



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19

HOTEL CABALLO DE ORO



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD	6
3. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES	7
3.1. Aforos	7
3.2. Vías de tránsito	12
3.3. Adecuación por zonas	14
3.4. Planos de instalación de nuevos dispositivos	22
3.5. Mantenimiento preventivo de las instalaciones	25
3.6. Verificación	26
4. MEDIDAS PREVENTIVAS TRABAJADORES	27
5. FORMACIÓN	31
6. ASIGNACIÓN DE RECURSOS	32
7. INSTRUCCIONES GENERALES DE TRABAJO	34
8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE TRABAJO	37
8.1. Dirección	37
8.2. Recepción	38
8.3. Cocina	41
8.4. Economato	43
8.5. Comedor	45
8.6. Bar	49
8.7. Pisos	52
8.8. Lavandería	55
8.9. Servicio Técnico	56
8.10. Animación	58
8.11. Peluquería	60
8.12. Piscina y socorrista	62
9. INSTRUCCIONES PROVEEDORES Y OTRAS EMPRESAS CONCURRENTES	66
10. NORMAS DE CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES	68
11. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PERSONAS CON SÍNTOMAS O AFECTADOS POR COVID-19	70
12. PLAN DE LIMPIEZA	72



o. INTRODUCCIÓN

Ante la nueva situación provocada por el COVID-19, las autoridades sanitarias obligan a establecer protocolos para la reapertura de las instalaciones hoteleras, con el fin de minimizar el riesgo de contagio así como establecer las medidas de seguridad para trabajadores y usuarios.

El protocolo que aquí se presenta, está basado en el desarrollo de "*Guía para la reapertura post COVID-19 de establecimientos hoteleros y alojamientos turísticos en la Comunidad Valenciana*", elaborado por HOSBEC, actualizándose al mismo tiempo que se actualiza la guía de la patronal hotelera.

Además, como complemento, el establecimiento ha tenido en cuenta las medidas elaboradas por el servicio de prevención de riesgos laborales, VALORA PREVENCIÓN, en el *Plan de Prevención, Actuación y Contingencia Frente al Coronavirus (COVID-19)*.

Todas las medidas implantadas podrán modificarse, dependiendo la evolución de la pandemia, los cambios en la legislación o las recomendaciones de las autoridades sanitarias y como consecuencia de la adaptación a las nuevas realidades del establecimiento.



1. OBJETIVO

El protocolo se basa fundamentalmente en:

- **Distanciamiento social** o equipos de protección que minimice el riesgo de contagio directo entre personas.
- Facilitar **dispositivos y medios** que potencien el frecuente **lavado de manos** de personas.
- Eliminación o reducción de objetos o superficies compartidos entre personas.
- **Intensificación de la limpieza y desinfección** de superficies susceptibles de ser contaminadas, así como la **ventilación de espacios cerrados**.
- **Aislamiento** y evaluación de **personas con síntomas** compatibles con la enfermedad.

En la fase de reapertura, el establecimiento adaptará las instalaciones y los procesos de trabajo.

La entrada en funcionamiento del protocolo es previa a la reapertura del establecimiento, y su propósito es ir adaptando las instalaciones antes de la llegada de trabajadores y clientes y posterior adecuación a los diferentes cambios normativos y las modificaciones correspondientes por los diferentes procedimientos operativos que pudieran surgir.

Por exigencia legal, deberán ser consultados los representantes de los trabajadores, en el proceso de adaptación de protocolo. La empresa conformará un comité para la gestión del COVID-19, que contará con la representación legal de los trabajadores.

El hotel establecerá las medidas necesarias para el aprovisionamiento de recursos y medios necesarios que se requieran.



Con el fin de la puesta en marcha y funcionamiento del establecimiento, se procederá a una apertura en los siguientes términos, que podrán modificarse posteriormente como consecuencia de la evolución de la pandemia:

- El número inicial de unidades de alojamiento previstas para la reapertura es de 145 habitaciones (*).
- Con el objetivo de reducir el aforo de personas en el establecimiento, el número de ocupantes de las habitaciones será de un máximo de 3 personas, siempre que haya un menor. Excepcionalmente podrán estar alojados más personas siempre y cuando sea una familia monoparental con tres menores (*).
- Las instalaciones de la planta baja, exceptuando la peluquería, permanecerán cerradas en la reapertura, por lo que no se contemplan en el momento de realización del protocolo. Posteriormente se añadirán dichas zonas, realizándose una nueva versión del protocolo.

(*). Pese a que la limitación de aforos de los espacios públicos no afecta a las unidades de alojamiento, lo condiciona, por lo que se ha procedido tanto a la reducción de unidades de alojamiento como al aforo de las habitaciones para que la distancia social sea viable en todo el establecimiento (espacios públicos).

La denominada "nueva normalidad" tiene su regulación normativa con el R.D. 21/2020 y a nivel autonómico el Acuerdo de 19 de junio del Consell, sobre medidas de prevención frente a la COVID-19 y la Resolución de 17 de julio de 2020 de la Consellería de Sanitat i Salut Pública de modificación y adopción de medidas adicionales y complementarias del Acuerdo de 19 de junio, del Consell.



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

	FASE III ORDEN SND 458/2020 Decreto 8/2020 del president de la Generalitat Del 15 al 21 de junio de 2020	NUEVA NORMALIDAD RD-ley 21/2020 Normativa autonómica pendiente de desarrollo Del 22 de junio al fin de la crisis sanitaria
Calendario COMUNIDAD VALENCIANA		
HOTELES Y ALOJAMIENTO	Distancia interpersonal mínima de 1,5 m o medidas de protección en espacios comunes Apertura de zonas comunes limitadas al 75% del aforo. Actividades de animación máximo 30 pax Piscinas y spas: abiertas 75% aforo. Actividades de restauración, deportivas y de otra índole según limitaciones específicas	Deberán garantizarse distancias interpersonales de 1,5 m. Cuando no sea posible, se adoptarán medidas de higiene adecuadas para prevenir contagios. Las autoridades autonómicas competentes asegurarán el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen.
HOSTELERÍA Y RESTAURANTES <i>(Se aplica a hoteles y alojamientos turísticos)</i>	Para locales, consumo en el local con servicio en mesa con separación mínima entre mesas de 2 metros Servicio en barra con separación entre clientes de 1,5 m Limitación a 75% de aforo en locales cerrados. Servicio de terrazas al aire libre, aforo 100% y mesas separadas 1,5 m y grupos de <20 pax Limpieza y desinfección del local al menos 1 vez al día. Mantelería desechable o textil un solo uso y lavado 60-90º Geles hidroalcohólicos a la entrada del establecimiento y en acceso a aseos Apertura discotecas y bares nocturnos permitida a 1/2 aforo y sin zona baile.	Deberán garantizarse distancias interpersonales de 1,5 m. Cuando no sea posible, se adoptarán medidas de higiene adecuadas para prevenir contagios. Las autoridades autonómicas competentes asegurarán el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen.
ACTIVIDADES DEPORTIVAS, OCIO Y CULTURALES	Playas abiertas con medidas de distancia social Instalaciones deportivas exteriores e interiores, con límite de aforo acorde a 4m ² /persona, para deportes hasta 20 pax, sin cita previa y vestuarios permitidos Actos y espectáculos culturales (cines, teatros, auditorios...), sentados y al 75% aforo (50% en instalaciones taurinas) con límite de 800 pax en exterior. Museos, salas exposición y monumentos al 75% aforo. Centros recreativos turísticos, zoológicos y acuarios, ferias: 75% aforo total. Actividades con guía turístico en grupos hasta un máximo de 20 personas. Actividades de juego y apuestas al 50% aforo Actividades de naturaleza y deportivas al aire libre (sin recinto) en grupos hasta 50 personas	Deberán garantizarse distancias interpersonales de 1,5 m. Cuando no sea posible, se adoptarán medidas de higiene adecuadas para prevenir contagios. Las autoridades autonómicas competentes asegurarán el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen.
MOVILIDAD AÉREA	Sujeto a acuerdo UE	A partir del 21 de junio con países de la UE (1 de julio con Portugal)
MOVILIDAD POR CARRETERA	Se podrá circular libremente entre provincias de la Comunidad Valenciana	Libre movilidad en el territorio nacional
CONGRESOS, REUNIONES Y CONFERENCIAS DE CARÁCTER PROFESIONAL	Seminarios, congresos y ferias científicas o de innovación, respetando distancia social de más de 1,5 metros y menos de 100 pax , garantizando el cumplimiento de protocolos de seguridad.	Deberán garantizarse distancias interpersonales de 1,5 m. Cuando no sea posible, se adoptarán medidas de higiene adecuadas para prevenir contagios. Las autoridades autonómicas competentes asegurarán el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen.
EVENTOS Y REUNIONES DE CARÁCTER SOCIAL	Las ceremonias nupciales podrán realizarse en todo tipo de instalaciones, ya sea en espacios al aire libre o espacios cerrados, siempre que no se supere el 75% por ciento de su aforo (los servicios de hostelería se registrarán por lo establecido para el sector). Velatorios y entierros al 75% de aforo con un límite de 25 personas en zonas cerradas y 50 personas al exterior. Lugares de culto con un 75% del aforo.	Deberán garantizarse distancias interpersonales de 1,5 m. Cuando no sea posible, se adoptarán medidas de higiene adecuadas para prevenir contagios. Las autoridades autonómicas competentes asegurarán el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen.

Prevía a la reapertura del Hotel, el establecimiento deberá comunicar a las autoridades turísticas las fechas previstas de apertura, pudiéndose tramitar a través HOSBEC.

Para dar cumplimiento al protocolo deberá existir procedimientos documentados específicos que debe contemplar:

- Aforos de las zonas comunes y medidas establecidas para su control.
- Adaptaciones de las instalaciones y usos.
- Programas y procedimientos de limpieza.
- Procedimientos de trabajo.
- Procedimientos informativos (normas de convivencia, uso de las instalaciones, etc.).
- Reevaluación de riesgos laborales.
- Protocolo de actuación en caso de que un cliente o trabajador presente síntomas compatibles COVID-19.
- Declaración responsable de trabajadores y clientes.

Deberán realizarse unos registros que deberán conservarse al menos un año:

- Registro de ejecución de limpieza en zonas comunes y dispositivos de desinfección de manos.
- Registro de control de aforo en piscina y otras instalaciones.



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

- Registro de formación de empleados.
- Registro de control de clientes y empleados enfermos.
- Declaración responsable de ausencia de síntomas de empleados y clientes.

Además el establecimiento deberá garantizar que el cliente esté informado sobre las diferentes normas de convivencia: límites de aforo, normas espacios reducidos, normas que afectan a la población infantil, normas del servicio de restauración, normas en el proceso de limpieza de las habitaciones, obligatoriedad del uso de gel hidroalcohólico para la desinfección de manos, normas ante la detección de síntomas compatibles con la enfermedad y la obligatoriedad de permanecer autoaislado, normas sobre realojo en establecimientos habilitados, declaración responsable, y otras normas que puedan ir apareciendo.



2. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Previo a la apertura, se creará un comité de coordinación y gestión relativo a la COVID-19.

Entre sus funciones estará: actualización de información para la toma de decisiones, coordinar la comunicación con trabajadores, clientes, proveedores y autoridades sanitarias, diseñar las medidas de protección y prevención necesarias, implementar el plan de contingencia, supervisará el cumplimiento del protocolo de actuación, planificar la adquisición de recursos y seguimiento de la pandemia.

Para su seguimiento se realizarán las reuniones necesarias y a propuesta de cualquier miembro. Como norma general se establece una reunión quincenal.

Se levantará acta de la reunión y se realizará un seguimiento del cumplimiento de las decisiones tomadas.

TITULAR	SUSTITUTO	RESPONSABILIDADES
Alejandro Navarro Escalada (Director)	Jesús Sirvent Santamaría	Coordinación y portavocía del Comité con medios de comunicación y autoridades.
Jesús Sirvent Santamaría (Jefe de Recepción)	Alejandro Navarro Escalada	Seguimiento y control de medidas tomadas por el Comité. Elaboración del acta.
Virgilio Escrivá Carpio (Jefe de Recepción)	Almudena Soriano Lorente	Seguimiento clientes
Gaspar Luchoro Davo (Jefe de Cocina)	Miguel Angel Castro Trillo (2º Jefe de Cocina)	Responsable Cocina
José Antonio Fernández Carballo (Jefe de Economato)	Carlos Javier Muñoz Manzano	Compras material
Francisca Etero Ignacio (Gobernanta)	Encarnación Cabello Cabello	Responsable de limpieza y desinfección
Francisco Soler Cortés		Responsable Comedor
Javier Martínez Alcón	José Antonio Sevillano Marín	Mantenimiento
Rafael Jiménez Carpio		Representante de los trabajadores



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

Además se establece un Comité de Gestión de Crisis que será el encargado de tomar las acciones y aplicar las medidas normativas vigentes en el caso de actuación en el caso de que una persona empleada o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19.

TITULAR	SUSTITUTO	RESPONSABILIDADES
Alejandro Navarro Escalada (Director)	Jesús Sirvent Santamaría	Coordinador del Comité de Gestión de Crisis y comunicación con os responsables del Centro de Salud Pública.
Jesús Sirvent Santamaría (Jefe de Recepción)	Alejandro Navarro Escalada	Seguimiento de trabajadores con síntomas.
Virgilio Escrivá Carpio (Jefe de Recepción)	Almudena Soriano Lorente	Seguimiento de clientes con síntomas.
Francisca Etero Ignacio (Gobernanta)	Encarnación Cabello Cabello	Responsable de limpieza, desinfección y asistencia de clientes con síntomas.



3. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Las instalaciones se adecuarán para dar respuesta al nuevo escenario, priorizando la distancia social, protección de trabajadores y usuarios y los servicios que ofrece el hotel.

En la reapertura no se requerirá una limpieza ni tratamiento de desinfección especial, al haber permanecido cerrado por un periodo prolongado de 3 meses.

Se limitará el uso de elementos compartidos, elementos decorativos y mobiliario con el objetivo de minimizar el riesgo de contagio. En aquellas instalaciones donde no haya una legislación específica, se habrá tenido en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Limitación de aforos. Se establecerá una limitación de aforos en las zonas comunes, número de unidades de alojamiento y personas que se puedan hospedar en ellas, con el fin de dar respuesta a las fases de desescalada y a las diferentes normativas de las diferentes administraciones.

Marcado de distancias en el suelo y medidas equivalentes. Para favorecer el tránsito y en aquellos lugares donde se prevean aglomeraciones se realizarán modificaciones en las instalaciones, se establecerán puntos de atención al cliente y se procederá al marcado de distancias en el suelo y medidas equivalentes, como líneas para el sentido de la circulación, marcas en el suelo para que se respeten las distancias mínimas entre personas, etc.

Dispositivos lavado e higienización de manos. Tanto los clientes como los empleados deben disponer en las zonas comunes o lugares de trabajo, dispositivos que favorezcan el lavado de manos. Para ello se dispondrá por el establecimiento dispositivos para el lavado e higienización de manos.



Otras medidas para reducir el riesgo de contagio. Se procederá a la instalación y modificación de elementos en las zonas comunes para reducir el contacto con superficies o elementos entre personas. Para ello se procederá la instalación de grifos automáticos, mecanismos que permitan tener puertas abiertas en zonas comunes para evitar la necesidad de usar manillas, herramientas o equipos personales, etc.

