



Asociación Española de Directores de Hotel

Decálogo de Actuación

Guía de limpieza e higienización de hoteles tras el Covid-19

medidas son complementarias con las que Sanidad en su momento legisle

Contenido

Zona Exterior	4
Parking	4
Terrazas.....	4
Jardines / Zonas Verdes	5
Gerencia	6
Todos los departamentos.....	6
PERSONAL	7
RRHH	7
Normas generales	7
Epis específicos.....	7
Formación.....	7
Zona Empleados / Vestuarios / Comedor /	8
Advertencia: cumplimiento de la LOPD con respecto al Personal y al Cliente	8
RECEPCIÓN	9
Conserjería y Guest relations	9
Botones / Portero / Aparcacoches	10
Cuarto de Maletas	10
Tecnología como medida adicional	10
Lobby	10
Oficinas / Despachos	10
MANTENIMIENTO	11
Nuevos equipos (optativo)	11
F&B (ALIMENTOS Y BEBIDAS)	12
Recepción y almacén de alimentos	12
Cocina	12
Sala	13
Bar / Barra	14
Terraza	14
Room Service	14
Tipos de servicios	14
Buffet	14
Comida para llevar	15
Reparto a domicilio	15
Eventos	16
Salas de Reuniones / Coffee break	16

Catering.....	16
House Keeping	17
Habitaciones	17
Limpieza de carros y materiales de limpieza / office	18
Lencería / Paños	18
Zonas comunes / Baños.....	18
Otras medias.....	18
Subcontratas	19
Proveedores.....	19
Almacenes Generales	19
Wellness	20
Vestuarios / duchas	20
SPA / Piscinas.....	20
Masajes y Zonas de belleza	20
Gimnasios.....	20
Ocio	21
Sala de juegos / Lectura	21
Entretenimiento	21
Guarderías.....	21
• Medidas de distanciamiento y limpieza anti covid-19.....	21
Golf.....	21
Casino.....	21
ANEXO	22
Protocolos de Cliente enfermo.....	23
Protocolos de Empleado enfermo	24
Control de comunicación	25
Como hacer una buena desinfección	26
Día a día	26
Superficies y espacios en contacto en sospecha o enfermedad por sars-cov-2.....	26
Recomendaciones ANTES de reabrir un alojamiento.....	27
HHRR	27
Gerencia.....	27
Decidir las medidas a tomar en cada departamento	28

Zona Exterior

Acciones a realizar:

- Desinfectar frecuentemente barandillas y rampas de acceso al hotel

Recomendaciones:

- Limpiar acera o pavimento de la zona de llegada con agua clorada varias veces al día
- Gestión de Flujo de personas (señalización en suelo, puerta de entrada y otra de salida)
- Felpudo en la entrada para desinfección de la suela de los zapatos
 - El felpudo debe ser cambiado con regularidad e higienizado

Medidas Adicionales:

- Puertas de apertura automática
- Arcos de desinfección
- Usar pulverizadores de mochila que para zonas exteriores

Parking

Acciones a realizar:

- Desinfectar suelo 1 vez al día
- Desinfectar zonas calientes en cada cambio de turno (pomos de las puestas, máquina de tickets, botones de ascensor, etc.)

Recomendaciones:

- Toallitas desinfectantes en los accesos
- Felpudo higienizado en el acceso al hotel
- Desinfectar todos los objetos que entren al hotel (Maletas, esquís, caros de niños, bicicletas, bolsas de golf, etc.)

Terrazas

Acciones a realizar:

- Aforo máximo para garantizar espacio mínimo entre personas
- Disponer las mesas con el distanciamiento recomendado
- Higienización de mesas y sillas frecuentemente (aunque no hayan sido usadas)
 - Lo mismo para material auxiliar, setas de calefacción, sombrillas...
- Higienizar el suelo tras cada turno

Recomendaciones:

- Gel desinfectante en los accesos
- Se recomienda acomodar a los clientes para que solo esten en una mesa
- Quitar todo lo superfluo de las mesas y zonas colindantes
- No usar manteles
- Usar servilletas desechables
- Guardar todo material amovible de forma que este protegido, y sacarlo a medida que sea demandado (cartas, convoy, servilleteros)
 - Lo mismo para vasos y cubiertos según sea necesario

Medidas Adicionales:

- Usar vaporetas para desinfectar

Jardines / Zonas Verdes

No se necesita tomar medidas especiales a menos que tengan zonas de posibles focos que deberán ser limpiados con la frecuencia adecuada

- Sillas o bancos para sentarse
- Barandillas
- Bordos de fuentes, estatuas, etc.

