



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Guía de limpieza e higienización de hoteles tras el Covid-19
para Suite Hotel S'Argamassa Palace

CONTENIDO

Contenido

Zona Exterior	4
Terrazas	4
Jardines / Zonas Verdes	4
Gerencia	4
Todos los departamentos.....	5
PERSONAL.....	6
Normas generales	6
Epis específicos.....	6
Formación	6
Zona Empleados / Vestuarios / Comedor	6
Advertencia: cumplimiento de la LOPD con respecto al Personal y al Cliente	7
RECEPCIÓN	8
Pago de proveedores	8
Cuarto de Maletas.....	8
Lobby	8
Oficinas / Despachos.....	9
MANTENIMIENTO	10
Nuevos equipos (optativo)	10
F&B (ALIMENTOS Y BEBIDAS).....	11
Recepción y almacén de alimentos.....	11
Cocina.....	11
Sala	12
Bar / Barra	12
Terraza.....	12
Room Service.....	13
Buffet.....	13
HOUSE KEEPING	14
Habitaciones.....	14

Limpieza de carros y materiales de limpieza / office	14
Lencería / Paños	14
Zonas comunes / Baños	15
WELLNESS.....	16
Piscinas	16
Gimnasio.....	16
OCIO	16
Golf	16
A N E X O.....	17
PROTOCOLOS DE CLIENTE ENFERMO.....	17
PROTOCOLOS DE TRABAJADOR ENFERMO	17
CONTROL DE COMUNICACIÓN.....	19

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
- Felpudo en la entrada para desinfección de la suela de los zapatos
 - El felpudo debe ser higienizado con regularidad

Medidas Adicionales:

- Puertas abiertas en la medida de lo posible

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, sombrillas...
- Higienizar el suelo tras cada turno

Recomendaciones:

- Gel desinfectante en los accesos
- 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

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
- Bordes de jardineras y 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
- Aforo máximo y Mantener distancias de 2m
- Kits disponibles con: Mascarilla, guantes, pañuelos desechables, bolsa de basura, delantal desechable y gel desinfectante

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 abiertas en la medida de lo posible

PERSONAL

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

Formación

Recomendaciones:

- Todas las reuniones grandes han sido suspendidas
- 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

- Adaptar Vestuario a separación de 1.5m o hacer ingreso escalonado.
- Uso del uniforme solo dentro del hotel (incluido Zapatos)
 - Prohibido salir a fumar o compras de último minuto (con uniforme)
- Limpieza e higienización tras cada turno
- Prohibido comer juntos

- Pausas y comidas escalonadas para mantener distancia de seguridad

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 tanto al cliente como al empleado:

- Debe avisar si esta contagiado, y zonas en las que estuvo en el hotel
- Debe avisar si va de viaje, o sale a zonas no seguras / posible cuarentena
- Controlamos la temperatura del personal por lo menos 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
- Registro de asesoramiento/visita medica

RECEPCIÓN

Tarea principal: 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
- 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:

- Mampara entre cliente y trabajador
- Gestión de apertura de puertas con tarjeta de habitación personal
- Disponer de termómetros para temperatura corporal sin contacto

Pago de proveedores

- Entrega de la factura por correo electrónico junto a los albaranes
- Pago a 60 días desde la emisión de la factura vía online

Recomendaciones:

- Establecer política para el pago

Cuarto de Maletas

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

Lobby

Acciones a realizar:

- Evitar aglomeraciones
- Instalar cartelería adecuada

Recomendaciones:

- El ascensor solo puede ser usado por integrantes de la misma habitación
- Felpudo en la entrada para desinfección de la suela de los zapatos. El felpudo debe ser cambiado con regularidad y limpiado con lejía
- Tótem informativo Hand-sanitizers (dispensadores manos libres): cuartos de baño, recepción, entrada a los restaurantes, oficinas, ascensores...