También se procederá a la instalación de mamparas separadoras, reducción de aquellos elementos cuya desinfección sea dificultosa, potenciar el uso de las escaleras, etc.

3.1. Aforos.

Una de las medidas para la contención y transmisión de COVID-19 es el mantenimiento de la distancia social. El contacto físico es una de las vías principales vías de contagio. Para ello las autoridades obligan a los establecimientos a tomar las medidas que considere oportunas para evitar multitudes y mantener la distancia de seguridad, marcando un aforo máximo para las zonas comunes.

Para el cálculo del aforo, el arquitecto D. Julio Jiménez Corral, colegiado nº 12.474 del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid, ha realizado las mediciones y ha adaptado el aforo, utilizado los criterios que aparecen en la Guía de HOSBEC para la reapertura, que procede del Código Técnico de Edificación DB SI 3 o la determinación de aforo de la licencia de apertura del establecimiento. Además existen una serie de limitaciones impuestas por el gobierno en las diferentes fases de desescalada, el Real Decreto Ley 21/2020 y la regulación normativa que ha realizado a nivel autonómico el Consell en el "*Acuerdo de 19 de junio del Consell sobre medidas de prevención frente a la Covid 19*".

Para las zonas de descanso del personal (comedor de personal y vestuarios), se ha establecido un aforo máximo. Para poder cumplir con dicho aforo, se escalonará los turnos de comida y entrada de personal.

Se instalarán carteles con los aforos máximos establecidos en cada zona común. Para poder controlar el aforo en las diferentes fases y la dificultad del control, la permanencia en las diferentes zonas deberá ser sentados y se restringe la permanencia de pie en los puntos de atención al cliente (nunca podrá superarse el aforo máximo ya que se han limitado el número de sillas al aforo establecido). En



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

aquellos lugares de tránsito como recepción se han eliminado aquellos elementos que puedan favorecer su permanencia (sillones, etc.).

En aquellos lugares donde se requiera, como en el acceso al vaso de la piscina, se llevará un registro de control de aforo.

3.1.1. Aforo por zonas en la fase de reapertura:

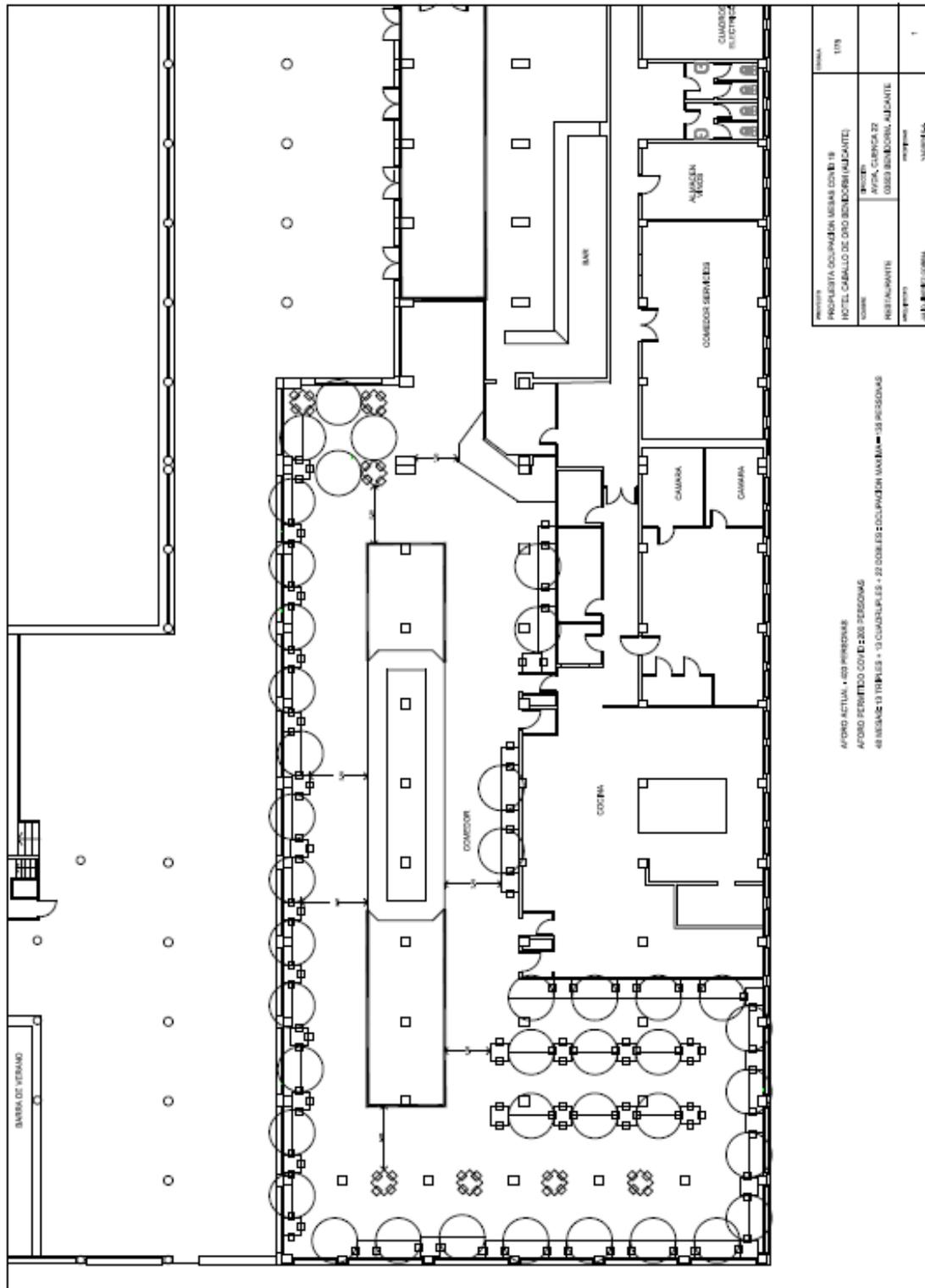
- Ascensores: 4 pax
- Comedor: 135 pax
- Bar-Terraza: 215 pax
- Piscina (recinto): 142 pax
- Piscina (vaso): 38 pax
- Comedor de personal: 14 pax
- Vestuario de caballeros de personal: 7 pax
- Vestuario de señoras de personal: 4 pax



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

3.1.2. Plano de distribución de aforo en comedor.

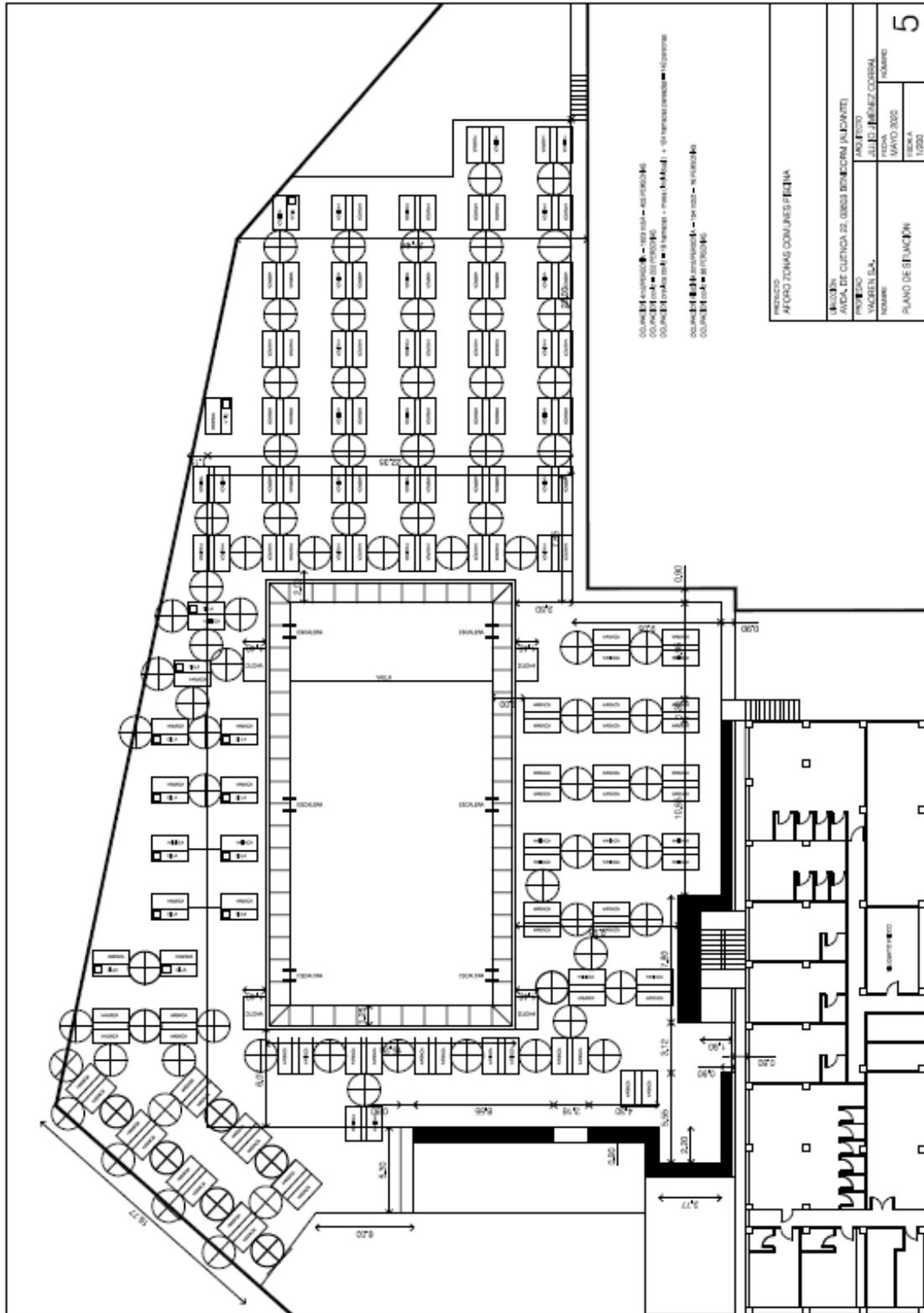




Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

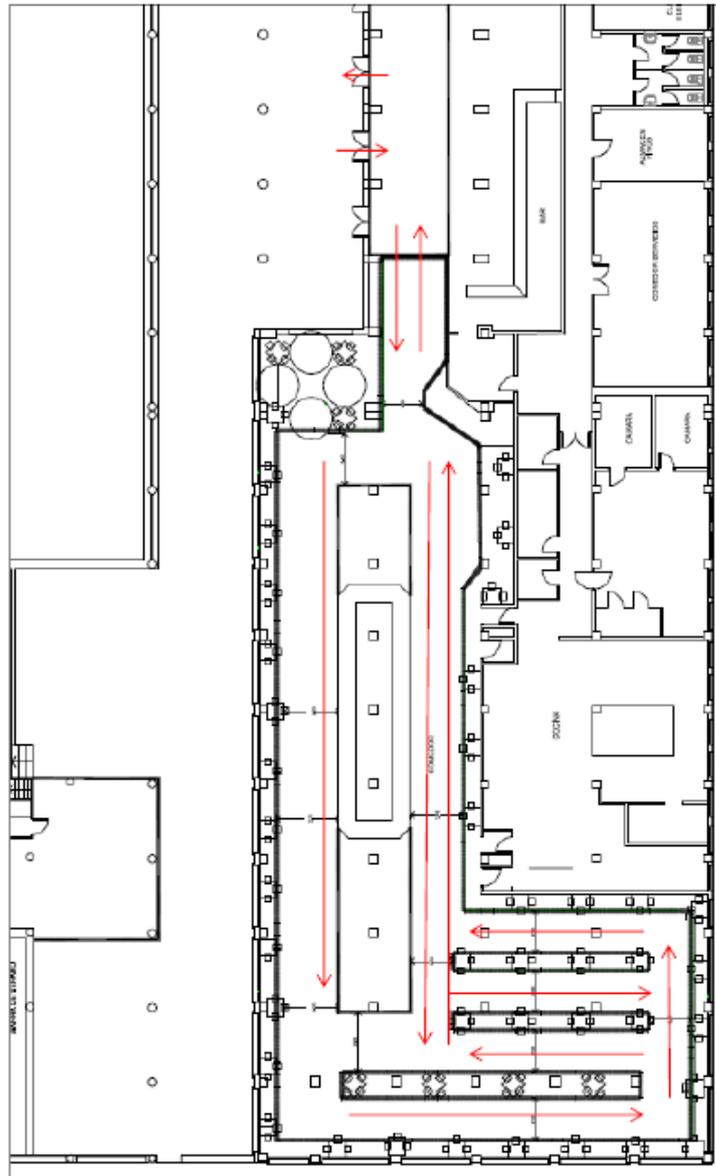
3.1.5. Plano de distribución de aforo en piscina.





3.2. Vías de tránsito.

3.2.1. Vías de tránsito en comedor.

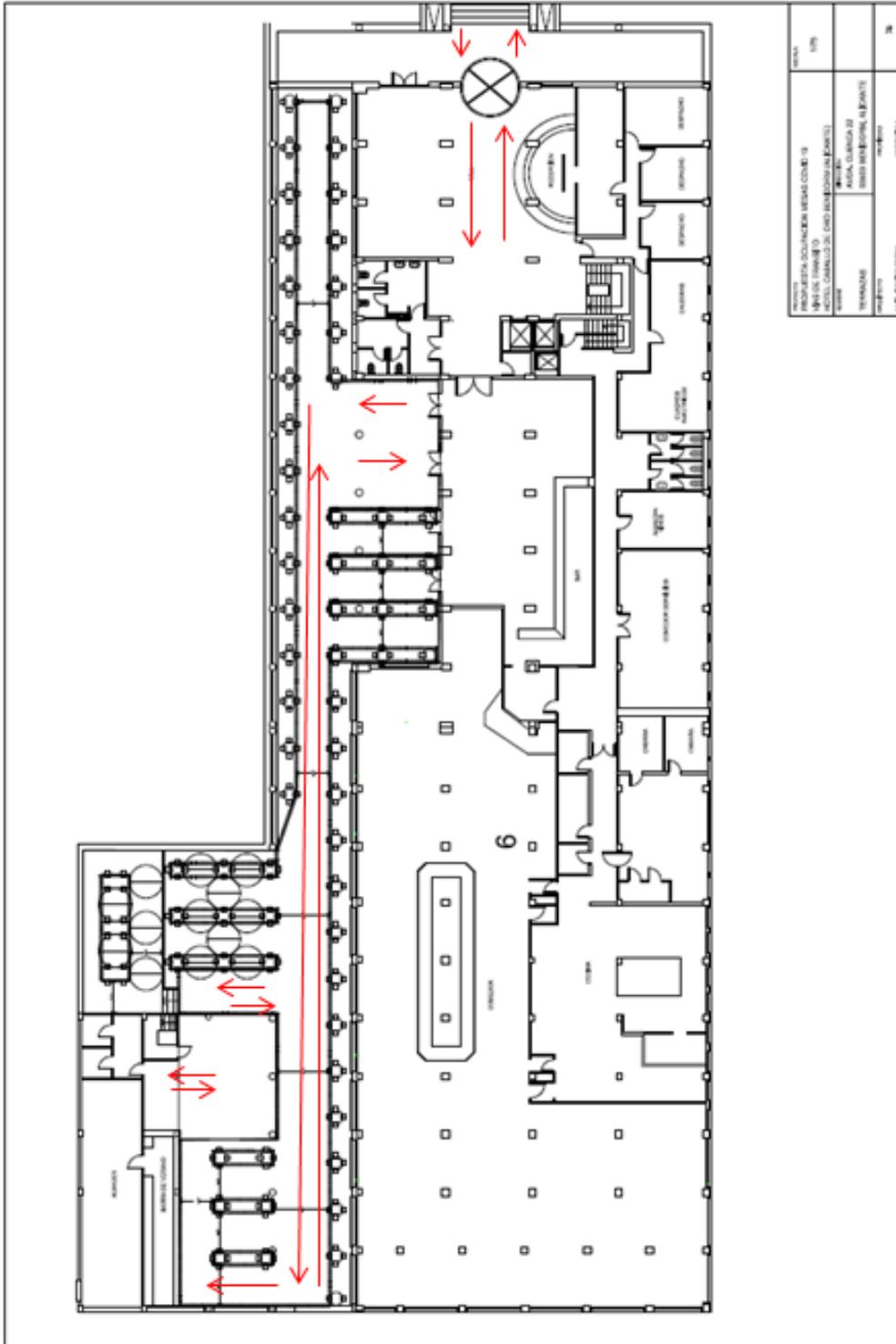




Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

3.2.2. Vías de tránsito en terraza-Bar Piscina.





3.3. Adecuación por zonas.

Las diferentes zonas del establecimiento se adecuarán para poder dar respuesta a las nuevas exigencias. Para ello se realizará marcado de distancias y flujos de tránsito en el suelo, instalación de dispositivos para el lavado e higienización de manos, cartelería informativa y mamparas protectoras.

