



**Medidas para la reducción de  
riesgos higiénico-sanitarios  
frente al COVID**

Versión 1 (Mayo 2020)

## Medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID en hoteles



**MANTENGA LA DISTANCIA DE SEGURIDAD**  
*Se recomienda entre 1 y 2 metros.*



**UTILICE LA MASCARILLA DE PROTECCIÓN**  
*Cuando no pueda mantener la distancia de seguridad recomendada.*



**CAPACIDAD ASCENSORES LIMITE 1 PERSONA**  
*Entre personas de diferente unidad familiar.*



**LAVADO FRECUENTE DE MANOS**  
*Utilice los dispensadores de gel hidroalcohólico.*



**UTILICE TARJETAS DE CRÉDITO**  
*O medios de pago electrónicos.*



**PONGA EL CARTEL DE NO MOLESTAR**  
*Si desea que el personal de servicio no entre en su habitación.*



**CONTROL DE TEMPERATURA A DISTANCIA**  
*Disponible en Recepción.*



**CONTACTE CON LAS AUTORIDADES SANITARIAS**  
*Si presenta síntomas de contagio.*

## Medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID en Restaurantes



**ESPERE A SER ATENDIDO**  
*No ocupe mesas sin ser acompañado por nuestro personal*



**MANTENGA LA DISTANCIA DE SEGURIDAD**  
*Se recomienda entre 1 y 2 metros.*



**UTILICE LA MASCARILLA DE PROTECCIÓN**  
*Cuando no pueda mantener la distancia de seguridad recomendada.*



**LAVADO FRECUENTE DE MANOS**  
*Utilice los dispensadores de gel hidroalcohólico.*



**NO MUEVA EL MOBILIARIO**  
*Solicite a nuestro personal cualquier cambio en la distribución*



**CAPACIDAD ASEOS LÍMITE 1 PERSONA**  
*Entre personas de diferente unidad familiar.*



**CONTROL DE TEMPERATURA A DISTANCIA**  
*Disponible en Recepción.*



**UTILICE TARJETAS DE CRÉDITO**  
*O medios de pago electrónicos.*

## INTRODUCCIÓN

En **avenidahotel** hemos trabajado durante varias semanas para la creación de un manual de protocolos que servirán para guiar la adaptación del hotel en su operativa post-COVID, entrando en el detalle del trabajo de cada departamento del hotel para ofrecer las máximas garantías de seguridad a huéspedes y empleados

Estos protocolos han sido creados por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y organizaciones sectoriales territoriales, cadenas y empresas hoteleras. La colaboración ha dado como fruto este conjunto de protocolos que ofrecen soluciones concretas y aplicables para hoteles y sus diferentes áreas.

Una parte esencial de estos protocolos será la formación de los empleados para asegurar que todos conocen la información para saber cómo actuar en cada una de las tareas que afrontan en su puesto de trabajo. El seguimiento de los empleados, verificando que solo acuden al puesto de trabajo en condiciones óptimas de salud, será también parte imprescindible del éxito de este plan, como también lo es que ningún empleado que pertenece a un grupo de riesgo afronte tareas delicadas, como la limpieza de elementos o zonas con casos sospechosos de COVID-19.

## COVID-19

El COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

## **DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

- Limitación de la ocupación del hotel a un máximo de entre el 60 y 70% (salvo normas locales más restrictivas).
- La hora de check-out se adelanta a las 11:00h, mientras que la de check-in se retrasa a las 16:00h para poder cumplir con las nuevas medidas de limpieza de habitaciones.
- El control de temperatura de los huéspedes a la llegada o en su defecto la firma de una declaración responsable según la cual el cliente avisará si se encuentra mal y no vendrá al hotel en ese caso. Debe informar si está contagiado o ha estado en contacto con alguien contagiado. En estos casos debe informar de las zonas en las que estuvo en el hotel.
- Instauración gradual del web check-in para evitar al máximo la manipulación de documentos de forma física, así como primar el uso de la App del hotel para consultar información y horarios, de nuevo para evitar el intercambio de documentos.
- Instalación de mamparas en el mostrador de recepción.
- Colocación de señalética de Respeto de distancia de seguridad.
- Habilitación de dispensador automático de gel hidroalcohólico con cartelería informativa
- Entrega de Kit higiénico con gel hidroalcohólico, mascarilla tres capas y guantes.
- Uso de Equipos de Protección Individual (EPI) entre los empleados, así como la desinfección de su puesto y utensilios de trabajo tras cada jornada.
- Se fomentará el pago con tarjeta u otros medios electrónicos. Debe desinfectarse el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- Se divulgará e informará al cliente los protocolos y medidas preventivas a tener en cuenta durante su estancia.
- Se limita la capacidad de los ascensores a una persona (Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares).

## **DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA**

- En las habitaciones se eliminan todos los elementos no esenciales como cafeteras, revistas, folletos o bolsas de lavandería.
- Se reducen las amenities a las esenciales.
- El personal del área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que el/los clientes salgan de la habitación, excepto en circunstancias excepcionales.
- El personal deberá utilizar obligatoriamente mascarilla y guantes protectores al entrar en cada habitación.
- Los carros de limpieza se mantendrán en los pasillos, sin entrar en las habitaciones.
- El personal mantendrá el protocolo para evitar contaminación cruzada en la limpieza de habitaciones (no se cruza ropa limpia con ropa sucia. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.).
- Se ventilará un mínimo de 5 minutos cada habitación.
- Se introduce el uso de productos virucidas de eficacia probada para el refuerzo diario de desinfección de elementos de manipulación habitual como mando de la televisión, secador, teléfono, manillas, puertas o cortinas.
- Se añade la nebulización del producto virucida a todas las superficies en habitaciones de salida, que mantendrán el tiempo de seguridad recomendado por el fabricante del producto entre la limpieza y la asignación al nuevo huésped.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Cubos de basura con tapa de pedal se vaciarán y desinfectarán diariamente.
- Se debe evitar prestar el servicio de minibar en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes.
- Colocar sello de habitación higienizada al finalizar la limpieza de cada habitación.

## **DEPARTAMENTO DE COMEDOR**

- Se reduce el aforo de restaurantes al 50% de su capacidad, garantizando separación de mesas y de comensales / Espacio mínimo de 1m entre respaldos.
- Se organizan turnos de desayuno, comida y cena mediante un sistema de reservas en Recepción.
- Será obligatoria la desinfección de manos a la entrada. Se habilita dispensador automático de gel hidroalcohólico con cartelería informativa.
- Cada huésped deberá llevar guantes y mascarilla para acercarse a los bufés.
- El bufé contendrá más porciones individuales, más productos envasados.
- Se impone una rutina aún más estricta de supervisión de las temperaturas, recambio más frecuente de la cubertería para servir, así como medidas de higiene y distancia de los empleados.
- Las asignaciones de los asientos se harán guardando distancias de seguridad y evitando las zonas de paso, entre otras medidas.
- Se suprime la mantelería de tela por materiales desechables y los cubiertos se montarán en la mesa.
- Se introduce el uso de productos virucidas de eficacia probada para el refuerzo diario de desinfección de mesas y sillas, así como de elementos de manipulación habitual como mandos de máquinas de café, manillas, puertas o cortinas.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.

## **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TÉCNICOS**

- Se cuidan las medidas de protección individual con el uso de mascarillas y guantes por parte del personal.
- El personal de mantenimiento también tiene entre sus funciones velar por el correcto funcionamiento de los equipos de aire acondicionado, así como la desinfección y vigilancia de los túneles y trenes de lavado, mientras que las herramientas de trabajo serán desinfectadas tras cada uso.

Acciones a realizar:

- ✓ Limpieza más regular de los filtros de ventilación. Temperatura ambiente entre 23 – 26°C
- ✓ Comprobar buen funcionamiento de lavavajillas con temperatura superior a 80°C y el suministro de detergente correcto
- ✓ Control de aguas limpias
- ✓ Si hay que entrar en habitación contagiada, usar protección específica y desecharla al salir.
- ✓ El personal externo debe seguir las mismas medidas, pasando por recepción para su registro

## **PROTOCOLO CLIENTE ENFERMO**

### Al detectar un posible caso:

1. Avisar inmediatamente al Gerente.
2. Registrar toda la información de la incidencia (fecha, hora, lugar, quien...)

### Acciones a realizar:

1. Fuera de la habitación designada tenemos un kit completo con mascarilla, termómetro, guantes, traje completo.
2. Avisar al médico previsto para tal efecto, 112 o a los servicios sanitarios cercanos (900 112 061)
3. Si se desplaza ambulancia, entrar por garaje evitando la entrada principal.
4. El personal médico llegará al hotel con ropa de calle: disponer si posible de una habitación contigua para cambiarse y trabajar

### Al marcharse el cliente:

1. Preferiblemente dejar sin usar/acceder 24h y ventilar (min. 5min) antes de limpiar.
2. Poner toda lencería en bolsas de plástico cerradas.
3. Desechar todos los amenities de la habitación infectada (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.).
4. Limpieza profunda con productos adecuados, no requerido contratar empresa profesional.
5. Usar EPIs desechables. Al finalizar ponerlos en bolsa cerrada

## **PROTOCOLO EMPLEADO ENFERMO**

### Al detectar un posible caso:

1. Avisar inmediatamente al Gerente.
2. Registrar toda la información de la incidencia (fecha, hora, lugar, quien...)

### Acciones a realizar:

1. Enviar el empleado a casa, y de ser más grave, al hospital

### Recomendaciones:

1. Preguntar dónde ha estado y con quién ha tenido contacto para proceder a desinfectar las áreas transitadas.
2. No permitir su incorporación hasta su alta médica.
3. Hacer seguimiento de temperaturas de los empleados del turno.

Estos son ejemplos destacados extraídos de los nuevos protocolos, pero existen muchas otras acciones que involucran a proveedores, transportistas y repartidores, o tratan el uso de los ascensores o la limpieza de los baños de zonas comunes, así como nuevas medidas de aplicación por parte del personal de Bares, Cocinas y Animación.

En **avenidahotel** hemos afrontado este trabajo con la voluntad de liderar la revisión de todos los procesos de trabajo necesaria para asegurar la máxima seguridad en sus instalaciones tras el estallido de la crisis sanitaria. El trabajo estará en constante revisión, atendiendo a la evolución de la pandemia, su tratamiento y al surgimiento de normativas y productos eficaces para luchar contra su propagación. La voluntad de la empresa es retomar su actividad lo antes posible, ofreciendo todas las garantías que estén en su mano.