Gerencia

Acciones a realizar:

- Crear comité de crisis: si se detecta un brote (más de 1 persona en mismo día)
- Realizar auditorías para evaluar el estado del establecimiento, con listas de verificación específicas
- Especificar el aforo del hotel y de cada departamento para garantizar el distanciamiento mínimo de 2m

Medidas Adicionales:

- Ofrecer atención médica 24/7
- Ofrecer Recogidas en el aeropuerto y estaciones con empresas de confianza
- Asignar Rotación de habitaciones para asegurar buena desinfección

Todos los departamentos

Acciones a realizar:

- Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción donde se pueda reducir el contacto directo entre empleado y cliente
- Airear hotel, sala, habitaciones... (min. 5min)
- Realizar limpieza y desinfección frecuente
- **Registros de acciones** de higienización (con fechas)
- Aforo máximo y Mantener distancias de 2m
- Kits disponibles con: Mascarilla, guantes, pañuelos desechables, bolsa de basura, delantal desechable y gel desinfectante
- Añadir termómetro a los botiquines
- El Hotel lavará los uniformes (de tener los medios)

Recomendaciones:

- Eliminar o reducir los trámites administrativos (firmas de entrada y salida) que faciliten que no haya que intercambiar papel o bolígrafos

Medidas Adicionales:

- Puertas que se abren automáticamente, para no tocar ningún pomo (en baños,,,))

PERSONAL

RRHH

Recomendaciones:

- Ofrecer Soporte Moral / psicológico
- Prohibido entrada de personal ajeno al hotel (incluido empleados que no estén en horario de trabajo) sin haber fichado antes por recepción para que sigan las medidas protocolarias adecuadas (toma de temperatura, higienización, control horario...)

Normas generales

- Mantén la distancia interpersonal (aproximadamente 2 metros).
- Evita contacto físico, incluido el dar la mano.
- Evita utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores
- Lávate frecuentemente las manos / con cada cambio de actividad
- Evita tocarte la cara los ojos, la nariz, la boca o pelo
- Mantener recogido el cabello largo
- Si empiezas a notar síntomas, avisa a tus compañeros y superiores
- Se desaconseja el uso de anillos, pulseras, relojes u otros adornos que dificulten el lavado de manos y muñecas al igual que en la cara y cuellos

Epis específicos

- Ley: se recomienda no usar guantes y mascarillas a menos que sea necesario
- Mascarillas FFP2, usarlas por personal cara al público si distancia es menos de 2m, aconsejado en cocina y obligatorio en limpieza de zonas donde se sospeche infección.
- Uso de guantes según normas de cada departamento
- Protección ocular solo cuando haya riesgo de contaminación de los ojos a partir de salpicaduras o gotas de personas con positivo
- Protección completa y desechable solo en situación de contacto con virus
- Uso de pantallas

Formación

Recomendaciones:

- Todas las reuniones grandes han sido suspendidas
 - Trainings que hacemos en una sala, todos los participantes tienen que llevar mascarilla y separación de 1m.
- Cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y cómo usar los equipos de protección individual e higiene de forma segura
- Informar del plan de prevención e higiene a empleados
- Qué hacer si un cliente está infectado / Detectar síntomas
- Medidas básicas de higiene personal y comportamiento
- Como desinfectar las áreas (Material, frecuencia...)
- Desplazamiento al centro de trabajo

Zona Empleados / Vestuarios / Comedor /

Acciones a realizar:

- Limpieza e higienización tras cada turno
- Mesas separadas para que no se coma juntos, cambiar buffet por platos servidos (al momento o tipo buffet individual protegido)
- Uso del uniforme solo dentro del hotel (incluido Zapatos)
 - Prohibido salir a fumar o compras de último minuto (con uniforme)

Recomendaciones:

- Adaptar Vestuario a separación de 1.5m o hacer ingreso escalonado.
- Habilitar taquillas para no mezclar ropa de calle y uniforme
- Pausas y Comidas escalonada para mantener distancia de seguridad
- Limpieza del punto donde se realice el control de personal: si es un sitio donde dejar la huella o fichar

Advertencia: cumplimiento de la LOPD con respecto al Personal y al Cliente

Con la normativa actual de protección de datos, no se podría hacer salvo que confeccionáramos un formulario dónde el cliente que reserva aceptara expresamente estas medidas anticovid-19. Con esto en mente.

