicable.

• Adaptación a las nuevas circunstancias de todos los procedimientos de operación y manuales de calidad.

• Adaptación de políticas sobre derecho de admisión en el tema de clientes que puedan presentar síntomas a la llegada o que durante la estancia no cumplan con las normas de protección, etc. y política de visitantes en el hotel.

• Tener habitaciones PURE en todos los hoteles (4/5 por hotel o resort) y, en función de la demanda, posibilidad de tener más.

• Refuerzo de los actuales servicios médicos presentes en nuestros hoteles (evaluación de una mayor presencia de titulados sanitarios), con el doble objetivo de primero prevenir (a través de programas de detección adelantada) y uno segundo de velar la salud de los posibles casos.

• Contratación de empresa de desinfección que aporte certificado oficial.

• Establecer una zona de aislamiento de habitaciones para clientes.

• Política de zona de aislamiento:

- Disposición de un número determinado de habitaciones que permanecerán vacías y limpias en todo momento para ubicar posibles clientes con enfermedad confirmada o presuntiva, junto con su unidad de convivencia. Las habitaciones estarán separadas del resto de habitaciones ocupadas del hotel, a ser posible en una misma planta y contiguas unas de otras para facilitar la atención de los clientes aislados, así como el aislamiento del resto de clientes y personal.

- Colaboradores; establecer procedimientos claros y específicos para el caso de colaboradores que presenten síntomas (a quién avisar, cuarentena, quién les lleva comida a la habitación si viven en el hotel, cómo actuar con el resto de los compañeros que comparten habitación, etc.).

- Clientes; procedimientos específicos sobre clientes infectados y que tengan que permanecer en el hotel.

• Actualizar la plataforma de gestión de actividades empresariales (E-coordina) incluyendo algún campo con la prevención Covid-19.

• Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por Covid-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

Por exigencia legal en el proceso de confección de la adaptación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, deben ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores, aunque sería conveniente que ese plan de acción fuera fruto del consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad (o el comité de gestión en su defecto).

El plan de acción, elaborado por el comité de seguridad y salud, debe ser comunicado a los empleados y proveedores para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento.

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO

• Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre su obligación de cooperar en su cumplimiento, en la recepción, guest service, restaurantes, bares, clubes de animación, Spa, etc. durante el proceso de reserva.

• Comunicar y potenciar la existencia del departamento de calidad, tanto a nivel central como en cada uno de los hoteles, cuya principal responsabilidad es velar por el cumplimiento de todos los requerimientos higiénicos-sanitario en todas las áreas del hotel.

• Indicadores de buenos usos y hábitos en el exterior e/o interior de ascensores.

• Indicadores de buenos usos y hábitos en exterior e interior de tiendas y concesiones en general.

• Refrescar la información diariamente en los briefings departamentales de los equipos y en el welcome day.

• Digitalización de canales de comunicación. APP:

- Sección especial con información general sobre el Covid-19 que incluya, entre otras cosas; información en la APP/Portal de todas las medidas que el hotel implemente, información oficial del gobierno del país y de la OMS, especialmente.
- Consultas en tiempo real vía chat.
- Recomendaciones sobre buenos usos y costumbres en formato digital.
- Informar de todos los procedimientos, normativas y certificaciones que se siguen en materia de manipulación de alimentos y bebidas (Distintivo H, HCCAP, HS, CRYSTAL, etc.) tanto a nivel interno como externo.

• Visibilizar los certificados que acrediten que se ha procedido a una limpieza y desinfección específicos contra el Covid-19 (fecha de la actuación y empresa).

• Limitación de reuniones presenciales y en caso de hacerlas, preservar distancias de seguridad.

• Adaptar la imagen de nuestra web a la nueva situación.

PLAN DE FORMACIÓN

• Formación general al personal sobre medidas adoptadas y nuevos procedimientos. Todo el personal debe ser consciente de la obligación de cumplir con todos los procedimientos en materia de seguridad e higiene y que su no cumplimiento puede, no sólo conllevar sanciones serias sino, sobre todo, poner en riesgo su seguridad y la de otros.

• Plan de formación específico para el equipo sanitario del hotel, el cual recibirá formación especial para estar preparados para atender a clientes en habitaciones de aislamiento, uso de EPI, así como su colocación y retirada. Este staff de apoyo sanitario deberá incluir, por lo menos a personal de limpieza de pisos, recepción, restaurante y servicios técnicos por si pudiera hacer falta su participación en algún momento. Ninguno de los integrantes podrá pertenecer a los grupos de riesgo.

• Plan de formación específico en materia de prevención de riesgos laborales en Covid-19 para todos los empleados.

GESTIÓN DE PERSONAL

• Proporcionar la información de manera clara e inteligible al personal, y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.

• Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar mascarilla y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar (p.e higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.

• Evaluar la realización al personal que trabaja en nuestras instalaciones de test rápidos de detección del virus que permitan una mejor asignación a puestos de trabajo y reduzcan medidas de control.

• Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la Covid-19 y determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.

• Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) adaptando el centro de trabajo si fuese necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto.

• Dimensionamiento de la plantilla en función de los servicios.

• Distribución y flexibilización de turnos y cambios de turno. Fomentar turno seguido y en caso de que existan varios turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.

• Valorar teletrabajo para aquellas posiciones que lo permitan.

• Planificación de accesos y salidas de personal (eliminación de tornos y registro de control de jornada manual).

- Estudio de medidas de control de temperatura al personal, proveedores y determinadas áreas críticas del hotel para clientes.
- Analizar la conveniencia de la instalación de un túnel de desinfección en el acceso de proveedores.
- Evaluar la instalación de cámaras térmicas para el acceso de empleados.
- Evaluar control de acceso de personal y registro de jornada por reconocimiento facial o APP que permita un control de la temperatura corporal, así como a proveedores.

En caso de que se opte por un método de contacto, desinfectar tras cada uso con solución desinfectante.

• Restringir el número de accesos del hotel.

• Implementar desinfección o control más estricto del transporte público de empleados. Estableciendo a su vez, un compromiso formal con la empresa de transporte.

• Enviar la documentación para el alta inicial del personal por correo y confirmación digital (email).

• Planificación de horarios de comidas personal. Adaptar capacidades máximas y distribución de mesas-sillas.

• Establecer una zona de aislamiento de habitaciones para personal y su unidad de convivencia.

• Establecer un plan de limpieza y supervisión de las habitaciones de personal con sus correspondientes registros y sanciones a los colaboradores que no sigan las instrucciones dadas por la dirección del hotel.

• Uniformidad:

- Los expertos recomiendan el uso del uniforme (incluidos los zapatos) exclusivamente dentro de las instalaciones del hotel, tal como se establece en la normativa vigente, de manera que los empleados se duchen en los vestuarios del hotel y se vistan con su uniforme.

- Si no disponen de zapato exclusivo para trabajo, poner cubetas de agua con desinfectante para sumergir la suela de los zapatos antes de acceder al puesto de trabajo.

- La ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, recomendándose la utilización de taquilla.

- Vestuarios. Adaptar los turnos para que en los vestuarios no haya acumulación de personas por encima del aforo establecido y manteniendo la distancia de seguridad.

- Los uniformes que se lavan en el hotel deberán entregarse sucios cerrados en bolsas o en espacios habilitados. Se lavarán a min. 60ºC., incluidas las mascarillas reutilizables de tela.

- En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a dicha temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

- Lo recomendable es lavar todos los uniformes en el hotel. En caso de que el personal lave el uniforme en su domicilio, se debe informar de la temperatura mínima de lavado y que la ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada si el personal la transporta al domicilio.

- Personalizar mascarillas con uniformes de tela que permitan lavado e introducir filtros.

• Establecer un plan de limpieza y desinfección en habitaciones de personal acorde a las necesidades.

• Precintar las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática o con pedal.

BUENAS PRÁCTICAS DEL PERSONAL

• Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.

• Tirar cualquier desecho de higiene personal, especialmente los pañuelos desechables, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.

• Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.

• En aquellos casos que sea necesario utilizar guantes, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.
Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos. Para cambiarse los guantes de forma segura debe de seguirse el procedimiento establecido.

• Usar mascarilla siempre que no sea posible asegurar la distancia de seguridad o cuando su uso sea obligatorio por el tipo de trabajo que realiza el empleado (ejemplo; limpieza de habitaciones). En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente o cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro. Para realizar un uso adecuado de las mascarillas deben de seguirse las pautas establecidas en el procedimiento definido.

• Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, cuando no sea posible, con una solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño o toallitas desinfectantes especiales.

• Dejar los objetos personales (incluidos móviles) en un lugar dedicado al efecto (box, taquilla, etc).

• No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

• Extrapolar el no llevar anillos, pulseras y relojes para todo el personal (no solamente A&B).

GESTIÓN DE MATERIALES Y RECURSOS FÍSICOS

El hotel debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de acción diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e mascarillas, guantes).

