

Alojamientos Hoteleros

MANUAL DE ESPECIFICACIONES



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO.....	7
	El Plan de Contingencia	9
III.	ESPECIFICACIONES PARA HOTELES	11
A.	<i>Especificaciones Generales para la Gestión del Riesgo</i>	12
	A.1 Compromiso del alojamiento hotelero.....	12
	A.2 Comité de Gestión del Riesgo	12
	A.3 Plan de Contingencia.....	12
	A.4 Recursos Materiales.....	13
	A.5 Medidas Informativas	14
A.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Trabajadores</i>	15
	B.1 Requisitos Generales para gestión del riesgo en trabajadores por parte del hotel.	15
	B.2 Medidas generales de protección a aplicar por todo el personal.....	16
	B.3 Medidas específicas de protección a aplicar por el personal de limpieza.....	17
	B.4 Medidas específicas de protección a aplicar en las instalaciones de uso del personal	17
B.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo en los Procesos de Negocio</i>	18
	C.1 Servicio de recepción y acogida	18
	C.2 Servicio de cafetería restaurante	19
	C.3 Servicio de alojamiento.....	19
	C.4 Zonas de uso común	20
	C.5 Gimnasios.....	20
	C.6 Ascensores	21
	C.7 Piscinas y SPAs.....	21
	C.8 Áreas de recreo infantiles	21
	C.9 Animación	22
	C.10 Eventos.....	22
C.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo de Proveedores</i>	23
	D.1 Medidas generales en la subcontratación de servicios	23
	D.2 Medidas específicas en subcontratación de servicios de limpieza.....	23
D.	<i>Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Limpieza y Desinfección</i>	23
	E.1 Plan de Limpieza.....	23

E.2 Limpieza en cocinas.....	24
E.3 Requisitos de limpieza en habitaciones	24
E.4 Requisitos de limpieza de textiles	25
E. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Mantenimiento	25
IV. SISTEMA DE VALIDACIÓN DEL SELLO	26
V. GLOSARIO	26
VI. BIBLIOGRAFÍA	27
ANEXO I: DECALOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA – JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.	28
ANEXO II: RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS.....	29
ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI. MASCARILLA.....	30
ANEXO IV: USO ADECUADO DE EPI. GUANTES.....	32
ANEXO V: MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO	33
ANEXO VI: DISTANCIAS DE SEGURIDAD	33
ANEXO VII: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	33

I. INTRODUCCIÓN

La actual “Situación de Emergencia” en la que se encuentra el país debido a la Pandemia por COVID-19, ha provocado que se tambaleen todas las estrategias y proyectos que estaban definidos para todos los sectores y en especial los del Sector Turismo.

Dado el tipo de contagio que tiene este virus, se prevé una situación especialmente difícil para el sector turístico ya que éste lleva implícito la interacción con el entorno y la socialización con personas diferentes a las del ámbito habitual. Como es sabido, estos factores son caldo de cultivo para el COVID-19. Esto hace que cualquier negocio asociado a este tipo de actividad vea como su reapertura se presente cuando menos, afectada no solo en su facturación, si no en su modelo de negocio.

Es por esto que, desde la Dirección General de Turismo de la Junta de Castilla y León se ha decidido hacer frente a esta situación y encarar el problema, tratando así de minorar los posibles efectos de dicha pandemia en el sector.

Para ello ha decidido crear un **Sello de Confianza** que tratará de **transmitir seguridad a los clientes**. Este Sello certificará que el establecimiento o actividad turística cumple con las Especificaciones recogidas en los Manuales elaborados para cada subsector y que están basados en las recomendaciones establecidas en las guías elaboradas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaria de Estado de Turismo en coordinación con el Ministerio de Sanidad para minimizar el riesgo de contagio de la enfermedad COVID-19.

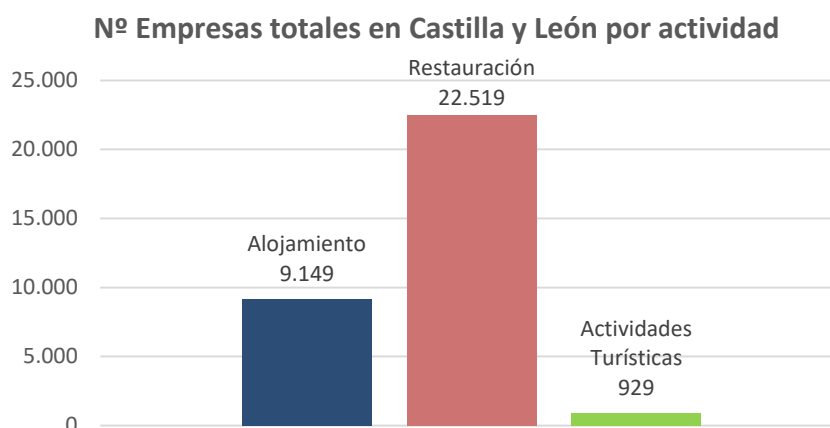
Estas guías contienen especificaciones de servicio, limpieza y desinfección, mantenimiento y gestión del riesgo para los diferentes subsectores del sector turístico.

Además, en la elaboración de estas guías han participado diferentes agentes que han sido coordinados por el Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE).

¿Por qué tenemos que generar confianza para el turismo en Castilla y León?

Son múltiples las razones las que impulsan a trabajar para ganarse la confianza del turismo en esta tierra.

Para comenzar, se puede destacar la **actividad económica que supone el turismo para la región**; existiendo un total de 22.519 empresas de restauración, 9.149 alojamientos, y otras 929 actividades turísticas (Datos actualizados en marzo de 2020. Fuente: Junta de Castilla y León).



Por otro lado, el turismo permite generar empleo de un gran número de personas. En el primer trimestre de 2020 hubo un total de **66.633 afiliados a la Seguridad Social** en empresas y actividades turísticas, lo que supone un descenso de más del 9% respecto al mismo periodo de 2019, porcentaje que alcanza más del 12% de caída para los asalariados.

Las **empresas turísticas**, principalmente micropymes, suponen un **12% del PIB de la Comunidad de Castilla y León**.