Recomendamos para Empleado

- Controlamos la temperatura del personal 2 veces al día
Si supera 37.5°C se manda a casa a ver su evolución y test al día siguiente
- Registro de todos los controles
- implementación APP geolocalización cuanto está alojado en el hotel
- Debe avisar si esta contagiado, y zonas en las que estuvo en el hotel

Recomendamos para cliente

- Debe firmar una declaración responsable según la cual avisará si se encuentra mal y no vendrá al hotel en ese caso. Debe informar si esta contagiado o ha estado en contacto con alguien contagiado. En estos casos debe informar de las zonas en las que estuvo en el hotel
- Registro de todos los controles
- implementación APP geolocalización cuanto está alojado en el hotel
- Registro de asesoramiento/visita medica

RECEPCIÓN

Decidir cómo llevar el control de acceso al hotel

Acciones a realizar:

- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente
- Disponer de gel o solución desinfectante, pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal.
- Gestión del cobro: Higienización del TPV, pago online o con tarjeta contact-less
- Limpieza de llaves y documentos antes de entregarlos al cliente / recibirlo
- Evitar compartir material de oficina y equipos. De hacerlo, desinfectarlo antes.
- Cartelería indicando distancia de seguridad en recepción.
- Dar información al cliente de los protocolos
- Indicar aforo en entrada

Recomendaciones:

- Señalización de zonas de espera y separación de 2m
- Dispensadores de Gel con cartelería informativa
- Disponer teléfonos de emergencia médicos, hospitales, centros salud
- Realizar el pre check-in / o el check-in online
- Check-out online y entrega de llaves en zona específica.
- Envío de factura por mail.
-

Medidas Adicionales:

- Mampara entre cliente y trabajador
- Instalación de descolgador del teléfono de la centralita, así como cascos de diadema o de pinza para cada recepcionista
- Tener a disposición “abrepuertas” para no tocar nada
- kit de bienvenida con material de protección: guantes, mascarilla y gel
- Quioscos autocheck-in (deberán ser limpiados regularmente)
- Gestión de la documentación: scanner que pueda utilizar el cliente directamente.
- Gestión de apertura de puertas con móvil
- Disponer de termómetros para temperatura corporal sin contacto
- Documento pidiendo que firmen que están bien de salud, o si se siente mal antes de 15 días después de irse.

Conserjería y Guest relations

Recomendaciones:

- Empleado atiende con guantes (aunque sean los blancos) y mascarilla si no hay pantalla protectora.
- No disponer folletos libres de uso por los clientes. Debieran estar guardados y entregados bajo petición. Si son devueltos, desinfectar antes de volver a poner en su sitio
- Entrega de planos, rutas, etc. como habitual

Medidas Adicionales:

- Apps para ofrecer información, planos, rutas, guías...

Botones / Portero / Aparcacoches

- Empleado atiende con mascarillas y guantes

Recomendaciones:

- Establecer política cómo ayudar con las maletas y acompañar a la habitación.
- Desinfección de maletas de los clientes con productos desinfectantes cuando llegan al hotel

Cuarto de Maletas

- Solo entra personal del Hotel
- Se desinfectará todo material previamente de almacenar

Tecnología como medida adicional

- Cámaras de control de temperatura y contar el aforo
- Arcos de desinfección
- Quioscos de auto check-in

Lobby

Acciones a realizar:

- Evitar aglomeraciones
- señalar en suelo la distancia de seguridad para ser atendido en recepción.
- Instalar cartelería adecuada

Recomendaciones:

- Max 2p en ascensor
- Felpudo en la entrada para desinfección de la suela de los zapatos. El felpudo debe ser cambiado con regularidad y limpiado con lejía.
- Hand sanitizers (dispensadores manos libres): cuartos de baño, recepción, entrada a los restaurantes, oficinas, ascensores...
- Señalización de las zonas de riesgo y carteles con consejos preventivos. "Ojo con el mostrador de recepción, es un punto caliente. Es el lugar donde la gente se apoya nada más llegar al hotel.

Oficinas / Despachos

Recomendaciones:

- Mantener distanciamiento de 2m o poner mamparas reparatorias
- No necesario EPIs a menos de sentirse mal
- No intercambiar/prestar material de oficina, y de hacerlo higienizarlo antes.

MANTENIMIENTO

Acciones a realizar:

- Limpieza más regular de los filtros de ventilación. Temp. 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
- Residuos de material de higiene personal, en bolsas cerradas al contenedor genérico
- 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

Recomendaciones:

- Recomienda cambiar dispensadores manuales por unos con sensores
- Poner sensores de iluminación en office y zonas de personal para evitar que el personal toque los interruptores
- Realizar cambios de filtros de todos los equipos
- Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas utilizadas por los clientes.