El hotel debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión deberá analizarlo y registrarlo para la salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

Los equipos de protección individual y otros materiales que debe de asegurar el hotel son los siguientes:

- Termómetros infrarrojos. Para personal, proveedores y clientes.
- Evaluar instalación de mamparas protectoras en mostradores.
- Establecer procedimiento de distancias de seguridad.
- Productos desinfectantes de limpieza.
- Gel hidroalcohólico. Todos los departamentos y clientes.
- Asegurar reposiciones de jabón en baños de personal y clientes.
- Papel desechable. Todos los departamentos y clientes.
- Guantes desechables con protección biológica y química UNE EN 374 . Se recomiendan que sean de vinilo o nitrilo y que cuenten con el marcado CE. Todos los departamentos y clientes.
- Cubos de basura con tapa accionada con pedal. En todas las áreas y en habitaciones de aislamiento.
- Las mascarillas recomendadas son las higiénicas no reutilizables, UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, UNE 0065. También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683: 2019) aunque éstas se reservarán preferentemente para personal contagiado o con sintomatología compatible con Covid-19.
- Mascarilla auto filtrantes FFP2 o FFP3. Para limpieza de habitaciones de aislamiento, asegurando un stock para cada departamento.
- Protección ocular. Para limpieza de habitaciones de aislamiento, asegurando un stock para cada departamento.
- Monos de protección biológica de manga larga desechables. Para limpieza de habitaciones de aislamiento.
- Bolsa de residuos desechable de riesgo biológico. Para limpieza de habitaciones de aislamiento.
- Uso de limpiador a vapor con desinfectante para limpieza de elementos fijos de habitaciones como cortinas, cojines decorativos, moquetas de pasillos, etc.
- Uso de ozonizadores para espacios cerrados concretos, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes.
- Uso de purificadores de aire en zonas de afluencia y de aislamiento, en volúmenes limitados y cerrados.

En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el hotel supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

ADAPTACIÓN DE AFOROS

• Adaptar aforos en todos los espacios de uso de clientes y zonas de personal, teniendo en cuenta las medidas de distanciamiento social.

• Respetar el aforo previsto en cada sala, aconsejando una densidad máxima de 2,5 metros cuadrados por persona y una separación de 2 metros entre clientes de diferentes unidades familiares.

• Adaptar horarios de servicio. Se deberán ampliar teniendo en cuenta la reducción de aforos.

• Establecer mecanismos de control de acceso en las entradas del hotel y de los locales para respetar el aforo máximo y las distancias de seguridad.

• Adaptar dimensión en poblados de apoyo de personal (habitaciones, zonas de recreativas, transporte de personal, etc.).

AUDITORÍAS Y CONTROL DIARIO DE PROCESOS

• Registro de todas las acciones tomadas, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc.

• Registros de limpieza y desviaciones en todos los departamentos.

• Registro de empleados enfermos o con síntomas.

• Registro de clientes enfermos o con síntomas.

• Concepto en GIFT para canalizar información de clientes.

• Inventario de reparaciones de equipos (dosificadores gel, secamanos, dispensadores de papel u otros similares).

• Auditorias de control de los procesos:

- Cada departamento, en colaboración con el departamento de calidad y bajo la supervisión de la dirección, reforzará su sistema de auditorías internas que permita verificar el cumplimiento de todos los procedimientos y la detección de áreas de oportunidad. Todas estas auditorias serán registradas con el sistema digital que ya disponemos.
- Control constante del cumplimiento de las normas de seguridad de clientes y colaboradores.
- Auditorías externas periódicas.

• Administración, que sean los jefes departamentales los que introduzcan las liquidaciones de caja directamente en la caja, aportando el recibo a administración.

Departamentos de Recepción, Guest Service y Botones

CONSIDERACIONES GENERALES

• Utilizar los procedimientos de contacto previo con clientes para identificar si el huésped pertenece a algún grupo de riesgo.

• Establecer a los mismos colaboradores por turno y disponer de estaciones de trabajo completas que permitan la distancia social.

• Determinar aforo máximo de la zona de recepción y establecer medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción (mamparas protectoras), de fácil limpieza y desinfección. Si tampoco se dispone de dichos elementos físicos, el personal debe utilizar mascarilla.

• El personal de recepción estará en condiciones de informar a los clientes que quieran conocer la aplicación de este protocolo, así como los servicios médicos o farmacéuticos de información que puedan precisar.

• Disponer de información actualizada acerca de condiciones de viaje hacia/desde los países de origen de los clientes del establecimiento.

• Estará claramente indicado que el establecimiento es diligente en la aplicación de este protocolo por medio de un certificado y con información esquemática acerca de la aplicación de las medidas descritas en el mismo, con el objeto de solicitar la colaboración de todos los clientes.

• Panel de información sobre qué es el Covid-19 y cómo protegerse ante él.

• Listado de teléfonos de las autoridades sanitarias, los centros médicos, los hospitales públicos y privados y los centros de asistencia para su uso siempre que exista la posibilidad de que un huésped se enferme.

• Listado de farmacias cercanas y de guardia.

• Minimizar compartir objetos con clientes u otros empleados. En caso de intercambiar algún objeto (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos y del objeto (si procede).

• Adaptar los aforos de clientes en los medios de transporte interno.

MATERIALES

• Gel hidroalcohólico en cada front desk y en cada escritorio.

• Pulverizador desinfectante.

• Papel desechable.

• Cubos de basura con tapa accionada con pedal.

• Mascarillas quirúrgicas a disposición de los clientes.

• Guantes desechables obligatorios.

• Mamparas protectoras en mostradores.

• Franja en el suelo de vinilo para marcar la distancia que el cliente debe mantener con el mostrador y el cartel que lo explique o medidas alternativas.

• Alfombras desinfectantes a la entrada del hotel (recomendado).

PAUTAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Constantemente:

• El mostrador de recepción y el mostrador de guest service con una frecuencia diaria, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.

• Teclados de ordenador, ratones y teléfonos, antes y después de terminar el turno.

• Máquinas de cobro si son digitales (usar Contactless si es posible), después de cada uso.

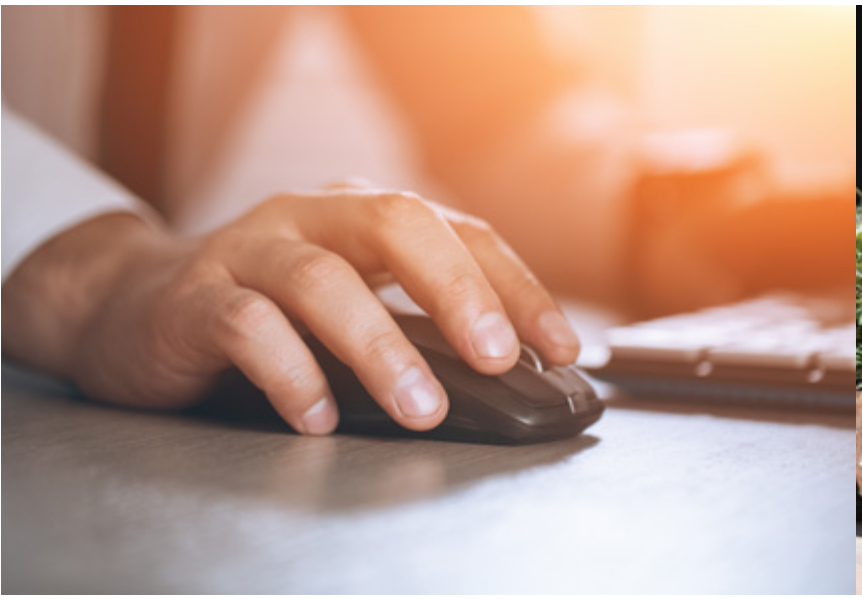
• Escáneres de pasaportes, antes y después de terminar el turno.

• Dispositivo de activación de llaves, antes y después de terminar el turno.

• Pomos de puertas/barandillas de la recepción y maletero, cada cuatro horas.

• Debe desinfectarse el TPV tras cada uso en el que exista contacto.

• Barra recepción. Evitar que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes, en todo caso se procederá a la desinfección de estos elementos manipulables por el cliente después de cada contacto.



• Valorar eliminar pantallas táctiles de uso común, temporalmente.

• Evitar compartir bolígrafos y, en caso de no ser posible, desinfectar los prestados tras su uso.

• Recomendación de lavarse las manos y usar gel de alcohol tras utilizar una pantalla interactiva. Instalar gel de alcohol junto a cada una.

• Planificación de limpieza y desinfección de vehículos tanto de uso habitual de huéspedes como colaboradores (carritos, trenes, room service, servicios internos, etc.). El personal responsable de la limpieza debe disponer de los EPI necesarios (mismos que departamento de limpieza) y formación específica.

SERVICIOS A CLIENTES Y PROTOCOLO

SERVICIOS GENERALES

• Prescindir de la disposición de uso común de prensa, revista, libros, etc.

• Anular servicio de deshacer maletas.

• Material de alquiler (mandos Xbox, guitarras o similares). Una vez el cliente haya devuelto este material, se procederá a su correcta desinfección con los materiales indicados por el departamento de calidad.

• Pendiente revisar producto para guitarras para evitar el dañado del esmalte o material.

• Implementar el Upselling de habitaciones PURE.

• Adaptar wish list de E-Butler, E-Family Host y E-Concierge.

• Pool Butler puede ofrecer el gel anti-bacterias en áreas.

• Pool Butler además de limpieza, también puede desinfectar con alcohol o desinfectante las lentes de los huéspedes que se lo pidan.

• Prescindir del servicio de valet parking.

CHECK-IN

• Priorizar check-in de personas de grupo de riesgo (embarazadas, mayores de 65 años, etc.).