Pero no es únicamente la actividad económica la que nos debe impulsar a generar confianza en la demanda. **Castilla y León es una región rica en recursos con potencial turístico**; destacando los espacios naturales, el patrimonio histórico – artístico, la gastronomía y la cultura.

La dispersión de la población en un territorio extenso y con una orografía diversa, hacen de nuestro territorio un lugar ideal para realizar tanto actividades de ocio como para **desarrollo laboral en forma de teletrabajo**, en contraposición a la aglomeración de las ciudades con el riesgo que esto supone para el incremento de los contagios.

Atraer turistas y visitantes cuya finalidad no sea exclusivamente el ocio, colaborará en la **sostenibilidad del tejido empresarial** de la región.

Es por todo esto que ofrecer un servicio que se gestione mediante **criterios de mejora y supervisión continua**, acreditado mediante un sello de confianza, impulsará el incremento de la demanda en la oferta turística de Castilla y León.

¿Qué es el sello “Turismo de Confianza”?

Es un **protocolo homogéneo** que recoge las actuaciones **de cada subsector o actividad turística** de Castilla y León frente a la COVID-19. **Pretende ayudar** a las actividades y establecimientos turísticos de la región a:

- ✓ Identificar y analizar los riesgos en sus establecimientos
- ✓ Implementar las mejores prácticas para hacer frente al virus en:
 - el servicio
 - sus instalaciones
 - con su personal
- ✓ Trabajar en la mejora continua en la oferta del servicio

¿A quién va dirigido el sello “Turismo de Confianza”?

El sello va dirigido a **empresas y actividades** inscritas en el **Registro de Turismo de Castilla y León** de los **subsectores**:

- Agencias de Viaje
- Alojamientos Hoteleros
- Albergues turísticos
- Campings
- Casas Rurales, apartamentos y viviendas turísticas
- Establecimientos de restauración (restaurantes, salones de banquetes, cafeterías, bares, etc.)
- Empresas de Turismo Activo
- Guías de Turismo

También a empresas y actividades inscritas o no en el **Censo para Actividades cuyo registro no es obligatorio de los subsectores**:

- Espacios públicos singulares
- Oficinas de Información Turística
- Playas fluviales
- Visitas turísticas a Bodegas

En concreto **este Manual**, contiene las Especificaciones para los **alojamientos hoteleros**.

¿Qué efectos tiene el Sello?

Este sello será utilizado en las **campañas de promoción** que realice la Consejería de Cultura y Turismo, y las empresas que dispongan de él formarán parte de una relación que será publicada en la página web de turismo de Castilla y León.

II. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Para poder comenzar a gestionar el riesgo, tenemos que ver **qué entendemos por riesgo en el contexto COVID19.**

Según la definición recogida en los manuales ICTE de “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2”, “*Riesgo es la posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.*”

Por tanto si adaptamos esa definición a nuestra actividad o establecimiento, para gestionar el riesgo lo que tendremos que hacer será revisar todos aquellos **puntos** en los que puede haber **posibilidad de contagio** en nuestro establecimiento y/o actividad.

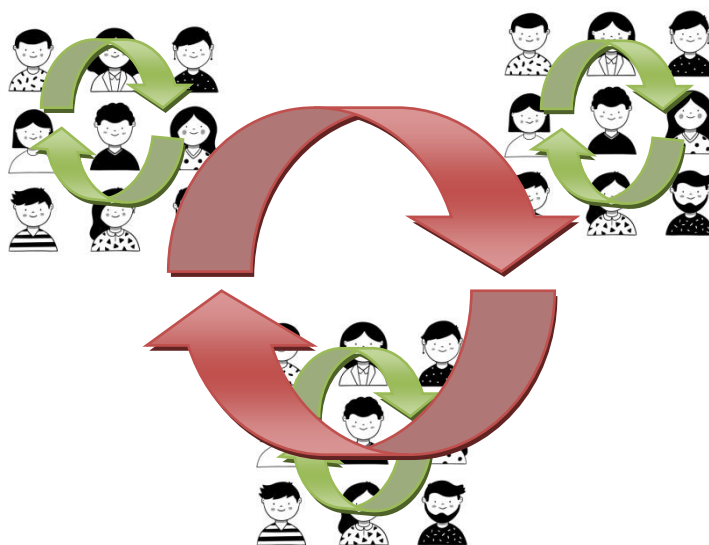
Para ello tenemos que comprender la forma en la que se transmite el virus y de qué manera estas situaciones se producen en nuestro negocio.

Podemos decir de un modo sencillo, que hay **tres momentos principales de transmisión del virus** y sobre ellos tendremos que trabajar para **disminuir el riesgo de transmisión:**

1º Contacto social.

Como es sabido, el virus se transmite por vía aérea y por tanto aumenta el riesgo de contagio cuanto menor sea la distancia interpersonal. Se estima que en distancias superiores a 1,5 metros, disminuye considerablemente este riesgo.

Cabe señalar en este punto que hay que considerar **dos tipos de interacciones personales**; las que se producen **dentro** de los llamados **grupos de confianza** o **unidades familiares** y las que se producen **entre unos grupos y otros**. El nivel de riesgo aumenta en la segunda interacción pues se multiplica el volumen de interacciones y por tanto el nivel de riesgo se dispara.



Relaciones **intra grupo**:
Menor riesgo de contagio
externo



Relaciones **entre grupos**:
Aumenta el riesgo de
contagio externo

- La **contramedida** para disminuir este riesgo será el **distanciamiento social** (1,5 m). Como este distanciamiento no depende sólo de nosotros mismos, el uso de **mascarillas** será la barrera que **atenúe el riesgo** ya que en las relaciones sociales es difícil mantener de forma constante esta distancia de seguridad.

En nuestro establecimiento o actividad **debemos velar por que los clientes/usuarios hagan uso de la mascarilla.**

2º Contacto con superficies.

El segundo momento de contagio posible, será el **contacto que hacemos con nuestras manos**, ya sea con otras personas o con las cosas. Las personas nos llevamos las manos a la cara de forma consciente o inconsciente por múltiples razones. Es por esto que nuestras manos son una fuente de contagio propio o a terceros. El virus permanece activo en las superficies durante un tiempo prolongado (varía en función del tipo de superficies). El riesgo aumenta en el contacto físico entre personas y en el contacto con otras superficies.