Medidas Adicionales:

- Instalar software de gestión de incidencias y acciones repetitivas
- Software de control automático (temperaturas de neveras, lavadoras, etc)

Nuevos equipos (optativo)

- Filtros HEPA para cámaras de frío
- Envasadores al vacío
- Abatidores de temperatura
- Arcos con agua nebulizada desinfectante

Recordamos que todavía no hay controles oficiales que demuestren que estos aparatos funcionen contra el Covid19 aunque si sean efectivos contra gérmenes, olores entre otros aspectos

- Lámparas de luz ultravioleta C
- Nebulizadores
- Ozonizadores
- Aspersión electrostática

F&B (ALIMENTOS Y BEBIDAS)

Recomendaciones:

- Hacer reservas para evitar colas
- Escalonar las comidas (Varios turnos)
- Restaurante abierto todo el día
- Eliminar de la carta los platos u opciones para compartir. Si se mantienen, deben ser servidas en raciones individuales.
- Limpieza del TPV tras cada uso

Recepción y almacén de alimentos

Acciones a realizar:

- Quitar todos los cartones y plásticos, para evitar contaminación cruzada
- Disponer de desinfectante diluido para limpiar conservas y latas
- Frutas y verduras en boxes propios de plástico y desinfectados
 - Sumergir frutas y verduras en agua con solución desinfectante adecuada (5 min) y aclarar bien. Dejar escurrir antes de guardar
- Trazabilidad de la limpieza hasta la entrega

Recomendaciones:

- Que sea lo más cercana a la entrada posible
- Determinar horarios de entrega con cada proveedor para dar tiempo a una correcta gestión e higienización y limpieza de la zona
- Alfombras desinfectantes
- Instalación de programa de trazabilidad electrónico

Cocina

Obligaciones:

- Uso de gorro
- Lavarse las manos
- Limpieza tras cada turno de zonas de alto riesgo
 - Debe quedar seco tras limpieza
 - Usar productos adecuados y específicos para cocina

Acciones a realizar:

- Cubrir automáticamente alimentos para evitar posible contaminación
- Limpiar y mantener ventilación más a menudo (incluido parte de atrás)
- Limpiar y mantener equipos de enfriamiento más a menudo
- Procurar no mantener utensilios a la intemperie, desinfectarlos tras su uso y evitar que los objetos utilizados en contacto con los alimentos permanezcan demasiado tiempo sin proteger.

Recomendaciones:

- Establecer flujos de trabajo y puestos o partidas para intentar mantener distancia de seguridad
- Uso de mascarilla
- Cambiar menú a alimentos de 4 y 5 gama
- Uso de guantes de nitrilo o vinilo usados adecuadamente
- No usar platos o utensilios rotos o con fisuras
- En zonas de show cooking, se recomienda la separación de pantallas que garanticen la separación del cliente con la zona de cocción

Sala

Acciones a realizar:

- Aforo máximo
- separación de mesas y de comensales / Espacio mínimo de 1m entre respaldos
- flujo de personas
- Colocar señales en el suelo, para asegurar que se respetan los 2m donde necesario
- Dispensadores de Gel con cartelería informativa en entrada
- Higienización de zonas de peligro regularmente
- Higienización de toda la sala entre servicios
 - Sillas y mesas
 - Servilletteros, convoy (sal, aceite...)
 - Cartas
 - Suelo
- Airear la sala (min 5min)
- Desinfectar
- En cada turno, lavar toda la vajilla, incluso la no usada pero expuesta
- Guardar útiles de limpieza en zona específica
- La recogida de comandas se realizará respetando la distancia de 2 metros.

Recomendaciones:

- Realizar turnos de comidas
- Control a la entrada con reservas (quien, tel contacto, hora)
- Cambiar trapo limpiar la mesa por unas vaporetas de lavado a presión.
- Clientes en mesas de 2 en 2 y no enfrentados
- Cartas digitales / Menú desechable o electrónico / Código QR
- Cambiar mantelería de tela por desechable
- Colocar mamparas de separación entre mesas (crear zonas más privadas)
- Priorizando monodosis desechables

Bar / Barra

Acciones a realizar:

- Aforo máximo para garantizar espacio mínimo entre personas
- Higienizar la barra frecuentemente
- Cristalería, menaje lavados en lavavajillas (temp min 82°C)

Recomendaciones:

- Poner mamparas en zona de entrega de pedidos (para comidas)
- Poner Máquinas dispensadoras, y limpiadas frecuentemente
- Tener el material de preparación y pinzas de hielo en liquido higienizante

Terraza

Ver Zonas Exteriores – Terrazas (pág. 4)

Room Service

Acciones a realizar:

- Bandeja totalmente cubierta
- Bandeja y cloche lavados en lavavajillas o bien higienizados tras cada uso
- Material de transporte higienizado tras cada turno (carros, termos, cajas...)