Para facilitar la limpieza y desinfección de las zonas, se reducirá el mobiliario y aquellos elementos prescindibles. Las puertas de tránsito permanecerán abiertas.

Para el control horario del personal (fichaje), se dispondrán los medios higiénicos y de desinfección adecuados, así como la cartelería informativa adecuada.

Respecto a los ascensores, se potenciará mediante cartelería el uso de las escaleras. Se instalará dentro de la cabina extractores de aire para facilitar la ventilación forzada y se instalarán marcas en el suelo donde deben permanecer los usuarios. Se reducirá su aforo y será obligatorio el uso de mascarillas.

Para asegurar el distanciamiento en las zonas de atención al público, se adecuarán las instalaciones para evitar aglomeraciones en aquellos lugares donde no pueda respetarse la distancia interpersonal de seguridad.

3.3.1. Entrada del Hotel.

Cartelería.

- Normas del Hotel en los laterales puerta principal.
- Uso obligatorio de mascarillas.
- Uso obligatorio de gel.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivos de higienización de manos en los laterales puerta principal (2 uds).



3.3.2. Recepción.

Se retirarán todos los elementos prescindibles de recepción, dejando exclusivamente las papeleras que hay junto al mostrador.

Se limitará la presencia en dicha zona. Para facilitar la atención y distribución de los flujos de los clientes, habrá 3 puntos de atención al cliente:

0. Zona check-in (junto puerta emergencia).
1. Zona atención asuntos generales (zona central de recepción).
2. Zona check-out (zona lado ascensores).

Cartelería.

- Normas de uso de las instalaciones.
- Uso obligatorio de mascarillas.
- Uso obligatorio de gel.
- Espacio aforo limitado en ascensores.
- Uso de las escaleras recomendado.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Espere aquí su turno delante de las zonas de atención al cliente del mostrador de recepción y para acceder a los ascensores.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivos de higienización de manos en las columnas de recepción (2 uds.) y entre los ascensores (1 ud).

Mampara protectora.

- Mamparas protectoras para cada lateral del mostrador 140x27 cm (2 uds.).
- Mamparas protectoras para zona central del mostrador 140x27 cm (2 uds.)

3.3.3. Aseos generales de recepción.

Cartelería.



- Lavado de manos obligatorio.
- Uso obligatorio de gel.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Espere aquí su turno en la entrada de los aseos.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivos de higienización de manos.
- Grifería con cierre automático.

3.3.4. Bar I.

Mientras permanezca el bar I cerrado, se retirarán las sillas y las mesas. En la segunda fase, coincidiendo con el cierre del Bar III y apertura del Bar I, se adaptará la instalación siguiendo el aforo establecido.

Las puertas tercera y cuarta (más cercanas a la entrada del comedor), permanecerán cerradas para poder tener mejor control de acceso al comedor y favorecer el distanciamiento social.

La primera y segunda puerta, permanecerán abiertas. La primera se destinará para la salida a la terraza y la segunda para la entrada al edificio.

Cartelería.

- Aforo limitado en las diferentes puertas de acceso a las instalaciones.
- Espere a ser atendido para sentarse.
- Normas de uso en el bar.
- Uso obligatorio de gel.
- Señales de prohibición en la puerta de entrada al edificio desde la terraza.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Señales de suelo con indicación de salida a la terraza y entrada al edificio.



- Señales de suelo de flujo de tránsito al comedor a partir de la tercera puerta de acceso a la terraza.
- Marcado de distancias para la entrada al comedor.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivo de higienización de manos entre la primera y segunda puerta de acceso a la terraza.

3.3.5. Comedor.

En la fase de reapertura se retirarán los elementos decorativos superfluos y el mobiliario se adecuará al aforo establecido. El bufet y sus islas se agruparán en una única zona (parte central del comedor). Habrá 1 punto de atención al cliente, en la barra del comedor.

Cartelería.

- Normas de uso del comedor.
- Aforo del comedor.
- Espere a ser atendido para sentarse.
- Uso obligatorio de gel.
- Uso obligatorio de mascarillas.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Espere aquí su turno delante de la zona de atención al cliente, a la entrada del comedor y señales en el suelo en la línea de bufet para
- Señales de suelo con indicación de los flujos de tránsito y marcas de distanciamiento social.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivos de higienización de manos en el lateral de entrada y en el lateral de salida (2 ud.).

Mampara protectora.



- Mampara protectora en el mostrador 140x27 cm (1 ud.).
- Mamparas protectoras en toda la línea de bufet, islas y mesas auxiliares.

3.3.6. Terraza-Bar III.

Se retirarán elementos de juegos: billar, fútbolín y mesa de ping pon. Se establecerán los flujos de tránsito por la zona central. Se adaptará la instalación siguiendo el aforo establecido.

Cartelería.

- Normas de uso del bar.
- Espere a ser atendido para sentarse.
- Uso obligatorio de mascarillas.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Espere aquí su turno delante de la zona de atención al cliente.
- Señales de suelo con indicación de salida a la terraza y entrada al edificio
- Señales en los laterales de las paredes de entrada al edificio, salida de la terraza y prohibición.
- Señales de suelo de flujo de tránsito y marcado de distanciamiento social.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivo de higienización de manos en la puerta de acceso a la piscina (1 ud.).

Mampara protectora.

- Mampara protectora en el mostrador del bar 140x27 cm (1 ud.).

3.3.7. Aseos generales de terraza.

Cartelería.

- Lavado de manos obligatorio.



- Uso obligatorio de gel.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Espere aquí su turno en la entrada de los aseos.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivos de higienización de manos.
- Grifería con cierre automático.

3.3.8. Piscina.

Se realizarán marcas y distribución del mobiliario del recinto manteniendo el distanciamiento social. Se dejará la valla perimetral del vaso de piscina con dos accesos para la salida y entrada, con el fin de controlar el flujo y el aforo.

Cartelería.

- Normas de uso en piscina.
- Uso obligatorio de mascarillas en piscina.
- Uso obligatorio de gel.
- Espere a ser atendido.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Marcas de parcelación.
- Espere aquí su turno.
- Señales de flujo de entrada y salida del vaso de la piscina.

3.3.9. Hall planta baja.

Se retirarán todos los elementos decorativos prescindibles así como el mobiliario.

Cartelería.



- Uso mascarilla.
- Espacio aforo limitado.
- Uso obligatorio de gel.
- Uso de las escaleras recomendado.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivo de higienización de manos en entre los ascensores.
- Dispositivo de higienización de manos en la puerta de la peluquería.

3.3.10. Aseos planta baja.

Cartelería.

- Lavado de manos obligatorio.
- Uso obligatorio de gel.

Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Espere aquí su turno en la entrada de los aseos.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivos de higienización de manos.
- Grifería con cierre automático.

3.3.11. Peluquería.

Se retirarán todos los elementos prescindibles.

Cartelería.

- Uso obligatorio de mascarillas.
- Uso obligatorio de gel.
- Normas de uso de peluquería.



Marcado de distancias y flujos de tránsito.

- Espere aquí su turno.

Dispositivos para el lavado/higienización de manos.

- Dispositivo de higienización de manos en la entrada (1 ud.).

Mampara protectora.

- Mampara protectora en el mostrador 140x27 cm (1 ud.).

3.3.12. Habitaciones.

Se retirarán todos los elementos prescindibles del dormitorio y de difícil limpieza: volante, colgantes laterales de las cortinas y cojines,

Protección de mandos de TV y Aire Acondicionado mediante bolsas plástico.

Cartelería.

- Normas de uso de las instalaciones.

3.3.13. Hall plantas.

Se retirará el mobiliario.

Cartelería.

- Uso obligatorio de mascarilla.
- Espacio aforo limitado ascensores.
- Uso obligatorio de gel.
- Uso de las escaleras recomendado.

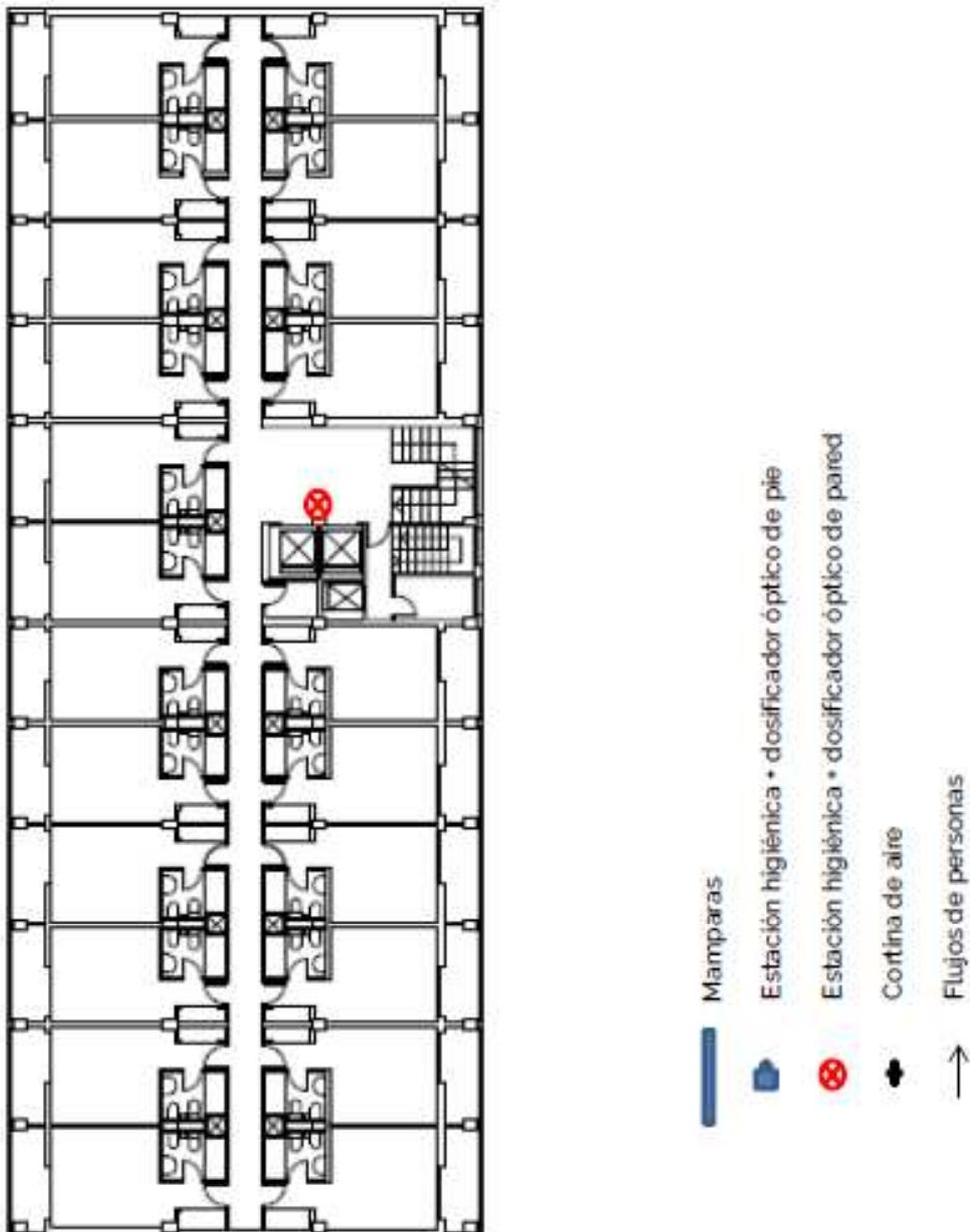
Dispositivos para el lavado/higienización de manos.



- Dispositivo de higienización de manos.

3.4. Planos de instalación de nuevos dispositivos.

3.4.1. Planta tipo.

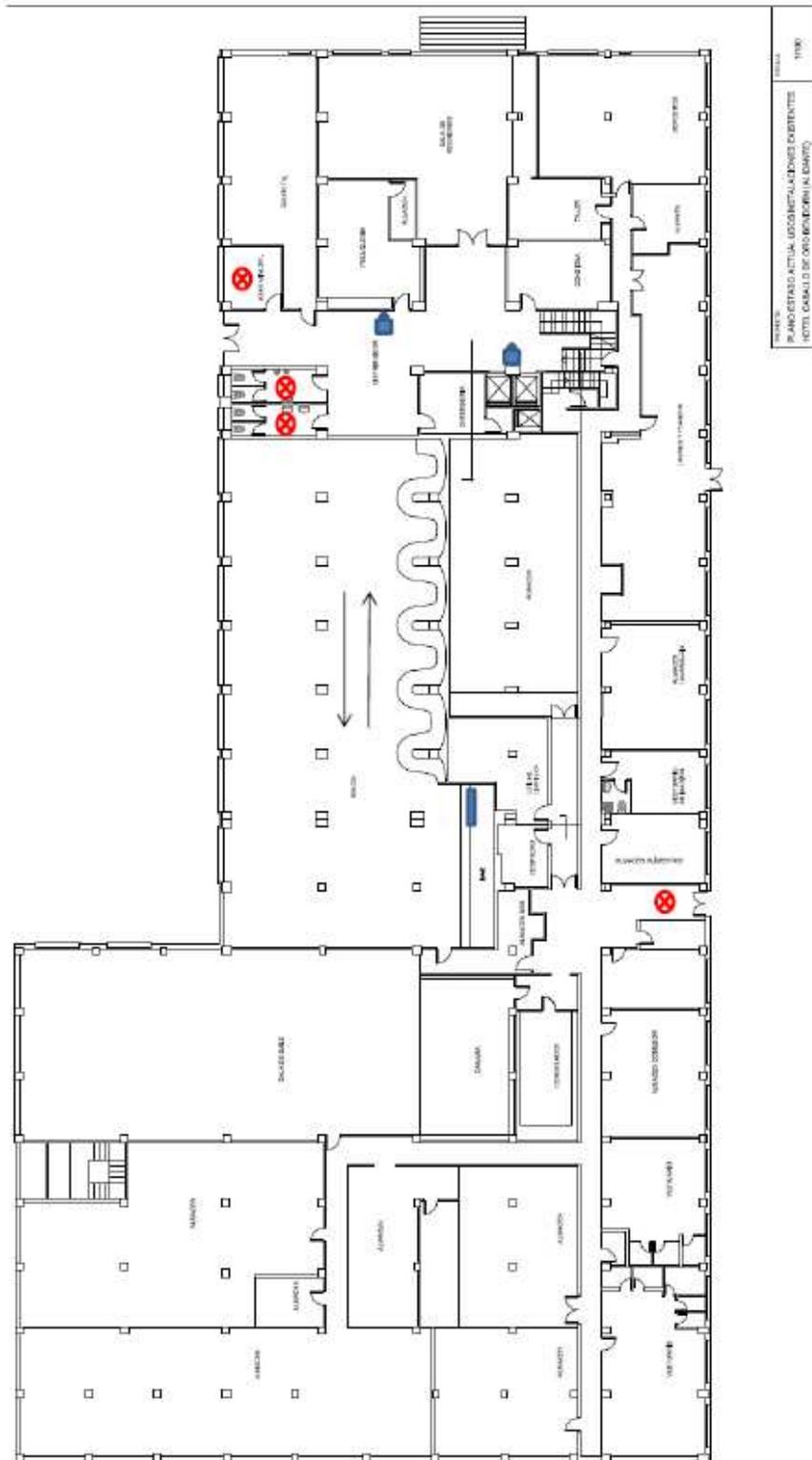




Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

3.4.3. Planta baja.





3.5. Mantenimiento preventivo instalaciones.

Previa a la apertura, se verificará que las revisiones de las instalaciones han pasado las revisiones y certificaciones de mantenimiento oficial (ascensores, instalaciones eléctricas, gas, sistemas contra incendios, calderas, depósitos, etc.).