- Las **contramedidas** a aplicar en este caso serán el **lavado frecuente de manos** o si no es posible, el uso de solución desinfectante, así como la **limpieza y desinfección de superficies.**

En nuestro establecimiento o actividad tendremos que **facilitar el lavado y/o desinfección de las manos** a todas aquellas personas que participan en el desarrollo de nuestra actividad; clientes, trabajadores, proveedores, etc. De igual forma tendremos que planificar y poner en marcha un **plan de limpieza y desinfección** exhaustivo como se explica en los siguientes apartados de este Manual.

3º Convivencia en espacios delimitados.

Como la experiencia ha demostrado, la convivencia en espacios cerrados por un grupo de personas, puede aumentar el riesgo de contagio entre estas. Además de producirse en estos espacios los dos momentos de contagio anteriores; falta de distanciamiento social y superficies contaminadas, la **falta de ventilación** del espacio incrementa enormemente el riesgo de contagio.

- La **contramedida** en este caso será la **ventilación frecuente** de espacios cerrados (más adelante veremos las frecuencias y los sistemas más adecuados para cada negocio) y en la medida de lo posible, desarrollar las actividades o eventos en **espacios abiertos.**

Si nuestro negocio se desarrolla en espacios cerrados tendremos que establecer las **pautas de ventilación** y cuando sea posible, procurar desarrollar las **actividades al aire libre**, de acuerdo a las características del establecimiento y de la actividad.

El Plan de Contingencia

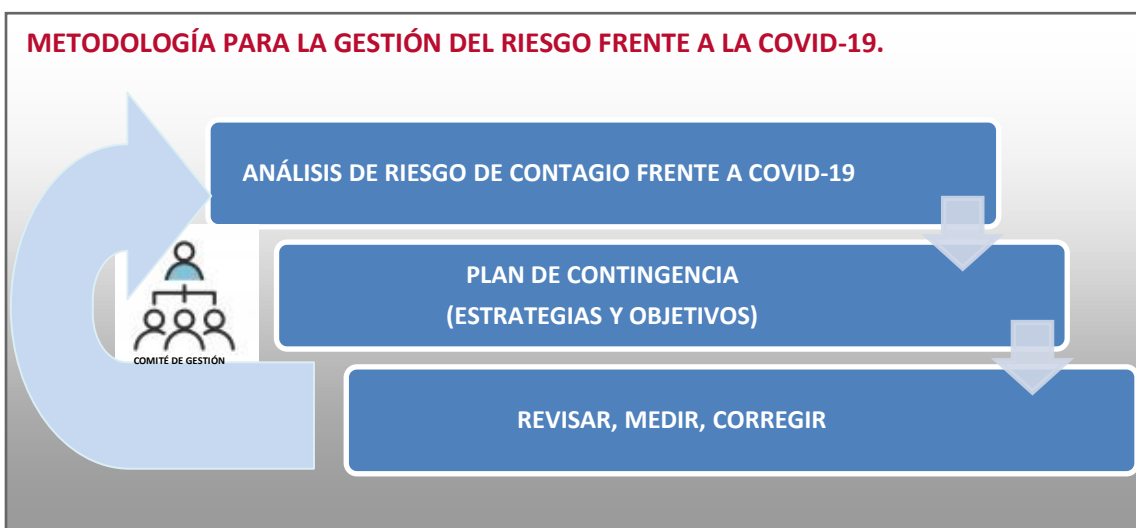
Para tratar de analizar qué es un Plan de Contingencia, vamos a comenzar definiendo la palabra “contingencia” y según la RAE, “contingencia es aquello que puede suceder o no suceder”. De esta definición podemos extraer varios conceptos:

1. Acción o elemento que no responde a una situación habitual → **contagio**
2. Incertidumbre → **puede haber contagio o no haberlo**

El **Plan de Contingencia** será por tanto el **conjunto de actuaciones adicionales** a la actividad normal de la empresa, que se llevan a cabo para **hacer frente a una situación extraordinaria**. En el caso que nos ocupa, la situación extraordinaria es la posibilidad de contagio en nuestro negocio por alguna de las personas que interactúan en él y las actuaciones son las medidas que tomaremos para evitar esos posibles contagios.

Por tanto, estas actuaciones deben responder a un **análisis de riesgos previo** frente a la posibilidad de contagio en nuestro negocio. El Plan debe establecer unos **objetivos** que deben medirse y definir nuevas **estrategias** si estos objetivos no se han conseguido.

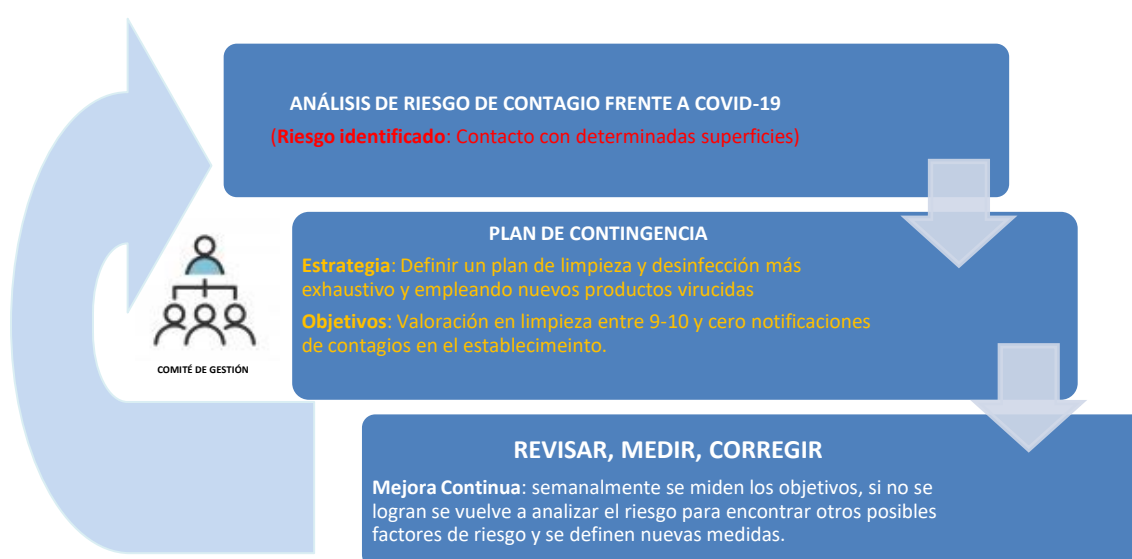
En cada establecimiento se debe crear un grupo de trabajo o **Comité de Gestión** para realizar el análisis de riesgos y sea **responsable** de la implantación de las medidas así como de la medición y corrección de desviaciones.