• Gestión de entradas y control de clientes en la recepción a través de botones/guest service/ azafatas de manera que permita el distanciamiento de 2 metros entre unidades de convivencia, con un máximo por 8-10 individuos.

• Tomar temperatura corporal con termómetros infrarrojos a la llegada.

• Valoración de pasaporte de inmunidad.

• Ofrecimiento de gel hidroalcohólico obligatorio.

• Encuesta a clientes en check-in.

• Eliminación del estándar de toallitas faciales en la recepción.

• Incentivar check-in online, evitando intercambio de pasaporte y ficha de policía (a través de APP).

• Eliminar cartelería de check-in; key holder, guía de servicios, folletos, etc. En caso de que el cliente no use APP, disponer cartelería de un solo uso.

• Eliminar llaves tarjeta usando APP, siempre que sea posible.

• Eliminar tarjetas toallas usando APP u otro registro de control.

• Desinfección de manos del recepcionista antes y después de la colocación de las pulseras de clientes.

• Usar medios de pago Contactless (procurar no intercambiar tarjetas). Todos los tipos de pago de tarjeta de crédito deben estar activos en la aplicación de TPV-PC, tanto para depósitos como para facturas, para evitar al máximo los pagos en efectivo. Será el propio cliente el que introduzca la tarjeta en el TPV.

• No compartir objetos con clientes u otros empleados excepto en los casos necesarios. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos y del objeto si procede.

• Informar al cliente que la limpieza de la habitación no se realizará con él en el interior, el personal de pisos le pedirá que abandone la habitación durante el tiempo que dure la limpieza o se le ofrecerá pasar más tarde.

CHECK-OUT

• Potenciar check-out online. Analizar plataforma pago/enlace con PMS.

• En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en la recepción.

BOTONES

• Traslado de equipaje. El personal dispondrá de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas y alfombra desinfectante para las ruedas.

• El botones no compartirá el ascensor con el cliente durante el traslado del equipaje.

• Debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal.

• Plan de limpieza de maletero y medios de transporte interno.

SERVICIO DE TRANSFER

En el servicio de transfer tomaremos las siguientes medidas de prevención:

• El personal que presta el servicio debe de llevar guantes y mascarilla.

• Ofrecimiento al cliente de gel hidroalcohólico, mascarillas y guantes antes de entrar en el vehículo.

• Desinfectar el vehículo antes y después de cada servicio e informar a los clientes de ello. El personal responsable de la limpieza debe disponer de los EPI necesarios (mismos que departamento de limpieza) y formación específica. Esta limpieza debe de estar contemplada en el plan de limpieza, tanto el exterior como el interior del vehículo.

• Se puede prestar el servicio para miembros de una misma unidad de convivencia. El vehículo debe permitir la distancia de seguridad de 2 metros entre ellas, y entre ellas y el conductor cuando no sean de la misma unidad de convivencia.

Departamento de limpieza

CONSIDERACIONES GENERALES

• Ser muy exigentes en cuanto a la capacitación de todo el personal en todos los procedimientos de seguridad e higiene y exigir su cumplimento.

• Las cantidades establecidas de los carros de limpieza deben reducirse para no contaminar la ropa y demás, ya que el carro habitualmente está en los pasillos, siendo susceptible de contaminación con el paso de la gente. Recomendar más viajes al office a recoger el material necesario.

• Establecer un programa de limpieza y desinfección más restrictivo que abarque todas las áreas, tanto de clientes como de empleados y registrar las actuaciones.

• En caso de que el servicio de pisos este subcontratado, el hotel supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

MATERIALES DE HIGIENE Y LIMPIEZA

• Mascarillas y guantes de uso obligatorio.
• Productos desinfectantes, al menos dos tipos:

- Uno apto para la desinfección de superficies lisas, sanitarios, etc. como puede ser una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm de cloro activo (dilución 1:50 de una lejía con concentración 40-50 gr/litro preparada recientemente). Es importante dejar actuar 5 minutos el producto antes de aclarar.

- Otro más adaptado a la desinfección de otras superficies que no puedan ser tratadas con desinfectantes tan agresivos, como pulverizador con alcohol 62-71% o peróxido de hidrógeno al 0,5% en un minuto, para mando a distancia, y aquellos elementos en los que el uso de desinfectantes de base clorada pueda ser muy agresivo.

- En todo caso, debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y se utilizarán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.

• Papel desechable:

- En caso de no ser posible, la sustitución de bayetas por papel desechable. Las mismas bayetas estarán sumergidas en todo momento en una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm de cloro activo (dilución 1:50 de una lejía con concentración 40-50 gr/litro preparada recientemente).

• En los carros de limpieza se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos.

• Utilización de máquinas tipo limpiador a vapor con desinfectante para mejorar la limpieza de áreas comunes, cuartos, office, habitaciones, etc. Su utilización dependería de los sistemas de desinfección que se determinen.

• Evitar uso de aspiradoras.

• Kits completos de protección ocular, monos de protección biológica y mascarillas FFP2 para limpieza de habitaciones con posibles casos.

• Cubos con tapa para depositar equipos empleados en la limpieza y EPI.

PAUTAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

• Seguir rigurosamente el plan de limpieza establecido, respetando los productos químicos y las frecuencias de limpieza. Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales. Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto.

• Llevar registro de las acciones de limpieza establecidas en el plan.

• La limpieza de la habitación no se realizará con el cliente en su interior (si es habitación ocupada), se le pedirá al cliente que abandone la habitación durante el tiempo que dure la limpieza o se le ofrecerá pasar más tarde. Informar previamente de esta medida al cliente.

• La habitación será ventilada, realizando la limpieza de habitación con puerta principal y balcón abiertos.

• Realizar la higiene de las manos antes y después de la limpieza de una habitación y al entrar y salir de ciertas áreas de alto riesgo, como el baño.

• Al retirar la ropa, esta no será sacudida. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.

• Introducirse la ropa sucia en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza y cerrar la bolsa hasta su tratamiento en lavandería.

• Poner la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.

• Una especial atención a la desinfección de los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, pomos de puertas, teléfonos, botones, pasamanos, neveras (habitaciones), mesitas, amenities, ascensores, interruptores, etc.

• A los elementos textiles que no hayan sido cambiados, como cortinas, cojines o moquetas, se les aplicará una desinfección térmica usando un limpiador a vapor y producto desinfectante, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes

• Evitar uso de aspiradoras.

• Limpieza de rejillas de aire acondicionado tanto de habitaciones como de zonas comunes.

• El secador de pelo se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.

• Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.

• Limitar el servicio de plancha.

• Todos los carritos y bolsas que manipulan ropa deben ser lavados y desinfectados tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.

• Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.

LIMPIEZA EN HABITACIONES CON CLIENTES POTENCIALMENTE ENFERMOS O EN ZONA DE AISLAMIENTO

• Para acceder a habitaciones con clientes con síntomas compatibles con el Covid-19 que deban permanecer en su interior, el personal de limpieza deberá utilizar el equipo de protección completo (guantes, protección ocular, monos de protección biológica y mascarilla FFP2).

• Una vez finalizada la limpieza se debe desechar el equipo de protección a la salida de la habitación siguiendo las pautas del protocolo establecido para quitárselos. Además, se deberá desinfectar las manos.

• Durante la limpieza de estas habitaciones, el cliente debe llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.

• Se presta especial atención a elementos de desecho que hayan tenido contacto con fluidos corporales del cliente. Estos se deben meter en una bolsa de plástico hidrosoluble por separado y cerrar herméticamente.

• Retirar la ropa de cama y las toallas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas/rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar contacto con la piel).

• Se deberá entrenar a un equipo específico de personas para realizar esta labor. Se deberán realizar prácticas periódicas de colocación y retirada correcta de EPI. Estas personas no pueden pertenecer a ningún grupo de riesgo y deberán realizar test frecuentes para detectar posibles contagios.

ZONAS COMUNES

• Determinar los aforos de los distintos espacios comunes.

• Seguir rigurosamente el plan de limpieza establecido, respetando los productos químicos y las frecuencias de limpieza.

• Valorar eliminar pantallas táctiles de uso común temporalmente. Lavarse las manos y usar gel de alcohol tras utilizar una pantalla interactiva. Instalar gel de alcohol al lado de la pantalla.

• A las moquetas, alfombras o similares que no hayan sido retirados se les aplicará una desinfección térmica usando un limpiador a vapor y producto desinfectante, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes. Aunque se priorizará su retirada siempre que sea posible.

• Ventilar todas las áreas comunes a diario.

• Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, dispensadores de papel desechable, secadores de manos y otros dispositivos similares.

• Gel hidroalcohólico a disposición de los clientes en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.

• Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.

• La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.

• Determinar e informar a los clientes de la capacidad máxima en ascensores. Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas.

• Los vestuarios de personal deben limpiarse al menos 6 veces al día.

BAÑOS COMUNES

- Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19.
- Gel hidroalcohólico a disposición de los clientes a la salida del baño.
- Toallas de papel de un solo uso.
- Evitar las toallas, incluso las de uso individual.
- Comprobación de funcionamiento de sanitarios, grifos, dispensadores de gel, secamanos, etc. con su correspondiente registro.
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.
- Asegurar la existencia de papel y jabón, con su correspondiente registro.
- Incremento de limpieza y desinfección, dejando constancia en su registro correspondiente.
- Vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Los baños de clientes deben de limpiarse al menos 6 veces al día.