Además deberá realizarse el mantenimiento preventivo de otras instalaciones, por la interrupción del servicio.

3.5.1. Sistemas hídricos.

Tras la interrupción del funcionamiento de las instalaciones hídricas, la puesta en marcha y servicio de los sistemas hídricos deberá atender el protocolo de actuación de HOSBEC SALUD *"Protocolo para la interrupción y nueva puesta en servicio de los sistemas hídricos de los alojamientos turísticos"*.

Acciones a realizar previa a la apertura de las instalaciones:

- Limpieza y desinfección de los aljibes.
- Hipercloración.
- Revisión descalcificador.

Analíticas a realizar previa a la apertura de las instalaciones:

- Análisis físico-químico y microbiológico de agua de piscinas (inicial).
- Análisis físico-químico básico de aguas potables.
- Análisis microbiológico de aguas potables.
- Análisis de legionella.
- Revisión de equipos de trabajo e instalaciones.

Se realizará, dentro del programa preventivo de equipos e instalaciones, una revisión de los equipos de trabajo y de las instalaciones, previa a la apertura.



3.6. Verificación del cumplimiento de los escenarios restrictivos COVID-19.

Previa a la apertura, independientemente de las posibles revisiones que practiquen las autoridades sanitarias, se solicitará:

- Visita de asesoramiento y verificación por parte de los técnicos de HOSBEC-SALUD.
- Adaptación y solicitud del distintivo TOURISM COVID 19 PROTOCOL ON.



4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN TRABAJADORES

El establecimiento deberá cumplir con las normas de buenas prácticas en materia de prevención, para garantizar la seguridad y salud de sus empleados y para prevenir la transmisión de COVID-19

Las medidas de prevención están establecidos en el "*Plan de prevención, actuación y contingencia frente al coronavirus (COVID-19)*", elaborado por la Sociedad de Prevención VALORA PREVENCIÓN, que tiene contratado el Hotel, en materia de Prevención de Riesgos Laborales y con lo establecido en lo establecido en las "*Buenas prácticas en los centros de trabajo*" editado por el Ministerio de Sanidad.

Dicho documento es complementario a la Evaluación de Riesgos vigente, cuyo objetivo es aplicar todas las disposiciones normativas y deberá incluirse dentro del Plan de Prevención de la empresa, implantarse e integrarse en toda la estructura organizativa. Para ello la Sociedad de Prevención ha realizado una evaluación de riesgos frente a la exposición de los trabajadores al COVID-19 en su puesto de trabajo. Su alcance se establece para las instalaciones y trabajadores de la empresa en su totalidad.

4.1. Evaluación del riesgo de exposición al COVID-19.

Se diferencia la evaluación con dos rangos diferenciados:

- Trabajadores considerados de riesgo.
- Trabajadores considerados sin riesgo.

4.2. Procedimiento de actuación por parte de la empresa.

4.2.1. Identificación de trabajadores catalogados como vulnerables.

La empresa identificará aquellos trabajadores catalogados como vulnerables mediante lo comunicado en los reconocimientos médicos periódicos, por parte del trabajador o de la



sociedad de prevención responsable de su realización, o en su caso, mediante la declaración responsable que realizará el trabajador, previa a su incorporación a su puesto de trabajo.

Aquellos trabajadores catalogados como vulnerables por el Ministerio de Sanidad frente y evitar la exposición en servicios:

- Mayores de 60 años.
- Hipertensión arterial.
- Diabetes.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Enfermedades pulmonares crónicas.
- Cáncer.
- Inmunodeficiencias.
- Embarazadas.

Una vez identificados los trabajadores vulnerables, se comunicará a la sociedad de prevención, quien nos comunicará las medidas a adoptar quien lo comunicará a los responsables de medicina en el trabajo para, en su caso, ser evaluados. El trabajador deberá firmar una declaración responsable.

4.2.2. Evaluación del riesgo de exposición y planificación de acciones preventivas.

Se establecen diferentes escenarios de riesgo en los que se pueden encontrar los trabajadores, teniendo en cuenta que la probabilidad de exposición al COVID-19 depende de las tareas desarrolladas en el puesto de trabajo.

Las actuaciones a realizar en la empresa irán en función de los distintos escenarios:

- **Situación normal:** sin casos confirmados y tareas en puestos de trabajo SIN exposición a situaciones de contagio confirmado/probable.
- **Situación anormal:** trabajador/cliente/subcontrata con probable contagio pero asintomático y tareas en puestos de trabajo SIN exposición a situaciones de contagio confirmado/probable.
- **Situación de emergencia:** trabajador/cliente/subcontrata contagiado con sintomatología y tareas laborales CON exposición a situaciones de contagio confirmado/probable.



Las acciones preventivas y de protección a adoptar en esta evaluación se ha realizado de manera diferenciada a tres colectivos y tipología de trabajadores:

- **Medidas a adoptar frente a terceros:** trabajadores en régimen de visita de proveedores y clientes, empresas externas o trabajadores autónomos que vayan a desarrollar su actividad en nuestro centro de trabajo.
- **Medidas preventivas a adoptar en nuestras instalaciones con nuestros trabajadores:** trabajadores propios y aquellos trabajadores en periodos de formación o prácticas.
- **Medidas preventivas a adoptar en nuestras instalaciones con los colectivos sensibles catalogados como "grupos vulnerables".**

4.2.3. Buenas prácticas preventivas.

- **Distanciamiento social.**

Se realizará un estudio para la entrada y salida del establecimiento en horarios escalonados. Se ampliarán los horarios de comidas de los trabajadores, con el fin del mantenimiento poder garantizar la distancia social entre ellos. Todos aquellos horarios estarán supeditados al funcionamiento correcto del Hotel.

En aquellas situaciones que no pueda mantenerse o respetarse la distancia de seguridad, deberán usarse mascarillas o pantallas faciales.

- **Equipos, herramientas y útiles de trabajo.**

Se intentará evitar compartir objetos y útiles entre los trabajadores. En aquellas tareas que no sean posibles, se deberá garantizar su higienización previa.

- **Medidas de higiene.**

Los trabajadores deberán disponer los suficientes dispositivos para la higiene de manos.

- **EPI's y uso.**

Los trabajadores serán dotados de los EPI's necesarios para poder desarrollar su actividad con la suficiente garantía de seguridad.

En aquellas tareas que vayan a ser manipulados objetos por clientes, los empleados deberán utilizar guantes.



En aquellas tareas que no puedan mantener la distancia social con clientes u otros.

4.2.4. Actuación ante empleados potencialmente afectados

Cualquier empleado con sintomatología compatible con la enfermedad deberá autoaislarse y ponerse en contacto con los servicios médicos.

Igualmente, hasta resolución médica, deberán autoaislarse aquellas personas clasificadas de contacto estrecho con personas portadoras de COVID-19, es decir, que hayan permanecidos más de 15 minutos a menos de 1.5 metros sin los equipos de protección.

El trabajador deberá comunicarlo a la empresa y seguirá el protocolo preventivo pertinente.



5. FORMACIÓN

El establecimiento deberá garantizar la formación necesaria a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales frente al COVID-19. Para ello se establece dos tipos de formación: previa a la reapertura y formación continua e interna.

Complementariamente, se entregará a los trabajadores la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales, referente al COVID-19, además del uso de los EPI's que tengan que utilizar.

5.1. Formación previa.

Previa a la reapertura se realizará en la modalidad video-presencial, una formación impartida y acreditada por HOSBEC-SALUD.

5.2. Formación interna.

La formación estará a cargos del propio establecimiento sobre los protocolos y procedimientos de trabajo específicos del centro de trabajo.

Asimismo deberá establecer una formación continua, ante los diferentes cambios que se vayan produciendo.

5.3. Entrega de información.

La empresa deberá informar a los trabajadores de los riesgos laborales específicos de su puesto de trabajo, de las medidas a adoptar en el uso de las instalaciones, distancias de seguridad, uso de EPI's, etc.

La empresa deberá documentar la entrega de dicha información.



6. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

El establecimiento deberá garantizar la adquisición de recursos materiales y humanos para garantizar la seguridad de usuarios y trabajadores.

6.1. EPI's y productos virucidas o desinfectantes.

La adquisición de los EPI's vendrá determinado por lo que la sociedad de prevención determine en la Evaluación de Riesgos Laborales por el COVID-19 en cada puesto de trabajo.

Los productos virucidas o desinfectantes deberán cumplir con la normativa específica y aparecer en el listado del Ministerio de Sanidad de productos aptos frente al COVID-19.

El encargado de la adquisición de materiales será el Jefe de Compra, quien garantizará el suministro de material de protección, de limpieza y desinfección. El material deberá cumplir las especificaciones técnicas requeridas por las autoridades sanitarias por lo que deberá solicitar los correspondientes certificados o fichas de seguridad en su caso.

El material se distribuirá a través de los Jefes de Departamento, que serán los encargados de solicitarlo al Jefe de Compras y quienes supervisarán su correcto uso.

El Jefe de Personal será el encargado de asignar los recursos humanos necesarios para dar respuesta a las necesidades organizativas del establecimiento.



6.2. Equipos, herramientas y utensilios.

El establecimiento proporcionará a los trabajadores aquellos equipos, herramientas y utensilios de trabajo individuales, en la medida de lo posible. Si no fuese posible por motivos técnicos o económicos, deberá garantizar la correcta limpieza y desinfección.

6.3. Botiquín y material sanitario.

En previsión de que algún cliente o empleados presente síntomas, el establecimiento deberá disponer de un botiquín con el material necesario de protección frente a casos de COVID-19: mascarillas tipo FFP II, mascarillas quirúrgicas, guantes, pantalla facial, gafas protectoras, mono tipo buzo, termómetro infrarrojos, etc.



7. INSTRUCCIONES GENERALES DE TRABAJO PARA EL PERSONAL

Son instrucciones y procedimientos comunes, independientemente del departamento y puesto que ocupen y de obligado cumplimiento por parte de todos los miembros del personal.

7.1. Información y comunicación.

El trabajador deberá conocer las normas básicas y aforo de su puesto o zona de trabajo y el proceso de trabajo de su departamento. El personal de cada departamento deberá ser capaz de informar al cliente de los límites de aforo en su zona de trabajo, control, asignación de horarios, tiempos de uso de servicio y normas específicas en sus departamentos.

7.2. Medidas distanciamiento social.

En la medida de lo posible, se asignarán zonas de trabajo que guarden la distancia social. Aquellos donde no pueda asegurarse, deberá ponerse barrera física (instalación de mampara) o utilizar los EPI's.

Evitar saludos mediante contacto físico.

7.2.1. Horarios escalonados.

Se establecerán diferentes turnos dentro de los diferentes departamentos para evitar aglomeraciones a la entrada y salida del puesto de trabajo y en los vestuarios.

7.2.2. Comedor de personal.

Se ampliarán los diferentes horarios para el comedor de personal para garantizar la distancia social. Además cada trabajador deberá realizar la limpieza y desinfección de la zona que haya utilizado.

Se procederá al marcado de puesto para comer teniendo en cuenta la distancia social obligatoria.



7.3. Medidas de higiene y uso de material de protección (EPI's)

El establecimiento deberá garantizar el suministro de EPI's y material de higiene necesarios para la higiene y prevención de contagios de COVID-19, según se establece en la Evaluación de Riesgos Laborales. El establecimiento determinará los lugares de uso obligatorio.

7.3.1. Limpieza y desinfección de manos.

Al acceder al establecimiento y previo al fichaje, deberá proceder a la desinfección de manos. Una vez realizado el fichaje deberá proceder a la desinfección de manos.

Cuando acceda a su puesto de trabajo deberá proceder a la desinfección del entorno y posteriormente desinfectarse las manos con gel desinfectante.

7.3.2. Uso de guantes.

Deberá usar guantes siempre que esté en contacto con clientes o compartamos objetos con otros empleados.

7.3.3. Uso de mascarillas y pantallas faciales.

Deberá utilizarse mascarilla o pantalla facial en su caso, en aquellas situaciones que no se pueda respetar la distancia de seguridad y que no existan barreras físicas con clientes u otros trabajadores.

Cuando salga de su puesto de trabajo, deberá llevar puesta la mascarilla o pantalla facial.

7.3.4. Renovación de aire.

Asegurar una correcta ventilación de la zona de trabajo, en especial cuando haya estado otra persona ajena al despacho, mediante la apertura de ventanas.

7.4. Equipos, herramientas y utensilios.

En la medida de lo posible, se evitará compartir objetos. Para ello se determinará en cada puesto de trabajo, las personas que tienen que tener acceso a ellos.



Aquellos objetos que no puedan ser utilizados de forma individual, se asegurará la limpieza y desinfección tras su uso.

El trabajador deberá utilizar los guantes para manipular objetos que de manera continua han sido o vayan a ser manipulados por clientes. En caso de usos alternativos continuados, debe disponerse de solución desinfectante para su continua aplicación.

7.4.1. Teléfonos individuales.

Los teléfonos que se encuentren en departamentos individuales (despachos, lencerías de pisos, almacén, etc.) se desinfectarán todos los días.

7.4.2. Teléfonos compartidos en departamentos.

Se asignará la persona que tenga que hacer uso del teléfono. La desinfección deberá ser diaria y se retirarán los teléfonos en aquellas zonas que no pueda garantizarse su utilización y desinfección por parte de un único usuario: comedor de personal, zona de control y teléfono general de cocina.