Por ejemplo, en un alojamiento hotelero se identifica un alto riesgo de contagio en determinadas superficies entre un cliente y otro. La estrategia que se definirá será elaborar un **plan de limpieza y desinfección** que contemple la limpieza de estas superficies de forma más exhaustiva a como se estaba realizando y empleando para la desinfección productos *virucidas* autorizados por el Ministerio de Sanidad¹.

Se establecerán como objetivos; obtener una calificación entre 9 y 10 por los clientes en limpieza y desinfección y una notificación de cero contagios de las personas que interactúan en el establecimiento. Si alguno de estos objetivos no se consigue de forma semanal, habrá que revisar el plan de limpieza y definir nuevas actuaciones en este plan para poder conseguir estos objetivos.

Si lo trasladamos al esquema anterior quedaría de la siguiente forma:

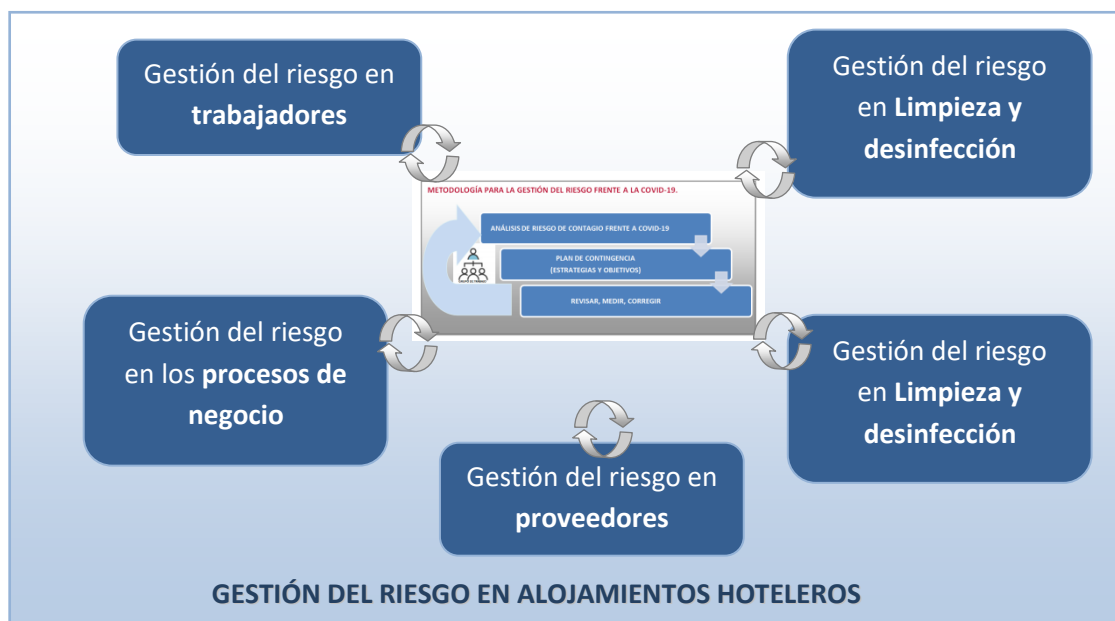


En el Bloque III de este Manual, se recogen las **especificaciones** para poder gestionar el riesgo en los **alojamientos hoteleros**.

¹ Ver listado de *virucidas* autorizados por el Ministerio de Sanidad.
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

III. ESPECIFICACIONES PARA HOTELES

Para optar al Sello “Turismo de Confianza” se recogen una serie de especificaciones que serán de **obligado cumplimiento** para los establecimientos que de forma voluntaria, quieran adherirse al Sello. Estas especificaciones abarcan 5 ámbitos principales:



Estas especificaciones deberán gestionarse en el marco de un **Plan de Contingencia** como se detalla en el apartado anterior.

A. Especificaciones Generales para la Gestión del Riesgo

A.1 Compromiso del alojamiento hotelero

- El hotel debe asumir un **compromiso firme** con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo.
- La gestión del riesgo debe formar parte de todos los **procesos del alojamiento**; por ello, los distintos procesos deben estar **coordinados entre sí**.

A.2 Comité de Gestión del Riesgo

- El hotel debe **conformar un grupo de trabajo** en el que participará:
 - ✓ la representación legal de los trabajadores si la hubiere (en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales)
 - ✓ y un responsable para la gestión del riesgo.

Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

Las **funciones del Comité** serán:

- ✓ Establecer los **objetivos** a perseguir.
- ✓ Establecer los **mecanismos para reunir la información** que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
- ✓ Establecer la forma en la que se va a **coordinar** (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- ✓ **Identificar los riesgos** considerando la naturaleza del alojamiento (afluencia de clientes, servicios que se prestan, etc.)
- ✓ Realizar una **evaluación de los riesgos** y extraer conclusiones. Esta evaluación se procurará realizar previa a la vuelta a la actividad.
- ✓ Diseñar, de acuerdo a dichas conclusiones, un **plan de contingencia**.
- ✓ Garantizar que los **trabajadores** reciben la **información y formación suficiente** y adecuada para la implementación del plan de contingencia.
- ✓ **Planificar** la implementación del plan de contingencia.
- ✓ **Implementará el plan de contingencia**, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

A.3 Plan de Contingencia

- Por exigencia legal en el proceso de confección de la adaptación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, deben ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores, aunque sería

conveniente que ese plan de contingencias fuera fruto del consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad (o el comité de gestión en su defecto).