ESTÁNDARES HABITACIONES

- Minibar. Se desinfecta a cada cambio de cliente o reposición de producto.
- Incluir en amenities, gel desinfectante y mascarillas personalizados, y guantes a disposición de los clientes.
- Directorio servicios:
  - Digitalización de toda esta información para que el huésped pueda consultarla desde su dispositivo electrónico en cualquier momento y lugar.
  - Si no es posible, usar directorios de una sola hoja y desinfectar en cada salida.
- Prescindir de la disposición de uso común de prensa, revistas, libros, carpeta de correspondencia, etc. tanto en áreas comunes como en habitaciones.
- Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y amenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.
- La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papelera con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Dejar información al cliente de que la habitación ha sido desinfectada, utilizando en la medida de lo posible soportes digitales.

LAVANDERÍA

PAUTAS GENERALES

• Se establece un estricto plan de limpieza y desinfección de la instalación y sus elementos.

• Todo el personal debe trabajar con los equipos de protección a la hora de manipular la ropa de cliente, tanto sucia como limpia. La ropa no debe sacudirse para lavar.

• Después de manipular la ropa sucia, el personal debe lavarse las manos inmediatamente antes de manipular la ropa limpia para evitar la contaminación cruzada.

• Lavarse las manos regularmente y cuando se quite los guantes o pase del área sucia al área limpia.

• Disponibilidad de gel hidroalcohólico.

• Nunca mezclar ropa sucia con ropa limpia, evitar la contaminación cruzada.

• Los carros de ropa sucia deben desinfectarse después de su uso.

• En offices y lavandería se debe identificar claramente los espacios limpios y sucios.

TRANSPORTE DE LA ROPA DE LOS OFFICES O ZONA DE HABITACIONES A LA LAVANDERÍA DEL HOTEL

• La ropa sucia debe depositarse en los carros especiales de ropa sucia, en bolsas cerradas.

• Los mozos deben utilizar los EPI correspondientes; mascarilla y guantes de protección.

• En el caso de ropa de habitaciones contaminadas por Covid-19, la ropa se debe transportar en bolsas cerradas, hidrosolubles (preferiblemente de color llamativo) con el fin de informar del riesgo. Bajo ningún concepto esa bolsa tiene que abrirse.

• Se debe depositar en la zona sucia de la lavandería destinada a tal efecto.

• Los carros de transporte deben desinfectarse.

• Si se transporta en coches o similares, éstos deberán desinfectarse después de su uso.

ENTREGA/RECEPCIÓN DE ROPA SUCIA EN LAVANDERÍA DEL HOTEL

• Habilitar una zona exclusiva de recepción de ropa sucia tanto de habitaciones como de uniformes de personal.

• Es recomendable el uso de mamparas, biombos. En otro caso delimitar con señalización las zonas. Es fundamental establecer una barrera sanitaria. Evitar corrientes de aire dentro de la lavandería para impedir la contaminación entre zonas.

• Instalar una barrera o mostrador si es posible para identificar bien la zona sucia.

• El personal de lavandería debe utilizar los EPI correspondientes; mascarilla y guantes de protección.

• Procurar no sacudir la ropa.

• Colocarla en los carros roll de la lavandería externa por tipologías y tapar los carros.

• Los uniformes que se lavan en el hotel deben ir embolsados preferiblemente en bolsas hidrosolubles.

ENTREGA/RECEPCIÓN DE LA ROPA A LAVANDERÍA EXTERNA O LAVANDERÍA CENTRAL

• La ropa sucia debe ir en bolsas

• Todos los colaboradores que manipulen los carros de ropa sucia deben utilizar los EPI correspondientes; mascarilla y guantes de protección.

• Colaborar con la carga/descarga de los camiones con el fin de agilizar al máximo el servicio evitando pasar mucho tiempo en la zona de carga/descarga.

• En el caso de ropa de habitaciones contaminadas por Covid-19, el hotel debe entregarla en bolsas cerradas, hidrosolubles (preferiblemente de color llamativo) con el fin de informar del riesgo. Bajo ningún concepto esa bolsa tiene que abrirse.

• En la recepción de la ropa limpia ésta debe ir debidamente empaquetada y señalizada.

LAVADO Y SECADO DE ROPA

• Toda la ropa debe pasar por un proceso completo de lavado y secado para asegurar la completa eliminación de la suciedad y patógenos de la ropa:

- Seguir los programas de lavado estándar.
- La temperatura de lavado debe ser de mínimo 60ºC. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.
- Cargar la máquina como se recomienda para lograr una efectiva eliminación de la suciedad y una higiene adecuada.
- Evitar sobrecargar las máquinas. No se permiten atajos durante los procesos de lavado porque esto puede dejar suciedad, patógenos o productos químicos en la ropa.

• No utilizar almidón en la ropa blanca.

• Asegurar una separación clara entre ropa limpia y sucia durante todo el proceso de lavado para evitar la contaminación cruzada.

• Cuando la ropa limpia contacta con la ropa sucia, se convierte en ropa sucia. Supongamos que se ha producido una contaminación cruzada. Esta ropa debe pasar por otro proceso completo de lavado y secado antes de su uso.

• Una vez que se han cargado las lavadoras con ropa sucia se tienen que desinfectar los frontales de las lavadoras y la zona, con el fin de que la ropa limpia no tenga contacto con la zona de sucio y evitar contaminación cruzada.

• Asegurar que la ropa está completamente seca y que se ventiló antes de salir de la lavandería.

• La ropa debe secarse o plancharse dentro de las dos horas siguientes al lavado para evitar el crecimiento de bacterias y moho, el cual se acelera con la humedad.

• Asegurar que la temperatura de planchado esté, como mínimo, entre 105ºC y 110ºC justo después de planchar.

• Los almacenes de ropa deben tener ventilación con poca humedad.

• Practicar la política FIFO para el almacenamiento de la ropa.

• Mantener el suelo, las paredes y el equipo de la lavandería limpios con un limpiador/desinfectante.

• El buen mantenimiento de las lavadoras y secadoras es esencial para cumplir con las normas de higiene.

• Los niveles de agua en las lavadoras deben alcanzar los niveles programados para asegurar una limpieza efectiva.

SERVICIO DE LAVADO Y PLANCHADO DE ROPA Y CALZADO DE CLIENTES

- Recogida de la ropa
  - Utilizar los equipos de protección individual.
  - No sacudir la ropa antes de introducirla en la bolsa, podría promover la dispersión del virus en el aire.
  - Comprobar previamente en las etiquetas de la ropa que permite lavado a mínimo 60ºC. En el caso que alguna de las prendas no lo permita, o no disponga de etiqueta, informar al cliente.
  - Colocar las prendas en la bolsa y cerrarla bien hasta su entrega final en la lavandería.
- Lavado y secado de ropa
  - Seguir las pautas descritas anteriormente.
  - Garantizar la temperatura mínima de 60ºC en el lavado.
  - Esperar a que la ropa se seque por completo antes de devolverla al cliente. Puede usarse secadora o secar directamente al sol.
  - Para servicio de planchado, usar planchas de vapor preferiblemente.
- Entrega de ropa al cliente
  - Presentar la ropa bien tapada para garantizar su higiene y prevenir la contaminación durante el trayecto.
  - Si el cliente está en la habitación se debe mantener la distancia de seguridad. Si el cliente está ausente, se deposita en el lugar de la habitación establecido siguiendo el procedimiento.
  - El personal que entregue ropa a clientes deberá hacer uso de EPI (guantes y mascarilla).

Departamento de SSTT-Mantenimiento

MATERIALES DE HIGIENE Y LIMPIEZA

- Mascarillas y guantes.
- Papel desechable.
- Productos desinfectantes para limpieza.
- Kits completos de protección ocular, monos de protección biológica y mascarillas FFP2 para acceso a habitaciones con posibles casos.
- Pulverización con desinfectante según se trate de exteriores, cuartos o zonas comunes cerradas, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes
- Utilización de máquinas tipo limpiador a vapor con desinfectante, para mejorar la limpieza de áreas comunes.

TAREAS EN HABITACIONES DE CLIENTES OCUPADAS

Disponer de un protocolo específico para que el personal de mantenimiento entre en las habitaciones mientras el cliente se encuentra en la habitación sólo en caso estrictamente necesario. Este protocolo debe contemplar al menos lo siguiente:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de acción, y se lavará posteriormente las manos. Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Evitar cualquier contacto físico.

REPARACIONES EN HABITACIONES CON CLIENTES POTENCIALMENTE ENFERMOS O EN ZONA DE AISLAMIENTO

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 debe utilizar el equipo de protección completo de; protección ocular, mascarilla FFP2, monos de protección biológica y guantes, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se debe desinfectar las manos. El cliente debe llevar puesta la mascarilla.

Dejar evidencia para el huésped de la limpieza de jacuzzis de habitaciones.

Se deberá entrenar a un equipo específico de personas para realizar esta labor. Se deberán realizar prácticas periódicas de colocación y retirada correcta de EPI. Estas personas no pueden pertenecer a ningún grupo de riesgo y deberán realizar test frecuentes para detectar posibles contagios.

AIRE ACONDICIONADO

Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23°C - 26°C, con una humedad relativa de entre el 40% y el 65% asegurando una renovación del aire suficiente.

Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros y las bandejas de fancoil, asegurando que están limpias y sin presencia de biofilm. Utilización de productos con base clorada para desinfectar bandejas, filtros y rejillas.