Oficinas / Despachos

Recomendaciones:

- Mantener distanciamiento de 2m o poner mamparas separatorias
- 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
- Realizar cambios de filtros de todos los equipos

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 Covid-19, aunque si sean efectivos contra gérmenes y 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 en varios turnos
- Restaurante abierto: Se ha suprimido la carta y se ha dejado únicamente la carta de snack
 - o Desayuno: de 8:00h a 11:00h con cita previa, en tandas de 15min
 - o Comidas: de 13:00h a 15:30h (carta snack)
 - o Cenas: de 19:00h a 22:30h (menú diario o carta snack)
- 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
 - o Sumergir frutas y verduras en agua con solución desinfectante adecuada (5 min) y aclarar bien y 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

Cocina

Obligaciones:

- Uso de gorro
- Lavarse las manos
- Limpieza tras cada turno de zonas de alto riesgo
 - o Debe quedar seco tras limpieza
 - o 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 la distancia de seguridad

- Uso de mascarilla
- Uso de guantes de nitrilo o vinilo usados adecuadamente
- No usar platos o utensilios rotos o con fisuras

Sala

Acciones a realizar:

- Aforo máximo
- Separación de mesas y de comensales / Espacio mínimo de 1m entre respaldos
- Flujo de personas
- Dispensadores de gel con cartelería informativa en entrada
- Higienización de zonas de peligro regularmente
- Higienización de toda la sala entre servicios
 - Sillas y mesas
 - Servilleteros, 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 (núm. de habitación, núm. de personas, hora)
- Cartas digitales / Menú desechable o electrónico
- Suprimir mantelería de tela

Bar / Barra

Acciones a realizar:

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

Recomendaciones:

- Poner mamparas en zona de entrega de pedidos (para comidas)
- Tener el material de preparación y pinzas de hielo en líquido higienizante

Terraza

Ver secciones “Zonas Exteriores” y “Terrazas” (pág. 3)

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...)
- Anunciar al cliente que se requiere reserva previa con antelación de 24 horas y sólo se sirve el desayuno continental

Recomendaciones:

- Comida toda en porciones individuales para evitar contacto con los alimentos
- Se deja la bandeja en la puerta

Buffet

No hemos mantenido este servicio. A cambio, ha sido substituido por desayuno a la carta servido en mesa.

HOUSE KEEPING

Acciones a realizar:

- Especial atención en: 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
- Barrera sanitaria: NO se cruza ropa sucia con limpia

Habitaciones

Acciones a realizar:

- Entran con guantes y mascarillas a las habitaciones
- Ventilar al menos 5 minutos

Recomendaciones:

- Dejar los carros fuera
- Aislar, mediante un plástico protector transparente, aquellos elementos que pueden contener el virus y que sean difíciles de limpiar: mandos a distancia, teclados, etc.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas
- Se establecerán procedimientos de limpieza que eviten la contaminación cruzada (poner ropa limpia solo tras la limpieza y desinfección)

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
- 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 «sucia» 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 minutos y aclarar

WELLNESS

Se ha suspendido el servicio de salón de belleza, así como de jacuzzi y sauna para evitar posibles focos críticos de infección.

Piscinas

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

Gimnasio

- Desinfectar regularmente todo el equipo (usado o no)
- Ventilar a menudo
- Uso con cita previa / control de acceso

OCIO

Golf

- Medidas de distanciamiento y limpieza anti covid-19

A N E X O

PROTOSCOLOS DE CLIENTE ENFERMO

Al detectar un posible caso:

- Avisar inmediatamente al Gerente
 - Si necesario se avisará también al departamento legal
- Registrar toda la información de la incidencia (fecha, hora, lugar, quién...)

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 es posible de una habitación contigua para cambiarse y trabajar al marcharse el cliente
- Preferiblemente dejar sin usar/acceder 24h y ventilar (mín. 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 es requerido contratar empresa profesional
- Usar EPIs desechables y 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 y qué decir si son preguntados por otros clientes (muy 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, buses privados, trenes...)
- Recomendamos después poner ozono, luz ultravioleta C u otro sistema viricida

PROTOSCOLOS DE TRABAJADOR ENFERMO

Al detectar un posible caso o sentirse mal:

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

Acciones a realizar:

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

Recomendaciones:

- Preguntar dónde ha estado y con quién 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

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.