- ➔ El contenido del Plan de Contingencia **abordará como mínimo los siguientes aspectos:**
- ✓ La **posibilidad de modificar los procesos** dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
 - ✓ La **asignación de autoridades y responsabilidades** en el marco de la gestión del riesgo.
 - ✓ La **asignación de recursos humanos y materiales**, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación previo de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
 - ✓ La determinación e implantación de un **protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología** compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
 - ✓ La **supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias** en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante la evaluación de riesgos.
- ➔ El **plan de contingencia**, elaborado por el comité de seguridad y salud/gestión, debe ser **comunicado** a los **representantes de los trabajadores** (si los hubiere), a los **empleados** para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los **proveedores** y a los **clientes** de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

A.4 Recursos Materiales

- ➔ El hotel debe establecer las **acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos** de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias. (p.e. mascarillas, guantes, etc.)
- ✓ El hotel debe **considerar las restricciones** que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, que sean factibles.
 - ✓ En caso de que en algún momento se **detecte falta de recursos materiales**, el comité de gestión deberá **analizarlo y registrarlo** internamente para la salvaguarda del alojamiento y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

A.5 Medidas Informativas

- El alojamiento **debe informar** al **cliente** antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.
- En el **propio alojamiento**, las **medidas informativas** deben contemplar:
 - ✓ **Cartelería con medidas preventivas** implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes. ² Esta cartelería debe encontrarse en al menos **una lengua extranjera** (considerando el país/países de origen de los clientes).
 - ✓ **Indicación de posiciones** respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (p.e. en recepción, a la entrada al comedor, etc.)
 - ✓ Información sobre **teléfonos de emergencia y centros de salud** y hospitales cercanos.
- El hotel debe instar a empleados y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

² Ver "Anexo I: Decálogo de buenas prácticas en la actividad turística" de la Dirección General de Turismo de la Junta de Castilla y León.

A. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Trabajadores

B.1 Requisitos Generales para gestión del riesgo en trabajadores por parte del hotel.

➔ Concretamente, el **hotel debe**:

- ✓ **Planificar las tareas y procesos de trabajo** de tal forma que se **garantice la distancia de seguridad** establecida por las autoridades sanitarias; la **disposición de los puestos de trabajo**, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. Se establecerá un **control de aforos**. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto.
- ✓ En caso de que existan **turnos**, éstos deben **planificarse** siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.
- ✓ Si el **personal precisa cambiarse de ropa**, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere.
- ✓ Se debe mantener el **distanciamiento interpersonal en reuniones internas**.
- ✓ Evaluar la presencia en el entorno laboral de **grupos vulnerables frente a la COVID-19** y determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- ✓ Disponer de un **termómetro sin contacto**.
- ✓ Si no puede asegurarse la **desinfección del método de control horario** con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- ✓ Asegurar la **adecuada protección de los empleados**, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- ✓ **Difundir pautas de higiene con información completa**, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, que puede estar apoyado en **cartelería**.
- ✓ Facilitar tiempo y medios para la correcta **higiene de manos**.
- ✓ Proporcionar los **EPI adecuados** previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- ✓ Establecer **normas de uso de las instalaciones** en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e. en ascensores, comedores, accesos, terrazas, vestuarios y otras zonas comunes).
- ✓ Proceder a la **ventilación**, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del alojamiento.
- ✓ El hotel debe determinar, en función del **tipo de uniforme, el tipo de limpieza** a aplicar y su frecuencia de lavado. Dado que el uniforme sólo se debe utilizar durante

la jornada laboral, se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la lencería propia, debiendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura >60°C. En el caso de que el lavado del uniforme del personal se haga en el domicilio del personal, el establecimiento debe informar a los empleados de que el lavado debe realizarse a >60°C. La ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada si el personal la transporta al domicilio. En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a dicha temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

- ✓ Se debe **formar a los trabajadores** sobre el **correcto uso** y mantenimiento de mascarillas, guantes y **EPI que utilicen**. Debe quedar **registro de esta formación**.

B.2 Medidas generales de protección a aplicar por todo el personal

➔ Concretamente, **el personal debe:**

- ✓ **Conocer el plan de contingencia diseñado** y, de forma específica, sus **responsabilidades** en el marco de la gestión del riesgo por COVID-19.
- ✓ Estar **formado e informado** sobre las **medidas específicas que se implanten**.
- ✓ **Evitar el saludo con contacto físico**, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- ✓ Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la **obligatoriedad o no de utilizar mascarilla** y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar (p.e. higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- ✓ **Tirar cualquier desecho de higiene personal** especialmente, los pañuelos desechables, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o **contenedores habilitados** y con accionamiento no manual y bolsa interior.
- ✓ **Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar**, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.) No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- ✓ **Desinfectar frecuentemente**, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos **de uso personal** (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando o con una solución desinfectante en su defecto, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- ✓ **No compartir equipos de trabajo** o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el alojamiento debe establecer **pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso** para la reducción del riesgo de contagio.
- ✓ Llevar **diariamente la ropa de trabajo limpia**.

B.3 Medidas específicas de protección a aplicar por el personal de limpieza

➤ El personal de limpieza debe:

- ✓ El personal de pisos y limpieza debe **utilizar el equipo de protección individual adecuado** dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar **mascarilla y guantes**.
- ✓ Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se **desecharán de forma segura**, procediéndose posteriormente al **lavado de manos**. Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.
- ✓ Los **guantes y mascarillas deben desecharse** en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.
- ✓ El personal de limpieza **no accederá a prestar servicio en las habitaciones** mientras permanezca el **cliente en su interior**, excepto por causa justificada.

B.4 Medidas específicas de protección a aplicar en las instalaciones de uso del personal

➤ **Comedores, cantinas, locales de ocio o descanso:** En caso de habilitar comedor de personal, se deben implementar las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza, estableciendo un **aforo máximo**. Igualmente, se debe **regular el uso de las salas** de comedor, salas de descanso, cantinas, etc. estableciendo el aforo de las mismas de forma que permitan guardar la distancia mínima de seguridad, así como un **estado óptimo de higiene**. Para asegurar esto, podrán adoptarse **medidas** como:

- ✓ **Aumentar los turnos de comida**, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar el ajuste temporal de su duración o su distribución.
- ✓ **Retirar las sillas en nº suficiente** para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.
- ✓ **Colocar carteles** que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.