7.5. Control de acceso de trabajadores: fichaje por huella.

Los trabajadores deberán higienizarse las manos antes y después de realizar el fichaje por huella digital. Para ello se instalará un dispensador de gel hidroalcohólico junto con la máquina de fichaje y la cartelería correspondiente.

7.6. Lavado de ropa.

Deberá asegurarse el lavado de ropa que asegure su higienización (ciclos de 60°C - 30 minutos). Para facilitar el lavado, se simplificarán los uniformes. El establecimiento facilitará su lavado.



8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE TRABAJO

Los procedimientos operativos de trabajo recogen las diferentes actuaciones en los diferentes departamentos, con el fin de evitar las indefiniciones e improvisaciones que puedan acarrear un peligro frente al COVID-19.

Para ello se ha tenido en cuenta las normas, guías y recomendaciones frente al COVID-19 y la operativa de funcionamiento en los diferentes departamentos, con sus peculiaridades.

8.1. Dirección.

Se aplicarán las instrucciones generales de trabajo para el personal.

8.1.1. Información y comunicación.

Se favorecerá la entrega de documentación o comunicación mediante medios telemáticos.

8.1.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Se limitará la presencia en los despachos a lo imprescindible y se mantendrá una distancia mínima interpersonal de dos metros.

Las reuniones se realizarán en espacios abiertos o donde pueda asegurarse la distancia social.

- **Aforo.**

Se reducirá la presencia y el número de personas en los despachos.

- **Contacto físico.**

El correo se ubicará en el almacén de recepción.



8.1.3. Medidas de higiene y uso de material de protección (EPI's).

- **Renovación de aire.**

Asegurar una correcta ventilación de la zona de trabajo, en especial cuando haya estado otra persona ajena al despacho, mediante la apertura de ventanas.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Deberá hacer uso de mascarilla o pantalla facial ante la presencia de otra persona en el despacho.

8.1.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

- **Compartir objetos.**

Si tienen que utilizar los visitantes algún objeto como un bolígrafo, deberá ser siempre el mismo y desinfectarse cuando termine su uso.

8.1.5. Limpieza y desinfección.

- **Mesa y silla.**

Tras la marcha del visitante, deberá proceder a la limpieza y desinfección de mesa, y sillas.

8.2. Recepción.

Se aplicarán las instrucciones generales de trabajo para el personal.

8.2.1. Información y comunicación.

- **Entrega de documentación o información.**

Se favorecerá la entrega de documentación o información mediante medios telemáticos: factura, información turística, información y COVID-19, etc.

- **Información.**

Los trabajadores deberán ser conocedores y capaces de informar:

- Límite de aforo en las zonas comunes y distanciamiento social.
- Normas de cada departamento, zonas comunes y habitaciones.
- Obligatoriedad de utilización del gel hidroalcohólico y uso de mascarillas.
- Actuación ante detección de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19.
- Normas que afectan a la población infantil.



- Normas implantadas en Benidorm: playas, transporte público, etc.
- Protocolo de actuación ante detección de síntomas compatibles con el COVID-19, persona afectada o sospechosa de estarlo y en caso de brote.
- Servicios de atención médica.

8.2.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Se limitará la presencia compartida en las diferentes zonas en la medida de lo posible, por lo que en caso de haber varias personas en recepción, se situarán en mostradores diferentes.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

8.2.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

Habrà a disposición de los clientes, previo pago, mascarillas quirúrgicas.

El departamento dispone de solución desinfectante y una papelera con accionamiento por pedal para la retirada de residuos específicos de clientes o trabajadores (mascarillas, guantes, etc.).

Dispondrá de pañuelos desechables.

Frecuente lavado o desinfección de manos.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

El trabajador deberá desinfectar los objetos compartidos con los clientes tras su uso: llaves, bolígrafos, documentos, TPVs, tarjetas de crédito, etc.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

En caso de no poder mantener la distancia entre clientes o compañeros y no disponer de mampara protectora, deberá utilizar mascarilla o pantalla facial.

- **Uso de guantes.**



El trabajador podrá utilizar guantes cuando comparta objetos con los clientes. Si no utilizase guantes, deberá desinfectarse las manos antes y después de usar los objetos compartidos.

8.2.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

Se eliminarán los objetos compartidos que se puedan.

Cada trabajador tendrá su kit de material de oficina básico que no podrá ser compartido.

- **Objetos compartidos.**

Los objetos de uso compartido (bolígrafos, TPVs, etc.) se desinfectarán una vez utilizados.

- **Equipos de trabajo.**

Los equipos informáticos y de comunicación (teléfono, megafonía, etc.) serán asignados a los trabajadores antes de comenzar el turno, no pudiendo ser utilizado por otro trabajador. Si se utilizase, deberá desinfectarse tras su uso.

8.2.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

8.2.6. Procesos.

- **Check-in.**

Se asignará el mostrador derecho para hacer las entradas. Las habitaciones se entregarán a partir de las 16 horas.

El cliente no tendrá que firmar la ficha de entrada del comedor.

Se le entregará una hoja con las normas del Hotel y tendrá que firmar la hoja de declaración responsable (estará incluida la recepción del documento y aceptación de las normas del establecimiento).

- **Check-out.**

Se asignará el mostrador de la izquierda. Al hacer el proceso se dará la opción de enviar la factura por correo electrónico.

Las llaves se limpiarán y desinfectarán en el momento de la entrega.

- **Asignación de mesas comedor.**

Dependiendo del grado de ocupación del Hotel, se podrá asignar turno de mesa.



A partir de 60 habitaciones, el cliente podrá elegir turno hasta que no queden plazas.

60-110 habitaciones ocupadas: se asignarán 2 turnos desde recepción.

Desayuno: 8.00-9.00 y 9.00-10.00

Almuerzo: 13.00-14.00 y 14.00-15.00

Cena: 20.00-21.00 y 21.00-22.00

111-165 habitaciones ocupadas: se asignarán 3 turnos desde recepción.

Desayuno: 8.00-9.00, 9.00-10.00 y 10.00-11.00

Almuerzo: 13.00-14.00, 14.00-15.00 y 15.00-16.00

Cena: 20.00-21.00, 21.00-22.00 y 22.00-23.00

8.3. Cocina.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

Todos los procedimientos de higiene ordinarios y basados en el sistema APPCC se mantienen inalterados.

8.3.1. Información y comunicación.

- **Información.**

Límite de aforo en las zonas comunes y distanciamiento social.

Normas del servicio de comidas.

Obligatoriedad de utilización del gel hidroalcohólico y uso de mascarillas.

8.3.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Se establecerá una distancia mínima interpersonal de 1.5 metros en cada puesto de trabajo. Puestos de trabajo: zona hornos y freidoras, zona de paellas y plancha, zona crudo cuarto frío, zona elaborados cuarto frío, zona de corte cuarto frío, zona de plonge, zona de lavado de vajilla.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).



8.3.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

El departamento dispone de solución desinfectante y una papelera con accionamiento por pedal para la retirada de residuos específicos (mascarillas, guantes, etc.).

Frecuente lavado o desinfección de manos.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Uso obligatorio de mascarilla o pantalla facial.

- **Uso de guantes.**

Será obligatorio el uso de guantes.

8.3.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

Se eliminarán los objetos compartidos que se puedan.

Cada trabajador tendrá en su zona el material necesario para la elaboración de productos, no pudiendo cogerlo ningún otro empleado: cuchillos, tablas de corte, etc.

- **Objetos compartidos.**

Los objetos de uso compartido (bolígrafos, etc.) se desinfectarán una vez utilizados.

- **Equipos de trabajo.**

Serán asignados a los trabajadores antes de comenzar el turno, no pudiendo ser utilizado por otro trabajador. Si se utilizase, deberá desinfectarse tras su uso (hornos, freidoras, armarios calientes, etc.

8.3.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Alimentos previo almacenamiento.**

Desembalar todos los alimentos previo a su almacenamiento y lavado de manos tras ello.



Los alimentos frescos no envasados se trasvasarán a un recipiente limpio (la fruta o cualquier producto, deberá trasvasarse en la zona de recepción de mercancías en recipientes limpios del establecimiento, para subir a cocina.

8.3.6. Procesos.

- **Elaboración de alimentos.**

Se evitará la elaboración de platos a consumir en frío que requieran mayor elaboración (simplificar la elaboración, evitando la decoración).

- **Servicio de bufet.**

El servicio del bufet será asistido, siendo el operario el que coja el plato o cuenco y sirva lo que el cliente elija. Se puede permitir el autoservicio para platos y alimentos envasados individualmente (envoltorio no comestible).

También se permitirá el autoservicio de alimentos o bebidas en dispensadores cerrados (zumos, máquinas de café, etc.), siempre se asegure una limpieza y desinfección continua (cada 15 minutos).

Se suprimirá todos los elementos comunes y se pondrán monodosis (salsas, aceite, vinagre, etc.), se dispensarán desde la línea del bufet.

8.4. Economato.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

8.4.1. Información y comunicación.

- **Entrega de documentación o información.**

Se favorecerá la entrega de documentación o información mediante medios telemáticos: facturas, albaranes, etc.

- **Información.**

Se informará por correo de las normas a proveedores. Se deberá justificar por su parte la recepción de la documentación (hoja firmada y escaneada). Se exigirá a proveedores y empresas concurrentes una declaración responsable.



8.4.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Se limitará la presencia en los despachos a lo imprescindible y se mantendrá una distancia mínima interpersonal de 1.5 metros.

Se realizarán los pedidos forma telemática o telefónica.

Se reducirán los repartos en la medida de lo posible.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

8.4.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

El departamento dispone de solución desinfectante y una papelera con accionamiento por pedal para la retirada de residuos específicos (mascarillas, guantes, etc.).

Frecuente lavado o desinfección de manos.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

Los proveedores deberán cumplir las siguientes normas para acceder al establecimiento:

- Uso obligatorio de mascarilla.
- Limpieza y desinfección de manos.
- Uso obligatorio de guantes de polietileno.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Uso obligatorio de mascarilla o pantalla facial.

- **Uso de guantes.**

Será obligatorio el uso de guantes cuando se manipulen alimentos.

- **Renovación de aire.**

Asegurar una correcta ventilación de la zona de trabajo, en especial cuando haya estado otra persona ajena al despacho.



8.4.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

Se eliminarán los objetos compartidos.

Los proveedores deberán traer sus propios útiles de trabajo (carros, carretillas, bolígrafos, etc.).

- **Objetos compartidos.**

Los objetos de uso compartido se desinfectarán una vez utilizados.

- **Equipos de trabajo.**

Deberán desinfectarse tras su uso (báscula, etc.).

8.4.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Alimentos previo almacenamiento.**

Se asegurará que se cumple con lo aplicado en su departamento en APPCC.

Se asegurará una correcta limpieza de cajas de plástico. Si no fuera posible, deberán entregar su género en cajas de cartón.

8.4.6. Procesos.

- **Productos homologados.**

El suministro de productos y material de limpieza deberán estar homologados en relación con la prevención de COVID-19, por lo que se le pedirá al proveedor el certificado de homologación además de la ficha de seguridad de los productos que se venía pidiendo.

8.5. Comedor.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

Todos los procedimientos de higiene ordinarios y basados en el sistema APPCC se mantienen inalterados.

Para acceder a una habitación de personas con síntomas o confirmados se aplicarán las normas y procesos descritos en el procedimiento de servicio de alimentos y bebidas en las unidades alojamiento personas con síntomas o confirmados con COVID-19.



8.5.1. Información y comunicación.

- **Información**

Se instará a los clientes a la entrada y salida de la zona de servicio de usar el desinfectante de manos.

Los niños deberán estar supervisados en todo momento por sus tutores, quienes se asegurarán que cumplen con las medidas de higiene establecidas.

Los clientes no podrán circular libremente por el comedor, no podrán recoger su mesa ni ir a conversar con otros clientes en otras mesas.

Límite de aforo en las zonas comunes y distanciamiento social.

Normas del servicio de comidas.

Obligatoriedad de utilización del gel hidroalcohólico y uso de mascarillas.

8.5.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Se establecerá una distancia mínima interpersonal de 1.5 metros en cada puesto de trabajo.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

8.5.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

El departamento dispone de solución desinfectante y una papelera con accionamiento por pedal para la retirada de residuos específicos (mascarillas, guantes, etc.).

Cuando no se utilicen los guantes, frecuente lavado o desinfección de manos.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Uso obligatorio de mascarilla cuando se trabaje directamente con el cliente.



Se podrá utilizar la pantalla facial para aquellos lugares donde se pueda mantener la distancia social, haya barreras físicas o no haya alimentos (servicio en barra).

- **Uso de guantes.**

Será obligatorio el uso de guantes cuando se esté con el cliente.

- **Renovación de aire.**

Asegurar una correcta ventilación de la zona de trabajo. Se mantendrá la puerta de emergencia abierta durante los servicios y se abrirán todas las ventanas cuando esté cerrado para los clientes.

8.5.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

- **Compartir objetos.**

Se evitarán objetos en las mesas que puedan ser manipulados por los clientes, por lo que todos los productos complementarios (sal, azúcar, aceite, vinagre, palillos, hielo, etc.), se dará en formato monodosis por el operario.

- **Equipos de trabajo.**

Los equipos de trabajo (máquina registradora, pulidora de cubiertos, etc.) serán asignados a los trabajadores antes de comenzar el turno, no pudiendo ser utilizado por otro trabajador. Si se utilizase, deberá desinfectarse antes y después de su uso.

8.5.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Puesto de trabajo.**

Cada trabajador tendrá asignado su rango y tendrá que realizar la limpieza.

- **Limpieza de mesas y sillas.**

Cuando finalice el servicio del cliente, se tendrá que limpiar y desinfectar la mesa y las sillas.

8.5.6. Procesos.

- **Proceso de montaje de mesa.**

La mesa se tendrá que montar completa con cuchara y cucharillas además de los cubiertos habituales.

- **Proceso desmontaje de mesa.**



Los operarios serán los encargados de recoger todo el menaje utilizado (el cliente no se puede levantar a dejar los platos en el galidón).

La mantelería será de un solo uso.

Se utilizarán servilletas desechables.

Higienizar las manos después de retirar el material del anterior cliente (aún sobre guantes).

- **Nevera de medicamentos.**

El cliente no tendrá acceso a la nevera de medicamentos: el medicamento se entregará a los empleados que los guardarán en una bolsa cerrada con el número de habitación que serán quienes lo guarden en la nevera y lo entregue al cliente.

- **Servicio de bebida.**

Se servirán bebidas en mesa. Será la camarera de cada rango la que tome nota y sirva la bebida (dejará una copia al cliente y otra en la barra). El pago lo realizará el cliente a la salida.

- **Manipulación de vajilla.**

Se deberá manipular siempre con guantes.

Cuando se pueda realizar la exposición de vajilla en autoservicio, se realizará de la manera más higiénica posible: la vajilla boca abajo y se expondrá la menor cantidad posible.

- **Servicio de habitaciones.**

Si hay servicio de habitaciones, el personal deberá acceder a la habitación con mascarillas y guantes, tanto para servir, como para retirar el servicio.

Se organizará para mantener una distancia social de 2 metros respecto a los clientes.

Toda la vajilla procederá a higienizarse mediante lavavajillas o equivalente, al igual que el carro de servicio.