Reforzar procedimiento de limpieza y desinfección de las refrigeradoras (UMA's).
La calidad del aire del recinto de piscinas climatizadas debe ser controlada a diario con una humedad relativa inferior al 65% y una temperatura inferior a 32°C.

MAQUINARIA A&B

Aumentar la frecuencia de revisión de maquinaria "sensible" como máquinas de hielo, cámaras frigoríficas o de congelación por parte de SS.TT junto con su registro pertinente.

Incremento de frecuencias de mantenimiento y limpieza de todos los filtros y extractores de la cocina y restaurante.

LAVAVAJILLAS Y TREN DE LAVADO

Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas a fin de que sean correctas las temperaturas, lavado máx. 60°C y aclarado min. 80°C y la dosificación de productos químicos.

LAVANDERÍA

Se debe comprobar el funcionamiento de todas las lavadoras, secadoras y planchas, a fin de que sean correctas las temperaturas, lavado mínimo a 60°C. y la dosificación de productos químicos.

DISPENSADORES

Priorizar las reparaciones que se comuniquen sobre reparación de dispensadores.

FUNCIONAMIENTO WC Y GRIFOS

Priorizar las reparaciones que se comuniquen sobre reparación de sanitarios y grifos.

DESINFECCIÓN DEL AGUA AFCH/ACS

Es relevante que el mantenimiento del nivel de cloro en el Agua Fría para Consumo Humano (AFCH) se halle entre 0,6 - 1 mg/l, aunque el RD 865/2003 indique que un nivel aceptable está entre 0,2 - 1,0 mg/l, la susceptibilidad de microorganismos al efecto biocida del cloro es más eficaz en el rango alto de los límites de control. Igualmente, la temperatura del Agua Caliente Sanitaria (ACS) será superior a 50ºC en todos los grifos ACS (tras un minuto de drenado de los mismos), y en la red de retorno de la red ACS.

El último acumulador ACS antes de la distribución debe estar a 60ºC.

PISCINAS Y SOLÁRIUM

- Cumplir con las especificaciones y protocolos establecidos en cada uno de los países de presencia.
- El nivel de cloro libre residual de las piscinas estará entre 1,5 - 2 mg/l (el límite crítico establecido en el RD 742/2013 indica entre 0,5 - 2 mg/l, por tanto, se aplicará el nivel más alto posible dentro del límite establecido).
- Fundamental que el nivel de PH se halle entre 7,2 - 7,6 (se recuerda que el límite crítico permite hasta 8,0).
- El cloro combinado residual se mantendrá por debajo de 0,6 mg/l y el ácido isocianúrico por debajo de 75 mg/l.
- Respetar distancias entre hamacas, dentro de las piscinas y en la playa. 2 metros.
- Hamacas. Deben desinfectarse cada día con "mochila con pistola" con solución desinfectante para aplicar en las propias hamacas y zonas de piscina.
- Balinesas. Confeccionar fundas de tela y cambiar cada día, o bien desinfectar igual que hamacas.
- Desinfección constante de los pulsadores de las duchas de la piscina.

TOALLEROS

- La persona que esté en este toallero tendrá que ir protegido con mascarilla y guantes.
- Información sobre Covid-19.
- Gel hidroalcohólico disponible.
- Puntos de intercambio de toallas sin necesidad de presentar tarjeta. Con otro tipo de control.
- Disponibilidad de cestos/papeleras con tapa grandes identificados para ropa sucia, para que el cliente deposite directamente las toallas.
- Manipulación de toallas sucias con guantes por parte del personal.
- Lavado continuo de mostrador.

Área de alimentos y bebidas

MATERIAL DE LIMPIEZA

- Productos desinfectantes.
- Pulverizadores con desinfectante para terrazas.
- Papel desechable.
- Guantes desechables.
- Evitar uso de aspiradoras.
- Ozonizadores para espacios cerrados concretos, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes.
- Purificador de aire.
- Limpiador a vapor con desinfectante para sillas, cortinas y otros elementos fijos.

PAUTAS GENERALES DE HIGIENE PARA TODO EL PERSONAL DE A&B

- Ser muy exigentes en cuanto a la capacitación de todo el personal en todos los procedimientos de seguridad e higiene y exigir su cumplimento.
- Reforzar la higiene y limpieza de todo el personal.
- Procurar mantener la distancia de seguridad y no compartir materiales de trabajo.
- Uso obligatorio de mascarilla.
- El personal debe llevar el cabello recogido y las uñas cortas y bien cuidadas.
- Para el uso de guantes deberán valorar las tareas que desarrolla:

  - Si la tarea desarrollada implica llevar a cabo la manipulación de un alimento que no cambia de estado crudo – listo para ser consumido, puede llevar guantes, como por ejemplo en el show cooking o en la preparación de ensaladas preparadas.

  - Sin embargo, si manipula alimentos crudos y a la vez alimentos listos para ser consumidos con riesgo de contaminación cruzada, debe considerar no llevar guantes y proceder al lavado de manos correcto cuando corresponda. En ocasiones, los guantes mal utilizados se convierten en un vehículo más de contaminación cruzada y proporcionan una falsa sensación de seguridad.

- Visitantes en cocina. Todas las personas que accedan a las instalaciones de cocina deben respetar las mismas normas de uniformidad que el resto de los manipuladores (cabello recogido, bata, mascarilla, valorar opción de guantes). Además, deberán rellenar el cuestionario de salud y tomarse la temperatura corporal.

Departamento de Restaurante

PAUTAS GENERALES

• Revisión y adaptación de todos los procedimientos de operación y manuales de calidad.

• Franja en el suelo de vinilo para marcar la distancia que el cliente debe mantener con el mostrador/ entrada sala y el cartel que lo explique o medidas alternativas.

• Adaptar horarios de servicio según capacidades.

• Elaborar un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.

• Separación entre mesas y sillas que garanticen distancia interpersonal de seguridad. Diseño de posibles montajes:

- 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.
- Respetar el aforo previsto en cada sala, aconsejando una densidad máxima de 2,5 metros cuadrados por persona y una separación de 2 metros entre clientes de diferentes unidades familiares.
- Si el espacio no permite guardar las distancias, se deberá cerrar.

• Comunicar correctamente todas las medidas que estamos tomando en todos los canales disponibles (tv, pantallas, etc.), así como nuevas normas para clientes.

• Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19 a la entrada de las instalaciones, lavabos y baños.

• Establecer cupo máximo de admisión, horario de sittings y sistema de reservas (APP).

• Potenciar las reservas de restaurantes temáticos por APP, portal y TV, liberando de reservas a guest service.

• Incluir en el ticket de Chic (en general en toda la información sobre Chic) que todos nuestros espacios cumplen con los procesos de higiene y desinfección para cuidar tanto a huéspedes como a colaboradores.

• Enlazar "Requests" de la APP con nuestro sistema GIFT.

• Establecer prioridad de reservas a grupos de riesgo (embarazadas, mayores de 65 años).

• Tomar temperatura corporal con termómetro de infrarrojos a la entrada de todos los restaurantes con entrada externa al hotel.

• Contar con gel hidroalcohólico en sitios accesibles para el uso de clientes y, al menos, en la entrada (ejemplo; a la salida de los baños, zona buffet). El personal debe instar a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.

• Fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente Contactless (tarjetas, móviles…) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones.

• Eliminar elementos decorativos.

• Eliminar equipamientos de uso común.

• Eliminar elementos de uso común, servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc, priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.

• Servicio de bebidas en mesa. Evitar máquinas sistematinos, cafeteras, jarras o dispensadores comunes.

• Cartas o menús:

- No usar cartas o menús de papel de varios usos que impidan la desinfección.
- Fomentar uso de APP.
- Fomentar uso de pizarras que no toca el cliente.
- Fomentar el uso de materiales plásticos que permitan la desinfección.
- Se debe desinfectar las cartas o menús después de cada uso.
- No usar pantallas táctiles.

• Almacenar la vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos, etc. en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.

• Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.

• Priorizar la utilización de mantelería de un solo uso. En caso de no ser posible, desinfectar las manteletas plásticas después de cada uso.

• Servilletas preferiblemente de papel.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

• Realizar, previa a la apertura inicial, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos virucidas autorizados para tal fin por el Ministerio de Sanidad. Lo puede hacer el propio equipo de restaurante dejando por escrito las labores que ha efectuado y los productos utilizados (disponiendo de las fichas técnicas y de seguridad de los productos) o puede contratar a una empresa especializada y autorizada para ello que aporte un certificado con las tareas que ha realizado, quién lo ha realizado y qué productos ha utilizado.

• Incluir en el plan APPCC y/o incrementar las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, cartas y menús, TPV, caja, etc.).

• Usar productos de limpieza desinfectantes autorizados por el Ministerio de Sanidad según las fichas técnicas y de seguridad del producto.

• Identificar los útiles de limpieza y aislarlos en su zona de trabajo garantizando que no se produzca contaminación cruzada.

• Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el plan APPCC.

• Mantener higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos y cambiarlas periódicamente. Se debe evitar el uso de trapos utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.

• Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.

• Limpieza garantizada de instalación y mobiliario antes del inicio del servicio, durante y al finalizar con correspondiente registro de control.

• Desinfectar el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.

• Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas utilizadas por los clientes.

• Asegurar la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.