➤ **Vestuarios y aseos:**

- ✓ Se debe **disponer de las medidas pertinentes** para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza.
- ✓ La **ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico** o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.
- ✓ De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los **aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día**.

B. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en los Procesos de Negocio

C.1 Servicio de recepción y acogida

➔ Debe cumplirse con las siguientes **medidas preventivas**:

- ✓ Debe determinarse el **aforo máximo de la zona de recepción** y establecer las medias necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y con los empleados. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en recepción, se recomienda la **instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción**, de fácil limpieza y desinfección. Si tampoco se dispone de dichos elementos físicos, el personal debe **utilizar mascarilla**.
- ✓ En la zona de recepción y acogida se debe contar con **solución desinfectante**.
- ✓ Se debe **evitar compartir bolígrafos** y, en su caso, desinfectar los prestados tras su uso.
- ✓ Debe **asegurarse la distancia mínima de seguridad** entre **clientes** y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- ✓ El alojamiento debe **solicitar** en el momento de la confirmación de reserva la **aceptación de las medidas de seguridad** implementadas en el establecimiento.
- ✓ Debe cumplirse con las **distancias interpersonales de seguridad**; en caso de que no se pueda garantizar esta distancia de seguridad, el alojamiento debe determinar las medidas a aplicar, que se desprenderán de la evaluación de riesgos y del plan de contingencia definido.
- ✓ Los **mostradores deben limpiarse y desinfectarse** al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- ✓ La **información** relativa al destino, restaurantes, atractivos turísticos, folletos, etc., se facilitará en la medida de lo posible por **vía informática** y telefónica. **Se evitarán folletos de uso común**.
- ✓ Debe contarse con **solución de desinfectante para uso de clientes**.
- ✓ Debe asegurarse la **distancia mínima de seguridad entre clientes** y fijar de manera visible **marcadores de distancia** para evitar aglomeraciones en caso de que se observe necesario.
- ✓ Debe **fomentarse el pago con tarjeta** u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Esto es aplicable a todos los servicios del alojamiento.
- ✓ Se debe **evitar compartir bolígrafos** y, si se comparten, deben desinfectarse tras cada uso.
- ✓ **Debe desinfectarse el TPV** tras cada uso en el que exista contacto.
- ✓ En el caso de que existan **tarjetas o llaves**, éstas deben **depositarse en un recipiente con desinfectante** al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- ✓ El **equipo informático** y cualquier otro elemento de uso (p.e. teléfono) deberá **limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar** el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

- Se recomienda la **colocación de alfombras desinfectantes** a la entrada de los establecimientos.
- ✓ La **asignación de las habitaciones** se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- ✓ Cuando el personal preste el **servicio de transporte de equipaje del cliente**, debe realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispondrá de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.
- ✓ En cuanto al **aparcamiento**, debe **evitarse la manipulación de coches de clientes** por parte del personal.

C.2 Servicio de cafetería restaurante

- El establecimiento debe remitirse a las especificaciones del Sello “Turismo de Confianza” de la Junta de Castilla y León para restaurantes.
- La **elección de la tipología/s de servicio** debe tener como objetivo **reducir la manipulación y la intervención del cliente** para prevenir el riesgo de contagio. En el caso concreto de la tipología buffet, se deben implementar fórmulas como por ejemplo el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección), etc.
 - ✓ También deben **eliminarse de todas las tipologías de servicio** los elementos y **equipamientos de uso común** (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.
 - ✓ Además, el **establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido** o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
 - ✓ En el **servicio de room service el camarero**, si entra en la habitación, debe hacer uso de **guantes** al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio. Además el camarero debe portar **mascarilla** si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente. Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se **higienizará en lavavajillas**. Se debe definir un **protocolo para la retirada de los residuos**, del que se informará al cliente.
- En la **cocina** se debe tener implementado un **sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19**.

C.3 Servicio de alojamiento

- Las habitaciones, de forma específica, deben cumplir con los siguientes requisitos:
 - ✓ Debe analizarse la **reducción de textiles** (incluidas alfombras) en la habitación, **objetos de decoración** y ammenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.
 - ✓ La **papelera del baño** debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
 - ✓ Las **mantas y almohadas** en los armarios deben encontrarse protegidas.

- ✓ Si se dispone de **secador de pelo** en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- ✓ Las **perchas**, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- ✓ Debe **limitarse el servicio de plancha**.
- ✓ En el caso de **habitaciones compartidas** por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser el comité de seguridad y salud/riesgos el que determine las medidas adecuadas atendiendo a la tipología de clientes.
 - ➔ **Se recomienda eliminar la papelera de la habitación** con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una **única papelera** con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.

C.4 Zonas de uso común

- ➔ Como requisitos generales se cumplirá con los siguientes puntos:
 - ✓ El hotel debe **determinar los aforos** de los distintos espacios comunes.
 - ✓ El hotel debe disponer de **solución desinfectante en lugares de paso** y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes. Puede considerarse la instalación de solución desinfectante a la salida del aseo.
 - ✓ Los aseos de uso común deben **contar con dispensadores de papel de secado** o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual y limpiarse al menos 6 veces al día.
 - ✓ Las **papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual** y disponer en su interior de doble bolsa interior.
 - ✓ El espacio donde se vaya a celebrar el evento, espacios cerrados para las actividades de animación o gimnasios, deben **ventilarse 2 horas** antes de su uso para garantizar la normativa vigente.
 - ✓ El establecimiento debe velar por que los clientes respeten las distancias de seguridad.
 - ✓ Debe asegurarse la **reposición de consumibles** (jabón, toallas de papel...)
 - ✓ Los **dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente**, atendiendo al nivel de uso.
- ➔ El establecimiento debe prestar una **especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común**.

C.5 Gimnasios

- ➔ Se debe cumplir con los siguientes puntos:
 - ✓ Se debe definir el **aforo de la instalación** de forma que se asegure la distancia de seguridad (también entre máquinas) y debe habilitarse un espacio para depositar las toallas usadas, en su caso. Se recomienda que estos cubos tengan tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.