- **Aforo y turnos.**

Los operarios recibirán a los clientes, les indicarán que deben desinfectarse las manos y les acompañarán a la mesa.

Dependiendo del grado de ocupación del establecimiento, se podrán establecer diferentes turnos y horarios.

El aforo vendrá determinado por la ocupación de las mesas, por lo que nunca se superará el aforo máximo.

8.6. Bar.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.



8.6.1. Información y comunicación.

- **Información**

Los niños deberán estar supervisados en todo momento por sus tutores, quienes se asegurarán que cumplen con las medidas de higiene establecidas.

Los clientes no podrán estar paseando por los bares, deberán ocupar su mesa correspondiente, acudir al punto de atención al cliente en la barra o trasladarse a otra dependencia (piscina o comedor).

Límite de aforo en las zonas comunes y distanciamiento social.

Normas del servicio de comidas.

Obligatoriedad de utilización del gel hidroalcohólico y uso de mascarillas una vez se levante de su mesa.

8.6.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Se establecerá una distancia mínima interpersonal de 1.5 metros en cada puesto de trabajo.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

8.6.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

El departamento dispone de solución desinfectante y una papelera con accionamiento por pedal para la retirada de residuos específicos (mascarillas, guantes, etc.).

Cuando no se utilicen los guantes, frecuente lavado o desinfección de manos.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**



Uso obligatorio de mascarilla cuando se trabaje directamente con el cliente.

Se podrá utilizar la pantalla facial para aquellos lugares donde se pueda mantener la distancia social, haya barreras físicas o no haya alimentos (servicio en barra).

- **Uso de guantes.**

Será obligatorio el uso de guantes cuando se esté con el cliente.

- **Renovación de aire.**

Asegurar una correcta ventilación de la zona de trabajo. Se mantendrá las puertas o ventanas abiertas.

8.6.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

- **Compartir objetos.**

Los objetos de uso compartido se desinfectarán una vez utilizados.

Cada trabajador tendrá sus útiles de trabajo básicos asignados o se desinfectarán antes y después de su utilización los útiles compartidos.

Se evitarán objetos en las mesas que puedan ser manipulados por los clientes, por lo que todos los productos complementarios (azúcar, sacarina, palillos, etc.), se dará en formato monodosis por el operario.

Las servilletas serán individuales (no habrá servilleteros).

No habrá a disposición de clientes juegos de mesa.

- **Equipos de trabajo.**

Los equipos de trabajo (máquina registradora, etc.) serán asignados a los trabajadores antes de comenzar el turno, no pudiendo ser utilizado por otro trabajador. Si se utilizase, deberá desinfectarse antes y después de su uso.

8.6.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Puesto de trabajo.**

Cada trabajador tendrá asignado su zona y tendrá que realizar la limpieza.

- **Limpieza de mesas y sillas.**



Cuando finalice el servicio del cliente, se tendrá que limpiar y desinfectar la mesa y las sillas.

8.6.6. Procesos.

- **Proceso servicio en mesa.**

Los clientes deberán permanecer sentados (donde serán atendidos) o en el punto de atención al cliente que se establecerá en la barra.

Los operarios serán los encargados de recoger todo el menaje utilizado (el cliente no se puede levantar a dejar nada en la barra).

Los clientes no pueden sentarse sin haber retirado antes el servicio anterior y realizado la limpieza y desinfección de la mesa y la silla.

Se utilizarán servilletas desechables.

Se evitará el servicio de snacks no envasados.

Higienizar las manos después de retirar el material del anterior cliente (aún sobre guantes).

- **Servicio barra.**

Habrá un lugar específico, protegido por una mampara, destinado para la venta de helados o bebidas para la piscina.

- **Manipulación de vajilla.**

Se deberá manipular siempre con guantes.

Cuando se pueda realizar la exposición de vajilla en autoservicio.

No se puede realizar preparación previa de los servicios (preparación de infusiones, montaje de platos con cucharilla para café, etc.).

- **Aforo.**

El máximo de aforo vendrá determinado por la ocupación de las mesas. No se permitirá el consumo en barra.

El trabajador tomará nota del pedido anotando el número de habitación, hora y las personas.

8.7. Pisos.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

En caso de clientes con síntomas o confirmación por COVID-19, se aplicarán el Procedimiento de limpieza de habitaciones síntomas o confirmados COVID-19.



8.7.1. Información y comunicación.

- **Información.**

Los trabajadores deberán ser conocedores y capaces de informar de las normas básicas del establecimiento.

Actuación ante detección de síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19.

8.7.2. Medidas de distanciamiento social.

La limpieza de la habitación no puede hacerse con la presencia del cliente en la habitación.

8.7.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Desinfección de manos.**

Al acceder a la habitación y a su salida deberá proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante (incluso sobre guantes).

- **Uso de guantes.**

Será obligatorio el uso de guantes, principalmente guantes de limpieza.

Los guantes deberán sustituirse (desechables) o higienizarse con gel hidroalcohólico tras cada cambio de habitación.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Será obligatorio el uso de mascarilla o pantalla facial durante la limpieza y si no se puede mantener la distancia social con compañeros.

Deberá llevar puesta la mascarilla o pantalla facial al acudir a la lavandería.

8.7.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

- **Compartir objetos.**

Cada trabajador tendrá sus útiles de limpieza asignados.

- **Equipos de trabajo.**

Los equipos de trabajo (aspiradora, dosificador, etc.) deberán desinfectarse tras su uso.

Debe asegurarse la limpieza y desinfección del material de limpieza al finalizar cada servicio.

Utilización de utensilios diferentes para los baños y la habitación y para la limpieza y la desinfección.



No puede haber ningún utensilio ni herramienta en el pasillo (cubos, fregonas, carros, sacos de ropa, etc.).

8.7.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Ventilación de las instalaciones.**

Para asegurar la correcta renovación de aire, durante la limpieza de las instalaciones se mantendrán puertas y ventanas abiertas. Una vez finalizada su limpieza se dejará una obertura para asegurar la renovación del aire.

8.7.6. Procesos.

- **Limpieza de habitaciones.**

Aquella zona donde se vayan a dejar los utensilios de limpieza se limpiarán previamente.

Se abrirán las ventanas para que haya la renovación de aire.

Se limpiará con el producto limpiador y posteriormente se aplicará el producto desinfectante.

Los residuos se introducirán en una bolsa individual por cada habitación.

Para favorecer la limpieza y desinfección de elementos compartidos, los mandos de TV y Aire Acondicionado estarán metidos en bolsas plástico herméticas, que se cambiarán en cada salida.

Se limpiará y desinfectará el directorio tras cada salida.

Aquellas superficies textiles no extraíbles (alfombras, tapicería, cortinaje...), se pueden, previa aspiración, desinfectar con vapor o con desinfectantes específicos.

No se podrá introducir ropa limpia hasta finalizar con el proceso de limpieza completa de la habitación, excepto suelos (dormitorio y aseos).

- **Habitaciones de reparto.**

Se evitará acudir todo el personal para la limpieza de las habitaciones de reparto a la misma hora.

- **Retirada de ropa.**

El carro de la ropa sucia no estará accesible a los clientes.



No habrá horario para enviar la ropa a la lavandería o para bajar a por ella.

- **Limpieza de las zonas comunes.**

Se asegurará la limpieza y desinfección mínima cada 2 horas de las zonas sensibles: botoneras de los ascensores, barandilla, aseos, mostradores, mamparas, etc.

Durante la limpieza de zonas comunes, se le asignará una zona exclusiva.

- **Útiles en las habitaciones.**

Se retirarán todos los útiles a excepción:

- Útiles de baño: vasos desechables, sobres de gel y champú,
- Útiles en la habitación: directorio, teléfono, mando de TV, mando de AA, cenicero en la terraza, perchas y ropa auxiliar metida en bolsas precintadas, que serán cambiadas (bolsas de plástico) o desinfectados (directorio, teléfono) tras la salida del cliente.

8.8. Lavandería.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

8.8.1. Información y comunicación.

- **Información.**

Los trabajadores deberán ser conocedores de las normas básicas del departamento y del establecimiento.

8.8.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Se establecerá una distancia mínima interpersonal de 1.5 metros en cada puesto de trabajo.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

8.8.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Desinfección de manos.**

Cuando termine de manipular los sacos y la ropa de las habitaciones deberá proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante (incluso sobre guantes).



Cuando vaya a comenzar la manipulación de lencería deberá desinfectarse las manos (incluso sobre guantes)

- **Uso de guantes.**

No es obligatorio el uso de guantes, salvo que se esté en contacto directo con clientes.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Será obligatorio el uso de mascarilla o pantalla facial durante el proceso de manipulación de ropa y si no se puede mantener la distancia social con compañeros.

8.8.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

- **Equipos de trabajo.**

Los equipos de trabajo (lavadora, secadora, rulo, plancha, etc.) deberá desinfectarse tras su uso.

Debe asegurarse la limpieza y desinfección del material de limpieza al comienzo y a la finalización de su uso.

8.8.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Ventilación de las instalaciones.**

Para asegurar la correcta renovación de aire en las instalaciones se mantendrán puertas y ventanas abiertas. Una vez finalizada la jornada se cerrarán.

8.8.6. Procesos.

- **Lavado de ropa.**

El lavado de ropa se hará con un ciclo de agua caliente de al menos 60°C.

La ropa del cliente deberá ir en una bolsa precintada.

8.9. Servicio Técnico.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

Para acceder a una habitación de personas con síntomas o confirmados se aplicarán las normas y procesos descritos en el Procedimiento de Reparaciones en las Unidades Alojamiento Personas con Síntomas o Confirmados con COVID-19.



8.9.1. Información y comunicación.

- **Información.**

Los trabajadores deberán ser conocedores de las normas básicas del departamento y del establecimiento.

8.9.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

No se accederá a las habitaciones en presencia de clientes.

Se establecerá una distancia mínima interpersonal de 1.5 metros en cada puesto de trabajo en la medida de lo posible (el trabajo será individual salvo que no sea posible).

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

8.9.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Desinfección de manos.**

Cuando acceda o abandone una instalación deberá proceder a la desinfección de manos con gel desinfectante (incluso sobre guantes).

- **Uso de guantes.**

No es obligatorio el uso de guantes, salvo que se esté en zonas de clientes.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Será obligatorio el uso de mascarilla o pantalla facial durante el proceso de trabajo y si no se puede mantener la distancia social con compañeros.

8.9.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

- **Herramientas y útiles de trabajo.**

Los operarios deberán tener herramientas y útiles de trabajo individualizadas (cada uno con su caja de herramientas).

Aquellas herramientas o útiles de trabajo compartidos deberán desinfectarse antes y después de su uso.



- **Equipos de trabajo.**

Debe asegurarse la limpieza y desinfección del material al comienzo y a la finalización de su uso.

8.9.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Ventilación de las instalaciones.**

Para asegurar la correcta renovación de aire en las instalaciones o en las zonas de trabajo se mantendrán puertas y ventanas abiertas. Una vez finalizada el trabajo se cerrarán.

8.9.6. Procesos.

- **Climatización.**

Favorecer la renovación de aire posible (favorecer la ventilación natural).

Monitorear la condición de los filtros y limpiarlos con mayor frecuencia.

Incluir en un plan de mantenimiento documentado todas las acciones relativas a limpiezas y cambios de filtros.

- **Dispensadores de jabón, desinfectante y secador de manos.**

Se realizará verificaciones periódicas diarias.

8.10. Animación.

Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

8.10.1. Información y comunicación.

- **Entrega de documentación o información.**

Se realizará la entrega de documentación e información preventiva al cliente, previa a la participación en las actividades de información. (**anexo 8 normas preventivas actividades animación**).

- **Información.**

Los trabajadores deberán ser conocedores y capaces de informar:

- Límite de aforo en las zonas comunes y distanciamiento social.



- Obligatoriedad de utilización del gel hidroalcohólico y uso de mascarillas.
- Normas que afectan a la población infantil.
- Normas implantadas en Benidorm: playas, transporte público, etc.

8.10.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Las actividades se realizarán, en la medida de lo posible al aire libre.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

8.10.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

El departamento y el animador dispondrán de solución desinfectante de mano que llevará llevar consigo en todo momento.

Previa a la actividad, el animador se asegurará que los clientes se desinfectan las manos.

Frecuente lavado o desinfección de manos.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

En caso de no poder mantener la distancia entre clientes el animador y los clientes deberán utilizar mascarilla o pantalla facial.

- **Uso de guantes.**

El trabajador podrá utilizar guantes cuando comparta objetos con los clientes. Si no utilizase guantes, deberá desinfectarse las manos antes y después de usar los objetos compartidos.

8.10.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

Las actividades no utilizarán objetos compartidos entre clientes. U

- **Objetos compartidos.**

Los objetos que hayan utilizado los clientes se desinfectarán una sean entregados al animador.

- **Equipos de trabajo.**



Los equipos de trabajo (ordenador, mesa de mezclas, etc..) serán asignados a los trabajadores antes de comenzar el turno, no pudiendo ser utilizado por otro trabajador. Si se utilizase, deberá desinfectarse tras su uso.

8.10.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Mesas y sillas.**

Se realizará una limpieza de mesas y sillas antes y después del uso por parte de los clientes.

- **Ventilación de las instalaciones.**

Para asegurar la correcta renovación de aire durante la realización de las actividades de animación, las ventanas o puertas deberán permanecer abiertas.

8.10.6. Procesos.

- **Baile.**

Queda prohibido el baile por no poder garantizarse la distancia de seguridad.

- **Clases de baile.**

Se priorizarán las clases de baile individuales. Si se realiza en pareja, deberá ser convivientes.

Se garantizará la distancia de seguridad entre personas.

- **Uso individual de juegos.**

En caso de juego o similares, se asegurará su higienización tras cada usuario.

- **Actividades en grupo.**

Se deberá respetar la distancia interpersonal y usar mascarilla. En caso de hacer juegos en la piscina, no será necesario el uso de la mascarilla pero deberá garantizarse el aforo y la distancia social.

Se desaconseja realizar actividades colectivas con niños menores de 14 años que no pertenezcan a la misma familia. El padre deberá permanecer en todo momento al cargo de los hijos.

Respetar el número de personas que puedan reunirse dependiendo de las fases.



8.11. Peluquería.

Pese a que la peluquería está en régimen de alquiler, deberá cumplir las normas y directrices que se establecen en el protocolo. Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

8.11.1. Información y comunicación.

- **Información.**

Los trabajadores deberán ser conocedores y capaces de informar sobre el aforo en sus instalaciones.

Obligatoriedad de utilización del gel hidroalcohólico y uso de mascarillas.

8.11.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

8.11.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

Previa al acceso a la instalación se asegurará la correcta desinfección de manos por parte del cliente.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

La atención será por cita, no pudiendo permanecer ningún usuario dentro de la peluquería esperando.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

Será obligatorio el uso de mascarilla y pantalla facial en presencia del cliente.

El cliente estará obligado a utilizar mascarilla facial en todo el proceso.

- **Uso de guantes.**

Uso de guantes obligatorio.

- **Batas o equipos análogos.**

El cliente deberá llevar bata o equipamiento análogo desechable que deberá ponerse a la entrada del establecimiento.



El trabajador deberá llevar un delantal desechable que será cambiado tras su uso.

8.11.4. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

- **Objetos compartidos.**

Los clientes no tendrán a su disposición objetos compartidos (revistas, etc.).

- **Equipos de trabajo.**

Los equipos de trabajo deberán desinfectarse previamente y tras su uso.

8.11.5. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

- **Sillas, lavacabezas, secadores, etc.**

Se realizará una limpieza antes y después del uso por parte de los clientes.

- **Ventilación de las instalaciones.**

Para asegurar la correcta renovación de aire durante la realización la puerta deberá permanecer abierta.

8.12. Piscina y socorrista

Pese a que el servicio de socorrismo es externo, deberá cumplir las normas y directrices que se establecen en el protocolo. Dichas directrices estarán englobadas dentro del apartado de Coordinación de Empresas concurrentes que se establecerá para dar cumplimiento a la Ley de Prevención de Riesgo Laborales. Se aplicarán las normas y procesos generales de trabajo.

8.12.1. Información y comunicación.

- **Información.**

Los trabajadores deberán ser conocedores y capaces de informar:

- Límite de aforo en las zonas comunes y distanciamiento social.
- Normas en piscina.
- Obligatoriedad de utilización del gel hidroalcohólico y uso de mascarillas.
- Normas que afectan a la población infantil.
- Normas implantadas en Benidorm: playas, transporte público, etc.



8.12.2. Medidas de distanciamiento social.

- **Distanciamiento.**

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

El cliente no podrá pasear libremente por la piscina, sólo podrá salir de su parcela para ir al vaso de la piscina.

8.12.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

- **Normas generales.**

La instalación dispondrá de solución desinfectante y una papelera con accionamiento por pedal para la retirada de residuos específicos de clientes o trabajadores (mascarillas, guantes, etc.).

Frecuente lavado o desinfección de manos.

Usar pañuelos de papel o la cara interna del codo para tapar la boca o nariz al estornudar, toser, etc. Después lavado de manos.

- **Uso de mascarillas y pantallas faciales.**

En caso de no poder mantener la distancia entre clientes o compañeros y no disponer de mampara protectora, deberá utilizar mascarilla o pantalla facial.

- **Uso de guantes.**

El trabajador utilizará guantes cuando tenga que realizar una cura.

8.12.4. Limpieza y desinfección.

Se aplicará lo que determine el plan específico del programa de limpieza y desinfección.

La piscina cerrará de 14.30-16.00 horas para proceder a realizar la desinfección de elementos compartidos y el mobiliario.

Si se quedaran parcelas vacías con sillas o hamacas, se avisará al personal de limpieza para limpiarlo y desinfectarlo.



- **Mobiliario de botiquín.**

Tras la marcha del visitante, deberá proceder a la limpieza y desinfección de toda la zona.

Se realizará cambio de sábanas y se limpiará y desinfectará la silla o camilla tras su utilización.

- **Silla del socorrista.**

Cuando termine su puesto de trabajo (silla), dejar despejado el puesto de trabajo y desinfectar la zona.

8.12.5. Procesos.

- **Primeros auxilios.**

El trabajador deberá llevar mascarilla, pantalla facial y guantes al realizar la cura.

Se priorizará la cura al aire libre. Si no fuese posible, se higienizará la zona tal como se indica en el proceso de limpieza y desinfección.

- **Entrada de cliente a la piscina.**

El trabajador se asegurará de que el cliente utilice el dispensador para la desinfección de manos.

- **Asignación de parcelas.**

No deberá asignar parcelas (el cliente podrá ocupar la parcela que quiera).

- **Control de aforo parcela de la piscina.**

Se delimitarán 75 parcelas dobles distribuidas por el recinto, que serán ocupadas por orden de llegada.

Si hay más convivientes de dos personas deberán ocupar dos parcelas.

Cuando el aforo esté completo no podrá entrar más personas, pero podrán reservar para la siguiente franja horaria (tarde).

- **Control de aforo en el vaso de la piscina.**

El vaso de la piscina estará vallado y tendrá dos oberturas, una de entrada y otra de salida.

El cliente podrá salir sin necesidad de esperar.

El cliente deberá esperar a que el empleado le indique el acceso.

El aforo vendrá determinado según el momento de desescalada.

El trabajador anotará el aforo en todo momento.



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

- **Franjas horarias de piscina.**

Se establecerán dos franjas horarias.

10.30-14.30 y 16.00-20.00



9. INSTRUCCIONES PROVEEDORES Y OTRAS EMPRESAS CONCURRENTES

Los proveedores y las empresas concurrentes al centro de trabajo, deberán aportar la documentación relativa a la coordinación de las actividades preventivas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

El establecimiento le adjuntará la documentación relativa al centro de trabajo, así como las instrucciones generales del protocolo de actuación COVID-19.

El proveedor o empresa concurrente deberá firmar una hoja que justifique su entrega y la aceptación del cumplimiento de sus normas y que sus empleados son conocedores de ellas.

9.1. Información y comunicación.

El proveedor deberá conocer las normas básicas del establecimiento, por lo que se comunicará a la empresa para que lo traslade a los trabajadores que acudan al centro de trabajo. Dicha comunicación se realizará por escrito o cualquier medio digital (se priorizará la comunicación por email).

Se favorecerá la entrega de documentación o cualquier tipo de comunicación mediante medios telemáticos (facturas, albaranes, etc.)

9.2. Medidas de distanciamiento social.

Se limitará la presencia en las instalaciones en lo imprescindible y se mantendrá una distancia mínima interpersonal de dos metros.

9.3. Medidas de higiene y uso de material de protección.

9.3.1. Desinfección de manos.

Cualquier persona al acceder al establecimiento deberá desinfectarse las manos con gel desinfectante.



9.3.2. Renovación de aire.

Asegurar una correcta ventilación de la zona de trabajo.

9.3.3. Uso de guantes.

Será obligatorio el uso de guantes de polietileno a todos los proveedores cuando vayan a acceder al establecimiento, tras la desinfección de manos, incluso por encima de los guantes de seguridad. Si no fuese posible, se deberá desinfectar la zona una vez termine el trabajo.

9.3.4. Uso de mascarillas y pantallas faciales.

Toda persona que acceda a las instalaciones deberá llevar mascarilla.

9.3.5. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.

No se compartirán equipos, herramientas y útiles de trabajo. El proveedor deberá utilizar sus equipos (carretillas, bolígrafos, etc.).

9.3.5. Limpieza y desinfección.

Deberá proceder a limpiar y desinfectar la zona de trabajo.

9.3.6. Procesos: productos homologados.

Los proveedores que suministren productos y material de limpieza deberán estar homologados en relación con la prevención de COVID-19, por lo que deberá entregar el certificado de homologación además de la ficha de seguridad de los productos que se venía pidiendo.



ANEXO 1. PROTOCOLO PERSONAS CONFICADAS POR COVID-19

El presente protocolo de actuación ante la detección de clientes o trabajadores con síntomas compatibles con la COVID-19, la confirmación de caso y la actuación respecto a sus contactos, da respuesta a la obligación de cada alojamiento turístico de tener elaborado un protocolo de actuación y está basado en la Guía elaborada por la Dirección General de Salud Pública i Addiccions de la Conselleria de Santitat Univeral i Salut Pública de la Comunitat Valenciana.

Comité de gestión de crisis en los alojamientos turísticos.

El Comité de Gestión de Crisis será el encargado de tomar las acciones y aplicar las medidas normativas vigentes en el caso de actuación en el caso de que una persona empleada o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19.

TITULAR	SUSTITUTO	RESPONSABILIDADES
Alejandro Navarro Escalada (Director)	Jesús Sirvent Santamaría	Coordinador del Comité de Gestión de Crisis y comunicación con os responsables del Centro de Salud Pública.
Jesús Sirvent Santamaría (Jefe de Recepción)	Alejandro Navarro Escalada	Seguimiento de trabajadores con síntomas.
Virgilio Escrivá Carpio (Jefe de Recepción)	Almudena Soriano Lorente	Seguimiento de clientes con síntomas.
Francisca Etero Ignacio (Gobernanta)	Encarnación Cabello Cabello	Responsable de limpieza, desinfección y asistencia de clientes con síntomas.

Comunicación y gestión de la información.

En caso de detección de una persona empleada o un cliente que muestre sintomatología compatible con la COVID-19, el establecimiento deberá establecer comunicación directa con la



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública, a través del Centro de Salud Pública correspondiente a cada Departamento de Salud.

La persona designada para establecer dicha comunicación será D. Alejandro Navarro Escalada (Director) o en caso de ausencia D. Jesús Sirvent Santamaría (Jefe de Personal).

DEPARTAMENTO DE SALUD DE LA MARINA BAIXA

Calle Tomás Ortuño, 69 4ª

03501 Benidorm (Alicante)

Telf. 966 816 565 Fax 966 816 566

csp_benidorm@gva.es

TELÉFONO HABILITADO POR CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

900 300 555 112

La información que se transmita a los clientes alojados en el establecimiento la debe determinar las autoridades sanitarias.

En caso de grupos organizados o a través de agencias, la información deberá canalizarse a través de las personas responsable o guías de las agencias de viaje o en todo caso, transmitirle la información (conocimiento).

La información a los empleados deberá realizarse a través del Comité de Crisis.

La información deberá ser clara y transparente.



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

Si un cliente presenta síntomas compatibles o sea sospechoso de estar contagiado por COVID-19 y se ha realizado ya una prueba PCR, se comunicará de inmediato a HOSBEC, rellenando la ficha y firmada por el cliente y que deberá ser remitida por el hotel a:

hosbecsalud@hosbec.com

nuria.montes@hosbec.com



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

ENVIAR URGENTE A HOSBEC -
hosbecsalud@hosbec.com
con copia nuria.montes@hosbec.com



CLIENTES SOSPECHOSOS DE POSITIVO POR COVID 19 CON PCR realizada

FICHA IDENTIFICACIÓN

COMPLETAR EN LETRAS CAPITALES LEGIBLES

HOTEL O ESTABLECIMIENTO			
DIA ENTRADA		DIA SALIDA	
Nº HABITACION APTO PARCELA			
NOMBRE COMPLETO			
NIF		Nº TELEFONO	
Nº TARJETA SANITARIA			
DOMICILIO HABITUAL COMPLETO			
CC.AA. DE RESIDENCIA			
¿SEGURO PRIVADO? En caso afirmativo identificar compañía y número.			
FECHA INICIO SINTOMAS			
FECHA PRUEBA PCR			
LUGAR PRUEBA PCR			
¿VIAJA SOLO O ACOMPAÑADO? Descripción de contactos próximos, parentesco y teléfonos de contacto directos.			

Firma del cliente (obligatoria)

Fecha: _____

Los datos facilitados están sujetos al secreto profesional y no serán incorporados a ningún fichero ni se hará ningún tratamiento de dichos datos.
Su recopilación se realiza con el objeto de cumplir con el objetivo de conocer los resultados de las pruebas PCR realizadas en el plazo de 24hs y poder poner en marcha, en su caso, el procedimiento de hoteles especiales para el aislamiento de clientes turísticos.
Estos datos sólo serán comunicados a las autoridades sanitarias competentes para su conocimiento y actuación.
El responsable de la custodia de estas fichas es HOSBEC y el ESTABLECIMIENTO SOLICITANTE, que se encargarán de su destrucción una vez haya desaparecido el objetivo para el cual fueron recabadas.

HOSBEC
PASEO ELS TOLLS, 2 ED. INVATTUR 3ª PLANTA - 03502 - BENIDORM (ALICANTE)
TELÉFONO: 96 585 55 16 - CIF G03270014
www.hosbec.com hosbec@hosbec.com

Procedimiento ante un cliente con sintomatología compatible por COVID-19.



Se considera caso sospechoso cualquier persona con un cuadro clínico de infección respiratoria aguda de aparición súbita de cualquier gravedad que cursa, entre otros: fiebre, tos o sensación de falta de aire y otros síntomas compatibles según criterio clínico como dolores musculares, dolor torácico o cefaleas, etc.

Si una persona empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad o si así lo expresa el o la cliente, se procederá a su **aislamiento** hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.

Se le proporcionará al cliente el **contacto** con el teléfono habilitado por Consellería y se le facilitará la posibilidad de llamar desde su habitación sin coste.

900 300 555 ó 112

El personal sanitario evaluará la gravedad de la situación clínica del paciente y organizará la forma de realización de la PCR según los procedimientos establecidos.

Si el cliente contara con un seguro propio que le cubriera la asistencia sanitaria por un centro privado, deberá proceder al proceso de diagnóstico a través de este.

A la persona con síntomas se le realizará el seguimiento y se **identificarán sus contactos**.

El cliente con síntomas y acompañantes, deben permanecer en aislamiento preventivo.

Se aplicarán las normas establecidas en los protocolos.

La unidad de alojamiento debe ser distinta de la de las personas contactos y dispondrá de baño exclusivo.



Se le facilitarán los medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación prescrita y folleto informativo de las medidas que debe cumplir en esa situación.

Mientras dure el aislamiento, el coordinador del Comité de Crisis comunicará la situación a todos los departamentos implicados del hotel, con el fin de que se apliquen las normas establecidas en los diferentes protocolos específicos de actuación y se proteja la seguridad de las personas empleadas.

Se guardará la debida confidencialidad y sigilo sobre la información y estado de salud de las personas alojadas o empleadas.

Caso de resultado negativo de la PCR.

En caso de que las pruebas diagnósticas dieran negativo, no se han de continuar las medidas de aislamiento, por lo que tanto el caso descartado como sus contactos podrán realizar vida normal en el establecimiento.

La comunicación deberá realizarlo la autoridad sanitaria o el centro privado donde se haya practicado la prueba y se comunicará al cliente y a la persona de contacto del establecimiento.

Caso de resultado positivo de la PCR.

La Conselleria de Sanidad universal y Salud Pública de acuerdo con sus procedimientos, salvo que el cliente cuente con un seguro que lo cubra.

El aislamiento y la cuarentena de los clientes positivos y los contactos estrechos convivientes se mantendrán hasta que la autoridad sanitaria lo determine.



El establecimiento, en la medida de lo posible, establecerá zonas específicas, a ser posible plantas o zonas de plantas, para realojar a los clientes con confirmación de diagnóstico positivo y habitaciones separadas para las personas acompañantes hasta concluir su periodo de cuarentena.

El cliente y sus acompañantes serán informados, salvo que tengan un seguro que pudiera cubrir los gastos adicionales, que el establecimiento repercutirá el coste adicional sobre lo contratado en la factura del propio cliente y, en su caso, de sus acompañantes que también hayan sido realojados.

Si por motivos sanitarios el cliente tuviera que prorrogar su estancia, los gastos adicionales correrán a su cargo en caso de que no lo cubra su seguro.

El personal de Conselleria será el encargado de considerar si el cliente o sus acompañantes están en condiciones de viajar por su estado de salud asociado a la COVID-19 y de autorizar el desplazamiento a su vivienda habitual.

La autoridad sanitaria determinará si el cliente deberá ser realojado en aquellos establecimientos habilitados para ello.

El establecimiento informará de las consecuencias legales si se produjeran incumplimientos de las personas consideradas para el confinamiento o aislamiento y deberá comunicar a las autoridades competentes su incumplimiento.

Normas para la persona acompañante

En caso que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento (acompañante), será declarada contacto estrecho y se aplicarán las mismas medidas que una persona confirmada.



Se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a los acompañantes, lo más cercana posible a la persona confirmada.

La persona acompañante deberá permanecer autoaislada y será tratada con los mismos protocolos como si fuese una persona confirmada.