Recomendaciones:

- Comida toda en porciones individuales y envasada para evitar contacto con los alimentos.
- Se deja la bandeja en la puerta
- Uso de materiales desechables

Tipos de servicios

Buffet

Acciones a realizar si se mantiene:

- Cambiar frecuentemente las pinzas y otros elementos de servir y cortar
- Colocar mamparas / campanas
- Reorganizar la manera de distribución de platos, vasos, menaje

Recomendaciones:

- Bufés de porciones individuales
- Valorar que el personal sirva todos los alimentos
- Se elimina y se sirve emplatado o en habitación

Comida para llevar

Acciones a realizar:

- Disponer de espacio habilitado para la entrega del pedido (barra, mesa, etc.)
- La comida se colocará en bolsas cerradas (desinfectada después de manipular)
- De haber varios clientes, estos deberán mantener una distancia de seguridad
-

Recomendaciones:

- Realizar el pago previo por medios telemáticos, o en local por contactless
- Evitar el contacto con el cliente

Reparto a domicilio

Tener en cuenta todas las medidas mencionadas anteriormente en Comida para llevar y añadido:

Acciones a realizar:

- Se aconseja que el repartidor se quede fuera del establecimiento, o en una zona habilitada para tal fin.
- El repartidor deberá disponer de los EPIs adecuados (mascarillas y guantes)

Eventos

Acciones a realizar:

- Aforo según legislación del momento

Recomendaciones:

- Mantener distanciamiento social recomendado
- Uso de mascarillas para clientes en primeras fases
- Evitar los caramelos en el centro un detalle individual por comensal
- Usar guantes para colocar material (Cuadernos, bolígrafos, folletos...) o desinfectar tanto al colocar en mesa como al guardar de nuevo.

Salas de Reuniones / Coffee break

Acciones a realizar:

Recomendaciones:

- Los coffee breaks tienen que ser individuales (no poner por ejemplo galletas en una bandeja, pero servir las en platos individuales para cada persona).
- Máquinas dispensadoras (café, agua...) limpiadas frecuentemente

Catering

Acciones a realizar:

Ver subcontratas (pág. 19)

Recomendaciones:

- Trazabilidad de todo lo que trae y prepara la empresa (elaboración, transporte, personal...) que cuenten con los máximos certificados ISO de calidad
- Asegurarse que cumplan con las normas del establecimiento (distanciamiento, EPIs...)

House Keeping

Acciones a realizar:

- especial atención: objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc

Recomendaciones:

- Llevar control de acciones de limpieza e higienización
- Producto clorado: Preparar la mezcla el mismo día de su uso 20 ml/litro agua
- Alcohol 70º (70 ml de alcohol de 96º/100 ml)
- Cuando el uso de productos clorado es desaconsejado, usar el de base de alcohol
- Aconseja usar paños desechables o paños distintos por habitación
- Barrera sanitaria: NO se cruza ropa sucia con limpia

Habitaciones

Acciones a realizar:

- Entran con guantes de vinilo/acrilonitrilo y mascarillas a las habitaciones
- Ventilar (min. 5 min.)
- Repaso a todas las zonas donde más se toca: interruptores, teléfonos, mando de la tv, mando de climatización, grifería de los baños, secador, pomos y manetas, tiradores de armarios y cajoneras
- Repasar la nevera y los productos del minibar
- Si hay vajilla (tazas y platos para el café) lavar en lavavajillas.
- Repasar todos los productos de uso común (secador de pelo, calentador de agua, plancha...)
- Productos desinfectantes no dañinos que se puedan pulverizar en la tapicería de los sofás o sillones

Recomendaciones:

- Dejar los carros fuera
- Aislar, mediante un plástico protector transparente, aquellos elementos que pueden contener el virus y que sean difíciles de limpiar: botonera de los ascensores, mandos a distancia, teclados, etc. "Los mandos de la televisión por ejemplo tienen muchos recovecos. Son difíciles de limpiar bien. Lo mejor es envolverlos con una bolsa de plástico, que luego vas cambiando".
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Valorar un equipo que quite lo sucio, y un equipo que limpie
- Se establecerán procedimientos de limpieza que eviten la contaminación cruzada (poner ropa limpia solo tras la limpieza y desinfección.
- Poner sello de habitación higienizada

Limpieza de carros y materiales de limpieza / office

Recomendaciones:

- Refuerzo del plan de limpieza del hotel, en cuanto a regularidad y efectividad de los productos a emplear
- Sumergir paños en productos clorado, diluida antes de lavarlos / reusarlos
- Limpiar todo el equipo de limpieza (carros, bandejas, mangos)

Lencería / Paños

- Aprovechamiento suficiente del material de limpieza y protección
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf
- lavados con un ciclo completo a una temperatura de entre 60 y 90 grados
- Desinfectar frecuentemente los equipos de lavado, secado y/o planchado, así como otros elementos de almacenaje y transporte de ropa: jaulas, contenedor, bolsas, sacos, cajas, estantes, casilleros
- Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán siempre guantes.
- No debe sacudirse la ropa para lavar.
- Cambiar de guantes con frecuencia, recordando la necesidad de lavar las manos antes de ponerlos y después de quitarlos
- separación de la zona «sucias» de la zona «limpia»

Recomendaciones:

- Limpiar exterior de lavadora antes de sacar ropa limpia

Zonas comunes / Baños

Acciones a realizar:

- Desinfectar zonas de alto riesgo a menudo: Los botones de los ascensores, barandillas, pomos de puertas, displays, mobiliario...
- En Baños enfocarse en grifos, puerta / toalla / cisterna, manijas, asientos y solapas, lavabos, pomos, botones e interruptores
- Basuras con tapa de pedal, limpiados y vaciados regularmente

Recomendaciones:

- Cartelería con normas de lavado de manos en los baños
- Al detectarse cualquier secreción: Limpiar el área con desinfectante fuerte, esperar 10 min y aclarar

Otras medias

- quitar alfombras y plaid

Máquinas de Ozono, Luz UV, Nebulizadores, Aspersión electrostática son maquinas muy efectivas en muchos casos, pero no está demostrado que funcione contra el coronavirus

Subcontratas

Para todas las empresas que van a mandar a sus trabajadores de forma regular a nuestras instalaciones, hay que pedirles sus protocolos.

Recomendaciones:

- Sus empleados deben venir al hotel con sus EPIS
 - Posibilidad que la empresa mande y almacenemos sus EPIS en nuestras instalaciones
- Los extras deben cambiarse en el Hotel
- El personal de la subcontrata debe certificar que viene sano y no está contagiado
- Todo personal externo debe seguir los protocolos del Hotel
- Todo personal debe estar formado en medidas básicas de higiene y protocolos del hotel
- Desinfectar su material antes de entrar en el hotel

Proveedores

Recomendaciones:

- Escoger proveedores que garanticen la higiene
- Definir horarios de llegada para evitar que todos lleguen a la vez
-

Almacenes Generales

Recomendaciones:

- Mejora del stock de productos de limpieza y de equipos de protección para evitar quedarse sin, antes de que haya una gran demanda: guantes, mascarillas, etc.
- Desinfectar el material antes de meterlo en el hotel

Wellness

Recomendaciones:

- Firmar al entrar y salir
- Citas previas para limitar aforo

Vestuarios / duchas

- Gel a la entrada/salida del vestuario
- Higienizar regularmente

SPA / Piscinas

- Cloro entre 1 y 3 ppm
- Desinfección de hamacas tras ser usadas al igual que otros materiales
- Carteles que indiquen que esta desinfectada o reservada
- Circuitos individuales

Masajes y Zonas de belleza

Recomendaciones:

- Uso de EPIs adecuadas para realizar trabajo de forma segura y adecuadamente
- Desinfectar todo material usado

Gimnasios

- Desinfectar regularmente todo el equipo (usado o no)
- Ventilar a menudo

Recomendaciones:

- Uso con cita previa / control de acceso

Ocio

Sala de juegos / Lectura

- Desinfectar todo material al recibirlo de vuelta del cliente (bolas y tacos de billas, dardos,)

Entretenimiento

- Medidas de distanciamiento y limpieza anti covid-19

Guarderías

- Medidas de distanciamiento y limpieza anti covid-19

Golf

- Medidas de distanciamiento y limpieza anti covid-19

Casino

- Medidas de distanciamiento y limpieza anti covid-19

...

Novedades / Innovación

- La tecnología y la innovación como soporte de las medidas anti covid-19

Certificados

- Posible certificación futura sanitaria de la implementación de medidas anti covid-19

ECO / limpieza

- Productos higienizantes y desinfectantes anti covid-19 que respeten el medio ambiente

ANEXO

Protocolos de Cliente enfermo	23
Protocolos de Empleado enfermo	24
Control de comunicación	25
Como hacer una buena desinfección	26
Día a día	26
Superficies y espacios en contacto en sospecha o enfermedad por sars-cov-2.....	26
Recomendaciones ANTES de reabrir un alojamiento.....	27
HRRR	27
Gerencia	27
Decidir las medidas a tomar en cada departamento	28

Protocolos de Cliente enfermo

Al detectar un posible caso:

- Avisar inmediatamente al supervisor.
 - Este Informará al Gerente y al portazo del hotel.
 - Si necesario se avisará también al departamento legal
- Registrar toda la información de la incidencia (fecha, hora, lugar, quien...)

Acciones a realizar:

- Fuera de la habitación designada tenemos un kit completo con mascarilla, termómetro, guantes, traje completo.
- Avisar al médico previsto para tal efecto, 112 o a los servicios sanitarios cercano
 - 900 112 061
 - Médico llegará al hotel con ropa de calle
 - Ambulancia en garaje o zona de carga (no en entrada principal)
 - Disponer si posible de una habitación contigua para cambiarse y trabajar

Al marcharse el cliente

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

Recomendaciones:

- Habilitar una zona para personas posiblemente infectadas.
- Asignar un único interlocutor por turno
- Asignar Portavoz único frente a medios de comunicación y redes sociales
 - Ningún otro empleado tendrá permitido hablar del tema en el trabajo ni fuera. Ni siquiera en casa.
 - Portavoz informará a empleados de lo que sucede, que decir si son preguntados por otros clientes. (Importante para acallar rumores)
- Formar y sensibilizar al personal del uso de redes sociales
- Tener un listado de contactos útiles
 - Embajadas y consulados
 - Hospitales y centros médicos
 - Turoperadores y agencias de viajes
 - Medios de comunicación
 - Medios de transporte (Aerolíneas, trenes...)
- Recomendamos después poner Ozono, luz ultravioleta C u otro sistema viricida

Protocolos de Empleado enfermo

Al detectar un posible caso o sentirse mal:

- Avisar inmediatamente al supervisor.
- Registrar toda la información de la incidencia (fecha, hora, lugar, quien...)

Acciones a realizar:

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

Recomendaciones:

- Preguntar donde ha estado y con quien ha tenido contacto, y desinfectar esas áreas
- No permitir su vuelta hasta que este dado de alta por medico
 - Que la persona dé negativo al menos dos veces en 24 horas de diferencia.
 - Que permanezca asintomática
 -
- Hacer seguimiento de salud de los empleados del turno

Control de comunicación

RECOMENDACIONES GENERALES

(Fuente: Miguel López-Quesada. Consultor en comunicación de crisis y presidente de la Asociación de Directivos de Comunicación Dircom)

LOS 'NO'

- NO mentir, ni especular.
- NO improvisar.
- NO culpar a las víctimas.
- NO eludir responsabilidades si las hubiera.
- NO asumir competencias ajenas.
- NO atribuir responsabilidades al inicio.
- NO hacer caso a los rumores.
- NO bromear ni frivolar.
- NO afrontar la crisis en solitario.
- NO autorizar el acceso a medios de comunicación.

LOS 'SÍ'

- Sí cuidar/proteger/informar al personal interno.
- Sí acudir al protocolo.
- Sí adoptar una actitud serena y reflexiva, sin pánico.
- Sí definir mensajes breves, claros y concisos.
- Sí responder/actuar rápido pero no precipitada o irreflexiva mente.
- Sí recabar la opinión de los técnicos y especialistas.
- Sí seguir atentamente las informaciones y la evolución de los hechos.
- Sí aplicar un criterio general de confidencialidad.

ERRORES ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Hablar "off the record".
- Ver al periodista como un enemigo.
- No responder a las llamadas de la prensa.
- Tomarlo de forma personal.
- Subestimar el poder de los medios.
- Negar que estamos ante una crisis.
- Olvidar lo que está en juego.
- Actuar con lentitud o precipitación.
- No anticipar el peor escenario.

Como hacer una buena desinfección

Día a día

- Se deberá hacer uso de mascarilla de protección, guantes y bata de trabajo antes de iniciar las tareas
- Para las tareas de limpieza se podrá hacer uso de guantes impermeables a productos químicos y microorganismos (norma UNE-EN ISO 374.5:2016)
- Airear (min 5 min)
- limpiar las superficies con bayetas húmedas, para recoger el polvo. Realizar, en primer lugar, una limpieza de las superficies para eliminar la suciedad y facilitar la posterior acción del desinfectante. Limpiar las distintas superficies con detergentes adecuados. Después, aclarar para eliminar los restos de detergente y suciedad
- Después limpiar esas mismas superficies (material no metálico) con otra bayeta humedecida en una disolución de lejía al 1:50.
- Mojar una bayeta limpia con esta disolución para desinfectar las superficies. Limpiar la bayeta con agua del grifo tras cada uso y vuelva a impregnarla con esta disolución de lejía. Usar guantes.
- La desinfección de material metálico, debido al efecto corrosivo de la lejía, se realizará preferentemente con otro tipo de desinfectante.
-

Superficies y espacios en contacto en sospecha o enfermedad por sars-cov-2

- Preferiblemente dejar la habitación 24h sin uso, y después proceder a desinfectar
- Se deberá hacer uso de mascarilla de protección, guantes y bata de trabajo antes de iniciar las tareas
- Guantes de un solo uso y mascarilla de protección FFP2
- Buena ventilación (5 10 minutos al día como mínimo)
- Limpiar primeramente con agua y jabón las superficies de contacto frecuente
- Utilizar desinfectantes, limpiando los pomos de las puertas, superficies del baño, mesitas de noche, mandos a distancia, interruptores, los grifos del baño y cocina, los inodoros, los teléfonos, los teclados, las tabletas.
- Una vez finalizada la limpieza, quitarse los guantes y, en su caso, la mascarilla depositándolos en una bolsa que se cerrará adecuadamente y se desechará con el resto de los residuos. Posteriormente se debe realizar una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Nebulizar habitación

NB: Se habla mucho de usar lejía, pero recordamos que el uso de este producto está PROHIBIDO en nuestros establecimientos. Existen producto alternativo en nuestros proveedores (todos los tienen y se ha estado usando hasta ahora).

Recomendaciones ANTES de reabrir un alojamiento

HHRR

- Contactar con personal, ver en qué condiciones están. Asegurarse que están libres de virus, en caso contrario, mantener en cuarentena
- Preparar incorporación escalonada, y turnos para entrar sin coincidir
- Formación e información / comunicación a todo el equipo de las nuevas medidas
- Formación en limpieza e higiene (tanto personal como de entorno laboral)
- Entrega de EPIs

Gerencia

- Limpiar y desinfectar todo el establecimiento a conciencia
 - Se recomienda contratar a una empresa profesional
 - Valorar quitar moquetas y materiales propensos a almacenar el virus
- Volver a hacer todos los chequeos
 - Filtros aire, agua
 - Funcionamiento de equipos
 - Legionela
- Creación de **protocolos** Covid19
 - Síntomas de Cliente o Empleado (ver anexos)
 - Recepción y entrega de Material (Recepción, AyB, pisos...)
 - Planes de contingencia
- Preparar plan de Marketing y comunicación para informar de la apertura y atraer clientes / establecer precios...
- Preparar plan de trabajo para la primera semana
 - Contactar con proveedores
 - Control de stock y eliminar productos caducados

Decidir las medidas a tomar en cada departamento

y aplicarlas (comprar todo lo necesario)

1. Recepción
 - a. Instalar Mamparas
 - b. Separación y señalización
 - c. Pre-check in / out
 - d. Instalar Gel

2. Pisos
 - a. Quitar elementos superfluos (decoración, almohadas extras...)
 - b. Quitar revistas libros
 - c. Cambiar mobiliario

3. Restauración
 - a. Aforo
 - b. Separación
 - c. Cubertería empaquetada
 - d. Eliminar buffet

4. Otros aparatos
 - a. Vaporetas
 - b. Ozono
 - c. Luz ultravioleta C
 - d. Nebulizadores

5. Acciones previas a considerar y hacer.
 - Adaptar zonas
 - Analizar flujos de aire para minimizar propagación del virus
 - Analizar flujo de personas y aforo máximo
 - Colocar cartelería
 - Colocar medidas implementadas
 - Hacer Estocaje de material EPIs

Propiedad de la AEDH Asociación Española de Hoteles

Objetivo: Servir de guía para los directores de hoteles de cualquier tamaño y categoría.

Metodología: Se ha recogido toda la información proporcionada por los Asociados, basándonos en su experiencia, y viendo las medidas que estaban siendo aplicadas en los hoteles abiertos para alojar sanitarios entre otros.

Hemos recovado información de organismos públicos como son la OMS, el Ministerio de Sanidad siempre teniendo en cuenta las normativas y reales decretos vigentes como:

- Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo
- Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo

Se ha consultado con otros países tanto en Europa como en Asia para ver las medidas que están tomando, y usando su experiencia en salir antes del confinamiento como referencia de lo que podría ocurrir en nuestro país.

En algunos casos ofrecemos más de una alternativa. No quiere decir que hay que implementar todo. Es solo para que cada hotel pueda usar la medida que mejor se adapte a sus necesidades, clientes y establecimiento.

A diferenciar varios tipos de Acciones

Acciones OBLIGATORIAS (por ley)

Acciones Recomendados de bajo costo (imprescindibles bajo nuestro punto de vista)

Acciones Recomendadas adicionales para los que quieran ir más allá y no tengan problemas de presupuestos.

NB: Mencionar que esta guía está en constante evolución, y que algunas de las recomendaciones puede que sufran cambios o variaciones en cuando el gobierno u otra entidad de carácter institucional saque sus medidas, siendo estas últimas las que tienen que prevalecer sobre este documento.

Colaboraciones

Quiero dar las gracias a todos los socios de la AEDH que han colaborado compartiendo sus protocolos internos, recopilando y mandando información, hablando con los organismos oficiales y expertos para poder hacer de este documento una referencia Internacional.

También quiero mencionar a Asociaciones amigas como ASEGO (de Gobernantas) , el ICTE

Por último, mencionar a empresas como Quirón, Villeda, CESAE, entre otros, que nos han mandado desinteresadamente información.

Creado por **Cedric Gil** con la colaboración de miembros de la **AEDH**