- ✓ Las **clases colectivas o grupales** deben garantizar un espacio de 2*2 al margen del profesor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo. Se deben evitar los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al **aire libre** se llevarán a espacios abiertos.
- ✓ Se debe **asegurar un período sin actividad** entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes. En cualquier caso, se ventilarán/airearán las salas varias veces al día.
- ✓ Se deben **precintar las fuentes de uso común**, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- ✓ Se debe instar a los usuarios a utilizar **toalla en todos los equipamientos deportivos**.
- ✓ Tras la **utilización de cada una de las máquinas** entre clientes, se procederá a su **limpieza y desinfección**. Lo mismo será de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc., que deberán retirarse si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.
- ✓ Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda **cerrar la instalación temporalmente** y ofrecer otras alternativas a los clientes (p.e. tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

C.6 Ascensores

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

C.7 Piscinas y SPAs

- ➔ Se determinarán las **directrices y recomendaciones** a aplicar de acuerdo a los resultados del informe científico solicitado sobre comportamiento del COVID-19 en el agua de piscinas tanto exteriores como cubiertas.
- ➔ En las instalaciones de spa el alojamiento deberá remitirse a las “Medidas para la reducción de contagio por SARS-CoV-2 en balnearios” (ICTE, 2020), según aplique.

C.8 Áreas de recreo infantiles

- ➔ En caso de poder ser utilizadas si la **autoridad competente**³ lo permite y siguiendo siempre sus indicaciones, se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones. Deben establecerse medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos (lavado de manos o uso en su defecto, uso de solución desinfectante).
- ✓ Las personas responsables del cuidado de los niños y niñas observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

³ Ver Acuerdo ACUERDO 29/2020, de 19 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, en la Comunidad de Castilla y León. Consultar actualizaciones en la web www.turismocastillayleon.com

C.9 Animación

- Las actividades de animación deben diseñarse y planificarse de tal forma que permitan **controlar los aforos** y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarillas. Se realizarán al aire libre siempre que sea posible y se evitará el intercambio de objetos.
- El desarrollo de actividades de animación atenderá a la **normativa dictada por la autoridad competente**⁴ en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.
- En cualquier caso, debe **desinfectarse el material utilizado** en las actividades de animación después de cada uso.

C.10 Eventos

- Cuando la autoridad competente permita la **celebración de eventos** y sin perjuicio de lo que se establezca al efecto, cada establecimiento debe definir las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.⁵
 - ✓ Los eventos deben diseñarse y planificarse de tal forma que se pueda **controlar los aforos** y respetar las **distancias mínimas de seguridad** entre personas a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. En caso de que esta distancia de seguridad no pueda asegurarse, se debe llevar mascarilla.
 - ✓ Se debe valorar la **distribución de material** en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.)

⁴ Ver nota 3

⁵ Ver nota 3

C. Especificaciones para la Gestión del Riesgo de Proveedores

D.1 Medidas generales en la subcontratación de servicios

- Debe **informarse a los proveedores** de servicios externos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se hayan establecido (p.e. distancia de seguridad y uso de mascarilla si no puede mantenerse la distancia de seguridad).
- En caso de que algún **servicio se encuentre subcontratado**, la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

D.2 Medidas específicas en subcontratación de servicios de limpieza

- En caso de que los servicios aquí descritos estén **subcontratados**, el alojamiento supervisará que el personal cuenta con los **equipos de protección individual necesarios** y actúa bajo los procedimientos establecidos.
- Si el **servicio de lavandería** se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida para la desinfección de textiles es de 60º.

D. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Limpieza y Desinfección

E.1 Plan de Limpieza

- El alojamiento debe **adaptar su plan de limpieza** y desinfección teniendo en cuenta a la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo:
 - ✓ Un **incremento de las frecuencias de limpieza y repasos**, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, barandas, mobiliario de terraza, etc.) De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostrador de recepción, caja, etc.)
 - ✓ Las **superficies** deben limpiarse con **productos desinfectantes**.
 - ✓ Se debe recomendar a los clientes la **ventilación/aireación diaria** de todas las zonas de uso común en caso de que no haya servicio de limpieza diario.
 - ✓ Para la limpieza deben emplearse **productos desinfectantes autorizados**⁶ y de probada eficacia. Éstos deben utilizarse de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de producto y en condiciones de seguridad.

⁶ Ver listado de *virucidas* autorizados por el Ministerio de Sanidad.

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

- ✓ Por ejemplo, **dilución recién preparada de lejía** (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto, así como el uso de otros métodos alternativos autorizados y de probada eficacia. En todo caso, debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y se utilizarán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- ✓ La limpieza de **habitaciones** en condiciones de seguridad.
- ✓ En caso de utilizarse **carros de limpieza**, éstos deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.
- ✓ La **recogida de papeleras** de zonas de uso común debe realizarse de forma que éstas queden **selladas** y trasladadas al punto de recogida de residuos.
- ✓ En el **plan de contingencia** deberá determinar las **medidas de limpieza necesarias** y la **planificación y organización del trabajo** por la especial trascendencia en este contexto de esta área.
- ✓ Debe **quedar registro de las limpiezas realizadas**.

E.2 Limpieza en cocinas

- Se aplicarán los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.
- El hotel debe remitirse al protocolo de las Especificaciones del Sello Turismo de Confianza de la Junta de Castilla y León para establecimientos de restauración.

E.3 Requisitos de limpieza en habitaciones

- La limpieza y desinfección de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica:
 - ✓ El **aireado de la habitación**, el remplazo de toallas y de lencería de cama. Todo ello, atendiendo a las frecuencias establecidas según categoría hotelera. Además, se prestará especial atención a lo siguiente:
 - ✓ **Limpieza de paredes**, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales
 - ✓ Limpieza de cualquier **superficie o equipamiento** con un alto nivel de uso/contacto.
 - ✓ Se debe definir una **sistemática para evitar la contaminación cruzada**, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.
 - ✓ Se debe **evitar prestar el servicio de minibar** en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes.
 - ✓ El personal del **área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio** en las habitaciones sin que el/los clientes salgan de la habitación, excepto en circunstancias excepcionales. Se informará anticipadamente de esta medida.