La autoridad sanitaria será la encargada de realizar la vigilancia y el seguimiento de las personas de contacto estrecho.

Recomendaciones personas que realicen cuidado o tengan que mantener contacto.

Las personas responsables de los cuidados de las personas confirmadas o confinadas no deberán tener factores de riesgo: enfermedades crónicas cardíacas, pulmonares, renales, inmunodepresión, diabetes, embarazo, etc.

En la medida de lo posible, las personas de contacto deberán ser las mínimas posibles y siempre deberán estar identificadas en el registro de personas de contacto.

Deberá seguir las normas y los medios de prevención que los diferentes protocolos de contacto con personas confinadas o confirmadas determinen.

Medidas adicionales de higiene y protección.

Como norma general, la persona confinada deberá llevar puesta la mascarilla siempre que esté en presencia de otras personas.



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

Se mantendrá una separación de 1.5 metros con las personas afectadas.

En todo momento se evitará tocarse la boca, nariz y ojos.

No se podrá entrar en la unidad de alojamiento, excepto las personas asignadas y siempre bajo supervisión de una tercera persona que se asegurará que se cumple con lo establecido en los protocolos específicos.



ANEXO 2. PROTOCOLO SERVICIO LIMPIEZA HABITACIONES PERSONAS CONFINADAS POR COVID-19

Acondicionamiento de la unidad de alojamiento.

A la persona afectada se le procurarán los medios necesarios para que realice el autoaislamiento, con las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad: acceso telefónico, internet, TV, etc.

Artículos a disposición del cliente.

El cliente deberá disponer en la habitación jabón y champú, papelera con tapa y pedal, papel de secado de manos, gel hidroalcohólico, mascarillas quirúrgicas, bolsas de basura y vasos de plástico.

Persona que realiza la limpieza.

Si la situación médica lo permite, es recomendable que la limpieza periódica la realice el cliente, para lo cual se dotará a la persona los medios e instrucciones para realizarla. Se comprobará de forma periódica (diaria) que el cliente dispone de los artículos y material de limpieza.

Si la limpieza la tiene que realizar un empleado tendrá que estar supervisado durante el proceso de limpieza. La persona encargada para realizar será una camarera de pisos y la persona que realizará la supervisión será la gobernanta. Se debe llevar un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento.

Frecuencia de limpieza.

La frecuencia de limpieza será diaria o a la salida del cliente. Una vez realizada la limpieza, la unidad de alojamiento quedará bloqueada por un plazo de una semana. En caso de no poder cumplir el plazo, deberá realizar la desinfección una empresa autorizada.



EPI'S personal de limpieza.

Para la realización de la limpieza de la habitación, el personal deberá estar provisto de los siguientes materiales de protección individual:

- Mascarilla FPP II o FPP III
- Gafas o Pantalla protectora
- Guantes
- Delantal desechable

Instrucciones preventivas para la limpieza de la habitación.

No se introducirá el carro dentro de la unidad de alojamiento.

Se utilizará ropa protectora desechable o lavable. Una vez realizada la limpieza, introducirá todos los elementos desechables en una bolsa que se cerrará de forma hermética.

Las superficies que se tocan con mayor frecuencia como mesitas de noche, muebles del dormitorio, pomos, etc. deberán ser limpiadas y desinfectadas con un desinfectante con actividad virucida.

Los cubiertos, vasos, platos y demás utensilios reutilizables se lavarán a través del lavavajillas.

Los mandos a distancia estarán protegidos con una bolsa o funda de plástico para facilitar su limpieza. En todo caso, dicha funda o bolsa será sustituida cuando se desinfecte la unidad de alojamiento a la salida del cliente.

Se desechará o desinfectará el material usado en la limpieza.

Se renovará las soluciones detergentes o desinfectantes utilizadas.



Utilización de gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea de limpieza y tras la retirada de los EPI's.

Gestión de ropa de cama y toallas.

Si las condiciones de salud de los clientes lo permiten, la ropa de cama y toallas las sustituirá el cliente.

La ropa de cama y toallas se entregarán por parte del establecimiento en bolsas cerradas.

La ropa de cama y toallas utilizadas, el cliente las introducirá en una bolsa destinada para tal fin.

El personal del establecimiento identificará que se trata de ropa de una habitación sensible por COVID-19, para que la lavandería gestione su lavado según las directrices establecidas.

Como norma general, la ropa se lavará a una temperatura superior a 60°C.

Gestión de residuos.

Los restos de basura se dispondrán por parte del cliente en una bolsa de basura específica precintada y sellada (bolsa 1).

La bolsa de basura del huésped se introducirá en una segunda bolsa de basura (bolsa 2) por parte del personal con el material de protección desechable.

Las bolsas de basura se introducirán en una bolsa, antes de introducirla en los contenedores de restos (bolsa 3).



ANEXO 3. PROTOCOLO SERVICIO DE COMIDA Y BEBIDA PERSONAS CONFINADAS POR COVID-19

Persona que realiza el servicio de alimentos o bebida.

Los clientes que tengan que estar en sus unidades de alojamiento aisladas se les facilitará el servicio de comida y bebida en caso que tuvieran contratado previamente el servicio o acepten las condiciones económicas de la prestación del servicio.

El servicio lo realizará un camarero/a de comedor o bar y tendrá que estar supervisado durante el proceso por el superior de su departamento.

EPI'S personal de limpieza.

Para la realización de la limpieza de la habitación, el personal deberá estar provisto de los siguientes materiales de protección individual:

- Mascarilla FPP II o FPP III
- Gafas o Pantalla protectora
- Guantes
- Delantal desechable

Instrucciones preventivas.

Se utilizará ropa protectora desechable o lavable. Una vez realizada la limpieza, se introducirán todos los elementos desechables en una bolsa que se cerrará de forma hermética.

Utilización de gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea de limpieza y tras la retirada de los EPI's.



Proceso de servicio.

La comida se depositará en una bandeja sobre un carro.

El carro quedará fuera de la unidad de alojamiento y se comunicará con el cliente para que coja la comida. En caso de que no pudiera coger la comida se le llevará al interior y se depositará en el escritorio. En todo caso el cliente deberá guardar una distancia de seguridad de 2 metros y deberá llevar la mascarilla puesta.

Cuando el cliente termine, llamará a recepción para que suban a por la bandeja.

La vajilla sucia y la bandeja se limpiarán de forma individual en el tren de lavado.

Gestión de residuos.

Los restos de basura se dispondrán por parte del cliente en una bolsa de basura específica precintada y sellada (bolsa 1).

La bolsa de basura del huésped se introducirá en una segunda bolsa de basura (bolsa 2) por parte del personal con el material de protección desechable.

Las bolsas de basura se introducirán en una bolsa, antes de introducirla en los contenedores de restos (bolsa 3).



ANEXO 4. PROTOCOLO SERVICIO MANTENIMIENTO PERSONAS CONFINADAS POR COVID-19

Persona que realiza la reparación.

Podrá acceder el personal de mantenimiento o en su caso una empresa mantenedora, cumpliendo el procedimiento aquí descrito.

Durante el proceso, el personal de mantenimiento o en su caso la empresa mantenedora deberá estar supervisada en todo momento por el Jefe o responsable de mantenimiento.

Frecuencia de reparaciones.

Se accederá para realizar aquellas reparaciones indispensables.

EPI'S personal de mantenimiento.

Para la realización de la limpieza de la habitación, el personal deberá estar provisto de los siguientes materiales de protección individual:

- Mascarilla FFP II o FFP III
- Gafas o Pantalla protectora
- Guantes
- Delantal desechable

Instrucciones preventivas.

Se utilizará ropa protectora desechable o lavable. Una vez realizada la limpieza, introducirá todos los elementos desechables en una bolsa que se cerrará de forma hermética.

La ropa se lavará a una temperatura superior a 60°C.



Se introducirá exclusivamente la herramienta y el material imprescindible para la reparación dentro de la unidad de alojamiento, el resto deberá dejarlo fuera.

Una vez finalizado el servicio de mantenimiento se procederá a la desinfección de la herramienta o material sobrante.

Deberá utilizar gel hidroalcohólico al finalizar la tarea de limpieza y tras la retirada de los EPI's.

Gestión de residuos.

Los restos de basura se dispondrán por parte del cliente en una bolsa de basura específica precintada y sellada (bolsa 1).

La bolsa de basura del huésped se introducirá en una segunda bolsa de basura (bolsa 2) por parte del personal con el material de protección desechable.

Las bolsas de basura se introducirán en una bolsa, antes de introducirla en los contenedores de restos (bolsa 3).



ANEXO 5. NORMAS PARA PROVEEDORES Y EMPRESAS CONCURRENTES

Por medio de la presente, el Hotel Caballo de Oro, le informa de las siguientes normas que serán de obligado cumplimiento para acceder a sus instalaciones. Sin su cumplimiento, no será posible acceder a ellas.

Las empresas deberán trasladar a sus empleados dichas normas

Distanciamiento.

Se limitará la presencia en los despachos a lo imprescindible y se mantendrá una distancia mínima interpersonal de 1.5 metros.

Se realizarán los pedidos forma telemática o telefónica.

Se reducirán los repartos en la medida de lo posible.

Abstenerse del contacto personal directo con clientes y trabajadores (abrazos, besos, dar la mano, etc.).

Límites de aforo. Deberá respetar el aforo que se establezca en cada zona, no pudiendo acceder si está completo, por lo que permanecerá en la puerta de acceso hasta que se despeje la zona de recepción de mercancías o se lo indique el personal del establecimiento.

Normas en caso de síntomas compatibles COVID-19.

Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19 no podrá acceder a las instalaciones.

Desinfección de manos. Deberá desinfectarse las manos al entrar al establecimiento.

Uso de guantes y mascarillas. Deberá llevar puesta la mascarilla para acceder al establecimiento. Después de la desinfección de manos deberá ponerse guantes de polietileno.

Declaración responsable y aceptación de las normas.



Hotel Caballo de Oro

Hotel Caballo de Oro, Avda. Cuenca, 22 03503 Benidorm (Alicante) Telf. 965852862 Fax 966806902

D. _____ con D.N.I. _____,

en representación de la empresa _____, acepta las normas del establecimiento y las posibles nuevas medidas que se puedan tomar con motivo de la prevención como consecuencia del COVID-19.

Asimismo declara que no tiene conocimiento de que sus empleados en el momento de acceder al establecimiento puedan padecer algún síntoma compatible con la enfermedad COVID-19.

Por lo que acepto y firmo en Benidorm a _____ de _____ de 2020.

D.

(Firma y sello)



ANEXO 6. NORMAS DE CONVIVENCIA, USO DE LAS INSTALACIONES Y DECLARACIÓN RESPONSABLE

Por medio de la presente, el Hotel Caballo de Oro, le informa de las siguientes normas especiales de convivencia y uso de las instalaciones, como consecuencia de la COVID-19, y que será de obligado cumplimiento.

Límites de aforo y mecanismos de control. Deberá respetar el aforo que se establezca en cada zona, no pudiendo acceder si está completo. El establecimiento establecerá sus mecanismos de registro y control de aforo.

Normas población infantil. Los menores deberán ir acompañados en todo momento por sus progenitores o tutores. Se considera población infantil los niños menores de 14 años.

Normas servicio de restauración. Dependiendo la ocupación del establecimiento, el hotel podrá establecer turnos de comida y asignación de ellos, al igual que las mesas. El servicio será bufet asistido por un empleado del establecimiento. El servicio de bar será servido en mesa o en los puntos de atención al cliente para llevar.

Normas servicio de limpieza habitaciones. Durante el servicio de limpieza los usuarios no pueden estar presentes con los operarios. Podrá haber una reducción de servicios sin que afecte sensiblemente a su calidad.

Normas servicio de piscina. La piscina tendrá un aforo limitado. Se realizará una parcelación del recinto que serán asignadas a la entrada en el orden que el establecimiento considere oportuno.

Uso de mascarillas. Deberá llevar puesta la mascarilla en todas las zonas comunes del establecimiento. Solo está permitido permanecer sin mascarilla en su habitación, en el comedor o bar cuando esté consumiendo y en la piscina en su zona o durante el baño.

Desinfección de manos. Deberá desinfectarse las manos al entrar al establecimiento, al acudir cualquier punto de atención al público, a la entrada a cualquier instalación, especialmente a la entrada y salida del comedor y del bar.



Normas en caso de detección de síntomas compatibles COVID-19.

Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19 tendrá la obligación de autoaislarse (afectado y convivientes) e informar al establecimiento de la situación, hasta recibir las instrucciones por parte de los servicios sanitarios.

Hasta que no haya una confirmación negativa, se aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad: no salir de la habitación, extremar normas de higiene, uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas y los protocolos de actuación establecidos por el establecimiento.

En caso de confirmación positiva, el cliente acepta su traslado a un centro hospitalario, domicilio particular o realjo en los establecimientos habilitados por las autoridades sanitarias, siempre que así lo autoricen.

El aislamiento y cuarentena de los de los clientes positivos y los contactos estrechos convivientes se mantendrán hasta que la autoridad sanitaria lo determine.

El establecimiento repercutirá el coste adicional sobre lo contratado en la factura del propio cliente y en su caso, de sus acompañantes, de los gastos que hayan ocasionado durante su estancia por dicho aislamiento o cuarentena.

Si por motivos sanitarios el cliente o sus acompañantes tuvieran que prorrogar su estancia, los gastos adicionales correrán a su cargo en caso de que no lo cubra su seguro.

Declaración responsable y aceptación de las normas.

D. _____ con D.N.I. _____, hospedado en la habitación _____, acepta las normas del establecimiento y las posibles nuevas medidas que se puedan tomar con motivo de la prevención como consecuencia del COVID-19.

Asimismo declara que no tiene conocimiento de padecer ningún síntoma compatible con la enfermedad COVID-19 y no haber estado en contacto en los últimos 14 días con personas que lo hayan padecido.

Por lo que acepto y firmo en Benidorm a _____ de _____ de 2020.



ANEXO 7. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE TRABAJADORES

D. _____ con D.N.I. _____, trabajador de la empresa HISPANIPLAYA, S.L. del departamento de _____ del Hotel Caballo de Oro de Benidorm, declara haber recibido la formación e información en materia de prevención de riesgos laborales relativa al coronavirus COVID-19.

Asimismo declara haber recibido y acepta las normas del establecimiento y las posibles nuevas medidas que se puedan tomar con motivo de la prevención como consecuencia del COVID-19.

Declara que no tiene conocimiento de padecer ningún síntoma compatible con la enfermedad COVID-19 y no haber estado en contacto en los últimos 14 días con personas que lo hayan padecido. Si presenta síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19 tendrá la obligación de autoaislarse (afectado y convivientes) e informar al establecimiento de la situación, hasta recibir las instrucciones por parte de los servicios sanitarios.

Si usted tiene o puede padecer en el futuro algunas de las enfermedades o características que a continuación le exponemos, deberá comunicarlo a la Dirección del hotel, al ser considerado "trabajador de riesgo". La empresa junto con el servicio de prevención, adaptará su puesto de trabajo para minimizar el riesgo de contagio por el COVID-19:

- Mayores de 60 años.
- Hipertensión arterial.
- Diabetes.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Enfermedades pulmonares crónicas.
- Cáncer.
- Inmunodeficiencias.
- Embarazadas.

Por lo que acepto y firmo en Benidorm a _____ de _____ de 2020.