• Lavado y desinfección de 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. Temperatura lavado máx. 60°C y aclarado min 80°C.

• No se pueden reutilizar manteles de tela.

• Lavado de mantelería de tela a min. 60°C.

• Después de cada servicio, se debe realizar la limpieza y desinfección de instalaciones, superficies, maquinaria, pomos de puertas, mostradores de buffet, sillas, mesas, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido estar en contacto con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto, y realizando el registro correspondiente.

• Para sillas, cortinas, y otros elementos fijos usar limpiador a vapor con desinfectante, o similar, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes

• Si el personal de restaurante realiza tareas de limpieza deben de llevar mascarilla y guantes. Este material debe ser desechado una vez finalizada la limpieza de forma segura, y posteriormente lavándose las manos.

• En caso de que los servicios estén subcontratados, el restaurante supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

SERVICIO EN BARRA

• Respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales, etc.). En caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla.

• Establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.

• Los productos expuestos, en su caso, en barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado.

• No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

SERVICIO EN MESA

• Garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.).

• En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas,etc.).

• No permitir el libre asiento, acompañar a los clientes a la mesa.

SERVICIO EN TERRAZA

• Establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

• Mostrar info/cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete. Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.

• Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.

RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR

• Organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles/cartelería explicativos del procedimiento de recogida.

• En el caso de que el cliente utilice un dispositivo digital común (tablets, pantallas digitales de uso común, etc.), éste debe ser desinfectado para realizar el pedido. Debe disponerse de dispensadores con desinfectante en estas zonas.

• En la zona de pantallas digitales de uso común se debe mantener la distancia de seguridad evitando las aglomeraciones de clientes.

Departamento de Bar

PAUTAS GENERALES

- Revisión y adaptación de todos los procedimientos de operación y manuales de calidad.
- Franja en el suelo de vinilo para marcar la distancia que el cliente debe mantener con el mostrador/ entrada sala y el cartel que lo explique o medidas alternativas.
- Adaptar horarios de servicio según capacidades.
- Elaborar un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- Separación entre mesas y sillas que garanticen distancia interpersonal de seguridad. Analizar posibles montajes:
  - 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.
  - Respetar el aforo previsto en cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados y una separación de 2 metros entre clientes de diferentes unidades familiares.

- Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19 a la entrada de las instalaciones, lavabos y baños.
- Gel hidroalcohólico en barras y a la salida de baños animando a su uso.
- Fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente Contactless (tarjetas, móviles, etc.) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones.
- Eliminar elementos decorativos.
- Eliminar equipamientos de uso común.
- Eliminar elementos de uso común, servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc. priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.

• Adaptar los servicios de bebidas de mesa y barra a los protocolos de distancias de seguridad.

• Eliminar elementos y equipamientos de uso común.

• Evitar cobro en efectivo y recomendar cargo en habitación o con tarjeta.

• Cartas o menús:

- No usar cartas o menús de papel de varios usos que impidan la desinfección.
- Fomentar uso de APP.
- Fomentar uso de pizarras que no toca el cliente.
- Fomentar el uso de materiales plásticos que permitan la desinfección.
- Se debe desinfectar las cartas o menús después de cada uso.
- No usar pantallas táctiles.

• Almacenar la vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos, etc. en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.

• Priorizar la utilización de mantelería de un solo uso. En caso de no ser posible, desinfectar las manteletas plásticas después de cada uso.

• Servilletas preferiblemente papel.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

• Realizar, previa a la apertura inicial, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos virucidas autorizados para tal fin por el Ministerio de Sanidad. Lo puede hacer el propio equipo de bar dejando por escrito las labores que ha efectuado y los productos utilizados (disponiendo de las fichas técnicas y de seguridad de los productos) o puede contratar a una empresa especializada y autorizada para ello que aporte un certificado con las tareas que ha realizado, quién lo ha realizado y qué productos ha utilizado.

• Incluir en el plan APPCC y/o incrementar las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, cartas y menús, TPV, caja, etc.).

• Usar productos de limpieza desinfectantes autorizados por el Ministerio de Sanidad según las fichas técnicas y de seguridad del producto.

• Identificar los útiles de limpieza y aislarlos en su zona de trabajo garantizando que no se produzca contaminación cruzada.

• Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el plan de APPCC.

• Mantener higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos y cambiarlas periódicamente. Se debe evitar el uso de trapos utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.

• Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.

• Limpieza garantizada de instalación y mobiliario antes del inicio del servicio, durante y al finalizar con correspondiente registro de control.

• Desinfectar el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.

• Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas utilizadas por los clientes.

• Asegurar la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.

• Lavado y desinfección de 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. Temperatura lavado máx. 60°C y aclarado min 80°C.

• No se pueden reutilizar manteles de tela.

• Lavado de mantelería de tela a min. 60°C.

• Después de cada servicio, se debe realizar la limpieza y desinfección de instalaciones, superficies, maquinaria, pomos de puertas, mostradores de buffet, sillas, mesas, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido estar en contacto con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto, y realizando el registro correspondiente.

• Para sillas, cortinas, y otros elementos fijos usar limpiador a vapor con desinfectante, o similar, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes

• Si el personal de bar realiza tareas de limpieza deben de llevar mascarilla y guantes. Este material debe ser desechado una vez finalizada la limpieza de forma segura, y posteriormente lavándose las manos.

• En caso de que los servicios estén subcontratados, el equipo de bar supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

SERVICIO EN BARRA

• Respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales,etc.). En caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla.

• Establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.

• Los productos expuestos, en su caso, en barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado.

• No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

SERVICIO EN MESA

• Garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.).

• En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas, etc.).

• No permitir el libre asiento, acompañar a los clientes a la mesa.

SERVICIO EN TERRAZA

• Establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

• Mostrar info/cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete. Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.

• Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.

RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR

• Organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles/cartelería explicativos del procedimiento de recogida.

• En el caso de que el cliente utilice un dispositivo digital común (tablets, pantallas de uso común, etc.) éste debe ser desinfectado para realizar el pedido. Debe disponerse de dispensadores con desinfectante en estas zonas.

• En la zona de pantallas de uso común se debe mantener la distancia de seguridad evitando las aglomeraciones de clientes.

Departamento de Cocina

PAUTAS GENERALES

- Se recomienda separar las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas similares.
- Antes de empezar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo. Existirán dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.
- Para secarse se utilizará papel, el cual se tirará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.
- Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

REESTRUCTURACIÓN DE LA OFERTA DE ALIMENTOS

- Adaptación de la oferta en servicio a la carta, room service y show cooking.
- Potenciar compra a proveedores locales y productos de proximidad.
- Potenciar el trabajo con productos de 4ª gama y cocina de producción para minimizar riesgos.
- Reducción de stocks en los almacenes para minimizar riesgos.

RESTAURANTES A LA CARTA

- Adaptación de la oferta en los restaurantes a la nueva realidad.
- Potenciar la creación de una carta de "recomendación del chef" diaria.

SERVICIO SHOW COOKING

• Potenciar el servicio a la carta por servicio show cooking en función de la ocupación.

• Potenciar el servicio asistido o servicio de porciones individuales, no permitiendo que los clientes manipulen alimentos y utensilios.

• Instalación de mamparas en la parte frontal donde se expongan los alimentos.

• Retirar todas las pinzas, cucharones, platos, servilletas, cubiertos y demás elementos de menaje que puedan manejar los clientes.

• Eliminar productos a granel, sustituyéndolos por monodosis. Ejemplo; mermelada, mantequilla, kétchup, aceite, cereales, etc.

• Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19 a la entrada de las instalaciones, lavabos y baños.

• Servicio de pan asistido.

• Potenciar cocina al vacío de producción, productos 4º y 5º gama. Procesos que implican menor grado de manipulación.

• Potenciación del show cooking personalizado, aplicándolo no solo a las planchas de pescado y carne, sino también a terminados de pasta, paellas, trinches, kebabs, woks, etc., personalizando para cada cliente el punto de cocción, las salsas y los acompañamientos, ofreciendo un mejor servicio y potenciando la experiencia del cliente.

• Aderezos. Trabajar con monodosis.

• Eliminación de saleros y pimenteros, aceites, vinagres en botella y máquina de bebidas.

• Repasos constantes de limpieza durante el servicio.

SERVICIO DESAYUNO

• Utilizar los termos individuales de café y leche para desayuno.

• Aumentar el número de tostadoras de pan.

• Estaciones de panes y bollerías. Se debe eliminar los panes de cortes y solo mantener los panes individuales o tener estaciones de pan asistidas por personal.

ROOM SERVICE

• Potenciar al máximo el servicio personalizado de room service (*). Para ofrecer una alternativa a aquellos huéspedes que no quieran ir al restaurante buffet o restaurantes a la carta.

• Potenciar el pedido de room service a través de la APP o vía telefónica.

• En el servicio de room service el camarero, si entra en la habitación, debe hacer uso de guantes al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio. Además:

- Tapado completo de la bandeja de servicio para asegurar la salubridad de los alimentos y bebidas con destapado a la vista del cliente.
- El camarero debe portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en lavavajillas.
- Se debe definir un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informará al cliente.

(*) Según el hotel el servicio puede ser de pago.

COMIDA PARA LLEVAR

• Contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos (ej. mesa, mostrador, etc.) donde se realizará el intercambio y pago en su caso.

• Garantizar la distancia de seguridad (se recomienda que esta operación se realice mediante marcas visibles en el suelo o similares o bien con la habilitación de pantallas protectoras, metacrilatos o similares).

COMEDOR DE PERSONAL

• Situar a la entrada dispensadores de gel y asegurar su uso.

• Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19 a la entrada de las instalaciones, lavabos y baños.

• Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.

• Cumplimiento de horarios para reducir aforos.

• Adaptar el menú a la nueva realidad.

• Todos los platos los sirve el personal de cocina, el staff no toca pinzas ni cucharones.

• El pan se encuentra cortado o panecillos individualizados.

• Planificación de horarios de comidas personal. Adaptar capacidades máximas y distribución de mesas-sillas.

• 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.

• Retirar las sillas en número suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.

• No se compartir utensilios de cocina o menaje.

• Puertas abiertas y aire acondicionado en funcionamiento para ventilar las áreas. Mantener la climatización con una temperatura ambiente entre 23°C - 26°C, con una humedad relativa de entre el 40% y el 65% asegurando una renovación de aire suficiente.

• Desinfección del recinto después de cada servicio.

Departamento de Economato y Gestión de proveedores

10

El departamento debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el sistema APPCC, tanto en la recepción de mercancías como en el almacenamiento de estas.

RECEPCIÓN MATERIAS PRIMAS

• Debe existir un espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías (zona específica, mesa, marca en el suelo, etc.), situada cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado física o temporalmente del resto de áreas. En esta área:

- Eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.
- Llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.
- Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambiaran del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción, higienizan, etiquetan y almacenan.

• Los albaranes y justificantes deben dejarse encima de la mesa para evitar el contacto con el proveedor y siempre deben permanecer en esta zona de recepción. Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso.

• Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

CONTROL DE PROVEEDORES Y ACCESOS EMPRESAS EXTERNAS

• Establecer horarios a proveedores externos y controles de temperatura corporal en los accesos principales.

• Cuestionario de síntomas a proveedores en acceso principal.

• Revisión del contrato con proveedores para que se recojan todas las modificaciones que se establezcan.

• Entrega de buenas prácticas a proveedores y mayores requisitos en la recepción de mercancía y requisitos en el trabajo en nuestras instalaciones.

• Implementar desinfección y un control más estricto para proveedores en el muelle de carga.

• Dispensadores de jabón o gel hidroalcohólico para manos y dispositivos electrónicos a disposición de proveedores.

• Mayor control y establecimiento de requisitos para los proveedores de alimentación:

- Cumplimiento de normativas sanitarias en las instalaciones.
- Posibilidad de solicitar cambios en los sistemas de embalaje y transporte para la adaptarlos a los nuevos sistemas de trabajo que se detallan a continuación:
  - Mejora en los flujos de recepción de mercancías.
  - Habilitar un área de recepción/devolución de mercancías para recepción de mercancías, la cual sea la única zona a la que puede acceder el proveedor.
  - Antes de acceder a esta zona será necesario el lavado de manos, así como el de las suelas del calzado (mediante cepillos automáticos o alfombras especiales). Este acceso será controlado por una persona del economato.

Departamento de Spa y Gym

MATERIALES DE LIMPIEZA E HIGIENE

• Máquina de ozono, para espacios cerrados concretos, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes.

• Desinfectante y purificador de aire.

• Pulverizadores con desinfectante para zonas exteriores, en las concentraciones adecuadas y medidas de seguridad correspondientes

• Termómetros para control de temperatura a clientes.

• Alfombras de desinfección de calzado.

• Spray desinfectante.

• Papel de un solo uso desechable.

PAUTAS GENERALES COMUNES

• Establecer sistema de cita/reserva previa.

• Control y limitación de acceso con el aforo establecido (permitiendo la separación de más de 2 metros entre clientes que no convivan). Adaptación de horario de apertura/cierre de Spa y gimnasio para mayor control.

• Franja en el suelo de vinilo para marcar la distancia que el cliente debe mantener con el mostrador/

entrada sala y el cartel que lo explique o medidas alternativas.

- Obligación por parte del usuario de la limpieza y desinfección de los equipos después de su uso.
- Toma de temperatura a todos los clientes que quieran usar el Spa o el gimnasio.
- Información de protocolos y buenas prácticas de Covid-19 en la recepción, baños y vestuarios.
- Disponibilidad de gel en la recepción, baños, vestuarios, gimnasio y cabinas de masajes.
- Incremento de frecuencias de limpieza y desinfección de instalaciones y equipamiento, con su correspondiente registro. Especial atención a todos los elementos de más uso, pomos, mostradores, maquinaria, taquillas, etc.
  - Desinfección diaria zonas comunes.
  - Desinfección de taquillas antes y después de su uso.
  - Desinfección de cabinas después de su uso.
- Desinfección de todo el calzado antes de acceder al Spa y al gimnasio (alfombras/cajas con químico desinfectante).
- Zapatillas desinfectadas y precintadas a disposición de los clientes, una vez se quiten su calzado en la entrada.

- Cestos/papeleras grandes y con tapa accionada con pedal identificados para ropa sucia. Buscar un recipiente que garantice que las toallas faciales que se usen en áreas públicas (baños, Spa, gimnasio, etc.) mantengan su grado de desinfección después del lavado. Buscar también un recipiente adecuado donde poner las usadas.
- Papeleras con tapa accionada con pedal para papel de un sólo uso.
- Prescindir de la disposición de uso común de prensa, revistas, libros, etc.
- En la recepción, no compartir objetos con clientes u otros empleados excepto en los casos necesarios. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos y del objeto si corresponde.

PAUTAS ESPECÍFICAS SPA

- Definir aforos para zona circuito y zona cabinas.
- Actualizar normas de conducta de clientes en Spa y control de cumplimiento de estas.
- Incluir en el formulario de registros de usuarios una pregunta en concreto de: ¿ha padecido fiebre, tos o dolor de garganta y dificultad para respirar en los últimos 15 días?
- Áreas de relajación. Incrementar espacio entre camastros, gel hidroalcohólico en área de amenidades, reforzar información de lavado de manos antes de consumir ningún alimento. Además, debe evitarse que haya algún alimento expuesto al aire libre y sin tapar.
- Terapeutas de Spa. Cabello recogido (malla de cabello), gafas (opcionales), mascarilla FFP2 (N95), guantes (en manicuras, pedicuras y faciales), desinfectarse las manos antes de cada servicio (en presencia del huésped para que lo vea), desinfección de cama de masaje después de cada servicio, desinfección (según procedimiento aprobado) de toda la cabina y desechables en camas, así como en caretas.
- Desinfección de los útiles del salón de belleza después de cada uso con Autoclave. En algunos Spa ya se cuenta con él. Poner utensilios en bolsas cerradas (las herramientas ya desinfectadas y listas para su uso) y abrirlas frente al huésped.
- Adaptación de todos los tratamientos de Spa adecuándolos a la nueva realidad.
- Trabajar con productos cosméticos a ser posible con monodosis. Y si no es posible, asegurarse que el recipiente usado tiene dosificador.
- No exponer probadores de cosméticos para varios usos (cremas, pintalabios, coloretes, maquillajes compactos, etc.).
- Precintar las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- Para maquillajes, utilizar pinturas de uso individual (del cliente o aquellos que se le vendan).
- Kit de manicura y pedicura de un solo uso.
- Esterilizadores de todos los materiales.
- Comunicar que todos nuestros terapeutas están certificados por las autoridades locales correspondientes. Estas certificaciones deberían estar disponibles en la recepción del Spa por si algún cliente las solicita.

• Cartas o menús:

- No usar cartas o menús de papel de varios usos que impidan la desinfección.
- Fomentar uso de APP.
- Fomentar el uso de materiales plásticos que permitan la desinfección.
- Se debe desinfectar las cartas o menús después de cada uso.
- No usar pantallas táctiles.

• Cambio de sábanas y toallas en cada servicio, así como del forro que cubre la camilla. A su vez, para el agujero facial de las camillas recomendar la compra de almohadas faciales con sus respectivos forros mono uso que hará mucho más fácil la limpieza y desinfección. De esta manera, poner la almohada con su forro mono uso sobre el agujero de la camilla, además esto permite que se airee mucho más.

• Cambiar el saludo de las terapeutas por una simple reverencia corporal que les indique que son bienvenidos, evitando que no tengan ese primer contacto físico.

• Dentro de la cabina la terapeuta debe dedicar entre 1/2 minutos (mientras le introduce en el tratamiento) a que el cliente vea cómo se desinfecta las manos y como le pedimos al cliente que también lo haga.

• En los servicios las terapeutas deben trabajar con mascarillas faciales FFP2 (N95) y gafas (opcionales), en el caso de los servicios de estética (manicura y pedicura) además usarán guantes.

• En la parte de circuito limitaremos su capacidad para asegurarnos evitar una aglomeración de personas.

• Aforo limitado en zona de aguas y bajo supervisión e información al cliente que no coincidan muchas personas a la vez dentro de la sauna o de los jacuzzis, así tendrían espacio suficiente para sentirse cómodos y más seguros.

• Las zapatillas del circuito se encuentran dentro de la taquilla y son desechables, con precinto individual para cada cliente.

• Los slips para tratamientos, desechables y precintados se darán en mano al cliente en la recepción.

• Durante los masajes usaremos dispensadores de producto.

• Los vestuarios deben limpiarse al menos 6 veces al día.

• En las televisiones de los clientes, así como en la de los vestuarios del Spa añadiremos un documento donde especifiquemos todas las medidas higiénicas de prevención que tenemos. Además, en el cuestionario de salud anterior al tratamiento incluiremos a modo información las medidas más importantes dentro de cabina.

PAUTAS ESPECIFICAS GIMNASIO

• Definir el aforo de la instalación de forma que se asegure la distancia de seguridad y debe habilitarse un espacio para depositar las toallas usadas, en su caso. Se recomienda que estos cubos tengan tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.

• Establecer sistemas de reservas para uso de gimnasio garantizando el control del aforo y las distancias de seguridad.

• Incluir formulario de registros de entrada de usuarios con preguntas en concreto como: ¿ha padecido fiebre, tos o dolor de garganta y dificultad para respirar en los últimos 15 días?

• Reforzar y ser mucho más exigentes con las buenas conductas al utilizar el gimnasio (indumentaria adecuada), papel de un solo uso y spray desinfectante, cartelería, supervisión, obligación de lavado de manos y uso de gel de alcohol antes de acceder al gimnasio, etc.

• Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procederá a su limpieza y desinfección. Lo mismo será de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc., que deberán retirarse si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.

• Instar a los usuarios a utilizar toalla en todos los equipamientos deportivos.

• Ventilar 2 horas antes de ser usado.

• Máquinas a una distancia de seguridad entre ellas.

• Aumentar los registros de limpieza en el gimnasio y mantenerlos visibles.

• Prescindir del uso de mandos a distancia para uso común.

• Lavado y desinfección de manos por parte de los instructores. Siempre que sea necesario y, como mínimo, cada 20 minutos.

• Las clases colectivas o grupales deben garantizar un espacio de 2x2 al margen del profesor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo. Se deben evitar los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se llevarán a espacios abiertos.

• Asegurar un período sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes. En cualquier caso, se ventilarán/airearán las salas varias veces al día.

• Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrar la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes (p.e. tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

Departamento de Entretenimiento y Animación

PAUTAS GENERALES A TODOS LOS ESPACIOS DE ANIMACIÓN, MINICLUB, BABY CLUB, TEENS CLUB E INSTALACIONES DE ACTIVIDADES

- Plan de limpieza y desinfección riguroso, con sus registros correspondientes.
  - Se establece una hora de almuerzo cuando cierre el baby/mini/teens club, para realizar una desinfección de superficies y materiales.
  - Desinfección del material de manualidades después de su uso.
  - Desinfección de las sillas y mesas al mediodía y al cierre.
  - Desinfección de todo el material deportivo y/o de uso por parte de los clientes cuando se devuelva o después de su uso.
  - Desinfección de suelos y materiales en el escenario y backstage después de su uso, y a diario.
  - Lavado y desinfección cada hora de los baños.
- Adaptación de aforo máximo para garantizar la distancia de seguridad, en las actividades de animación, en caso contrario utilizar mascarilla. Utilizar opción de la APP.
- Franja en el suelo de vinilo para marcar la distancia que el cliente debe mantener con el mostrador/ entrada sala y el cartel que lo explique o medidas alternativas.
- El desarrollo de actividades de animación atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.
- Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19 a la entrada de las instalaciones, lavabos y baños.
- Información bien visible los check lists de limpieza en todos los baños.
- Obligación de lavarse y desinfectar manos al entrar y al salir de cualquier instalación u ofrecimiento de gel.
- Separación entre mesas y sillas que garanticen distancia interpersonal.
- Prescindir de la disposición de uso común de prensa, revistas, libros, etc.
- Fomentar actividades al aire libre siempre que se pueda, manteniendo la distancia de seguridad en todo momento y sin intercambio de objetos.
- Todos los espacios cerrados deben de ser ventilados 2 horas antes de ser utilizados.

ÁREAS DE RECREO INFANTILES

Incremento de frecuencia de limpieza y desinfección de la instalación, mobiliario, suelos y juegos, con su correspondiente registro de control. Establecer medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos (lavado de manos o uso en su defecto uso de solución desinfectante).

Las personas responsables del cuidado de los niños y niñas observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

BABY / MINICLUB / TEENS CLUB

• Toma de temperatura y registro a todos los niños al acceder al club. No aceptación de acceso en caso de niños con síntomas (fiebre, tos, etc.).

• Fomentar el lavado de manos y uso de gel en las siguientes circunstancias y registrarlo:

- Al entrar al club.
- Cada hora.
- Cuando se lleve a los niños a comer.
- Antes y después de realizar juegos.
- Antes de salir del club.

• Incluir en el librito de pinturas o similares temas como la higiene personal.

• Actividades de lavado de manos sobre higiene personal con los niños.

• No permitir la entrada a adultos en las instalaciones de niños, el personal de animación los debe entrar y sacar de la instalación.

• Se prohíbe totalmente comer o entrar con comida en las instalaciones infantiles de animación (menos botellas preparadas de bebes, que se deben de marcan con el nombre de bebé y se manejan siempre con guantes desechables).

TEATROS - ESCENARIOS

• En caso de ser en un lugar cerrado, toma de temperatura a todos los participantes y registro.

• Distancia de seguridad en todo momento. Incluida la discoteca.

• Procedimientos de higiene para bailarines y animadores en general y para los de Chic en particular.

• No se comparten micrófonos. Se marcan con nombre y se desinfectan después de cada uso y si no es posible se forran con plástico y se elimina después de cada uso.

• Revisar los recursos utilizados para los espectáculos (espacio para cambiarse, etc.).

ACTIVIDADES DEPORTIVAS U OTRAS EN GENERAL

• Sistema de reservas para actividades con cupos máximos en función de la distancia de seguridad (2 metros). Utilizar opción de la APP.

• Garantizar la distancia interpersonal de seguridad.

• No compartir material entre clientes.

• Desinfección de todo el material deportivo y/o de uso por parte de los clientes cuando se devuelva.

• Los deportes que pueden llevar contacto entre participantes se prohíben como puede ser el caso de; futbol, vóley playa, baloncesto, etc. Se prohíbe el juego en dobles de tenis, pádel y ping pong (sólo para distintas unidades de convivencia).

13 Departamento de Mice y Bodas

• Adaptar temporalmente los servicios de probable riesgo como coffee break o similares.

• Obligatoriedad de cumplimiento de las medidas internas de higiene a todo proveedor de este área.

• Los espacios en donde se vaya a celebrar un evento deben de ser ventilados 2 horas antes de ser usados.

• Implementar un programa de limpieza y desinfección que contemple los equipos propios y externos.

• Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos y sin perjuicio de lo que se establezca al efecto, cada establecimiento debe definir las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.

• Los eventos deben diseñarse y planificarse de tal forma que se pueda controlar los aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. En caso de que esta distancia de seguridad no pueda asegurarse, se debe llevar mascarilla.

• Se debe valorar la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.)

• Adaptar la política de entrega de equipos externos en cuanto a limpieza y desinfección (auditorias y registros).

• Reforzar comunicación, tanto a cadena intermediaria como a consumidor final, de medidas de higiene, medioambientales y seguridad.

Empresas externas de servicios

PAUTAS GENERALES

• El personal de empresas externas subcontratadas que presten servicios en nuestras instalaciones debe cumplir las normas de seguridad establecidas en este documento y otras que se pudieran establecer para la seguridad y protección de nuestros clientes. A tal efecto se incorporará a los contratos de prestación de servicios firmados con el proveedor la obligatoriedad en el cumplimiento de nuestra normativa interna, siendo motivo de disolución del contrato el incumplimiento de la misma.

• El personal que acceda a nuestras instalaciones debe pasar previamente el control de seguridad sometiéndose a un control de temperatura corporal, cumplimentación del cuestionario de síntomas, desinfección de manos, zapatos y equipos electrónicos.

• Uso de equipos de protección individual si hay contacto con colaboradores o clientes; mascarilla y guantes.

• Se hará entrega a cada empresa, en función de sus características, de las buenas prácticas para prevenir el Covid-19 mientras desempeña sus trabajos.

Referencias

- Prevención y control de infecciones durante la atención médica cuando se sospecha de COVID-19: orientación provisional. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 (https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is- sospechoso-20200125).

- Gestión de agua, saneamiento, higiene y residuos para COVID-19: Orientación provisional. Https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19.

- Vigilancia global de COVID-19 causada por infección humana con el virus COVID-19: orientación provisional. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 (https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions).

- Consideraciones para la cuarentena de individuos en el contexto de contención para la enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientación provisional. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 (https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid -19).

- Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico, emitido por la consejería de sanidad del Gobierno de España.

- Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico, emitido por la O.M.S.

- ICTE: Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. HOTELES. Mayo2020.

- ICTE: Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. RESTAURACION. Mayo2020.

PALLADIUM

HOTEL GROUP

TRS HOTEL | GRAND PALLADIUM HOTELS & RESORTS | PALLADIUM HOTELS | PALLADIUM boutique HOTELS | FIESTA HOTELS & RESORTS | USHUAÏA UNEXPECTED HOTELS | BLESS COLLECTION HOTELS | Only YOU HOTELS | AYRE HOTELES | Hard Rock HOTEL BARCELO-TENERIFE

PALLADIUMHOTELGROUP.COM