- La norma “ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados – Hoteles - Requisitos para la Prestación del Servicio” detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de habitaciones.

E.4 Requisitos de limpieza de textiles

- Se debe cumplir con los **siguientes requisitos**:
 - ✓ Los **textiles “sucios”** deben recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
 - ✓ Se debe **evitar sacudir los textiles sucios**. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.
 - ✓ Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe **lavarse las manos**.
 - ✓ Los textiles “sucios” debe **lavarse a >60°C**. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

E. Especificaciones para la Gestión del Riesgo en Mantenimiento

- Debe disponerse de un **protocolo específico** para que el personal de mantenimiento entre en las habitaciones mientras el cliente se encuentra en la habitación sólo en caso estrictamente necesario. Este protocolo debe contemplar al menos lo siguiente:
 - ✓ El personal de mantenimiento **debe protegerse** con los medios de protección personal, que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
 - ✓ Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal **desechará los EPI** de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos. Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.
 - ✓ **Evitar cualquier contacto físico**.
 - ✓ De forma específica, **debe revisarse el sistema de aire acondicionado** periódicamente, especialmente limpieza de filtros y rejillas.

IV. SISTEMA DE VALIDACIÓN DEL SELLO

Se establecerá un sistema por el que el **turista se convertirá en ‘validador’ del sello** y podrá comunicar sus quejas y sugerencias respecto a las medidas de prevención y seguridad.

Podrá hacerlo **de forma privada o a través de un sistema de código QR** incorporado en el sello, que conectará con una sencilla encuesta.

Aquellos **establecimientos** de los que se **reciban quejas por parte de los clientes** con relación a las medidas de prevención y seguridad, **recibirán la visita de un auditor** especializado que evaluará la situación para su mantenimiento o retirada.

Se podrá **consultar el procedimiento específico** en la página web de turismo de Castilla y León www.turismocastillayleon.com

V. GLOSARIO

Se describen a continuación los términos específicos del ámbito de la gestión de riesgos frente al COVID19

COVID-19

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

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).

Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar el alojamiento en relación al riesgo.

(UNE-ISO 31000:2018)

VI. BIBLIOGRAFÍA

El desarrollo de este Manual de Especificaciones está basado en el documento “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en hoteles” (ICTE, 2020).

Dicho documento cuenta con la siguiente bibliografía:

- [1] Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2
- [2] ISO 22483 Turismo y servicios relacionados. Hoteles. Requisitos para la prestación del servicio
- [3] UNE-ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria.
- [4] UNE 167013. Hostelería. Servicios de Restauración. Requisitos para la prestación del servicio.
- [5] UNE-ISO 31000:208 Gestión del riesgo. Directrices.
- [6] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.
- [7] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- [8] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al COVID-19.
- [9] Ministerio de Sanidad (2020). Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente al SARS-COV-2.
- [9] Medidas para la reducción de contagio por SARS-CoV-2 en balnearios (ICTE, 2020)

Las imágenes empleadas en este documento son propiedad de la Junta de Castilla y León, a excepción de las que se han obtenido en la plataforma www.freepik.es

ANEXO I: DECALOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA – JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.



DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

BEST PRACTICE GUIDELINES FOR TOURISM

TURISTA TOURIST	EMPRESARIO BUSINESS OWNER
<p>1 Mantener la distancia de seguridad Maintain a safe distance</p> 	<p>6 Control de aforos Limit capacity</p> 
<p>2 Hacer uso de las mascarillas Wear a mask</p> 	<p>7 Desinfección de las instalaciones Disinfect facilities</p> 
<p>3 Lavarse las manos con regularidad Wash your hands frequently</p> 	<p>8 Dar la información necesaria para el desarrollo de la actividad de forma segura Provide the necessary information to carry out activities safely</p> 
<p>4 Uso de gel hidroalcohólico Use hand sanitiser</p> 	<p>9 Eliminar elementos de uso compartido Remove shared-use items</p> 
<p>5 Comunicar si aparecen síntomas del COVID-19 Report the appearance of COVID-19 symptoms</p> 	<p>10 Facilitar el pago por medios electrónicos Encourage payment by electronic means</p> 



Junta de
Castilla y León

ANEXO II: RECOMENDACIONES DE LA OMS PARA EL LAVADO DE MANOS

¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI. MASCARILLA

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Los EPI deben escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y para ello es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI deben desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

Mascarillas

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) aunque estas son preferibles reservarlas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19

En todo caso, y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no hay evidencia de persona o superficies contagiadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad. En caso de acceder a zonas con presencia personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario)

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada.

Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

Mascarillas higiénicas en población general

La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:

						
Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación	Mantén 1-2 metros de distancia entre personas	Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente	Evita tocarte ojos, nariz y boca	Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar	Usa pañuelos desechables	Trabaja a distancia siempre que sea posible

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población adulto e infantil)
- No reutilizables (población adulto e infantil)

¿A QUIÉN se recomienda su uso?

A la población general sana









¿CUÁNDO se recomienda su uso?

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.



Haz un uso correcto para no generar más riesgo:

-  Lávate las manos antes de ponerla.
-  Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
-  Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
-  Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
-  Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
-  Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020

Consulta fuentes oficiales para informarte
www.mscbs.gob.es
@sanidadgob

#ESTE
VIRUS
LO
PARAMOS
UNIDOS



Mascarillas higiénicas en población general (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020)

ANEXO IV: USO ADECUADO DE EPI. GUANTES

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomiendan que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales (Ministerio de Sanidad, 2020)

Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos (Organización Colegial de Enfermería, 2020)

ANEXO V: MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

Conocimientos básicos sobre Covid-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- ✓ Los síntomas del Covid-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- ✓ El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- ✓ Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes, asimismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención si lo hubiere para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- ✓ Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COVID-2”.
- ✓ Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo, siguiendo el procedimiento antes referido.

ANEXO VI: DISTANCIAS DE SEGURIDAD

El “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2” (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social 2020) establece la distancia de seguridad en 1,5 m. en el momento de redacción de este documento.

ANEXO VII: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Listado de virucidas

Puede encontrar el listado completo de productos virucidas autorizados en el siguiente enlace:

https://www.msrebs.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf