

Protocolo de Buenas Prácticas ALOJAMIENTOS HOTELEROS

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes





Protocolo de Buenas Prácticas ALOJAMIENTOS HOTELEROS

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	6
2.	OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN	7
3.	INTRODUCCIÓN.....	8
4.	GLOSARIO.....	9
5.	GESTIÓN DEL RIESGO.....	12
5.1.	Principios generales	12
5.2.	Normas de convivencia y disciplina laboral	13
5.3.	Casos de sospecha de enfermedad en trabajadores	14
5.4.	Acceso al centro de trabajo y uniformidad.....	15
5.5.	Vestuarios de personal.....	16
5.6.	Comedor de personal.....	17
5.7.	Otras áreas comunes.....	18
5.8.	Comité de gestión del riesgo COVID-19 y plan de contingencia	19
5.9.	Formación del personal	21
5.10.	Plan de limpieza.....	21
6.	REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DISFRUTE VACACIONAL.....	23
7.	SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL	25
8.	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL.....	26
9.	MEDIDAS Y RECOMENDACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS	27
9.1.	Recepción	27
9.1.1.	Entrada del hotel.....	27
9.1.2.	Limitación de aforo del hall de recepción	28
9.1.3.	Check-in.....	29
9.1.4.	Medidas de seguridad entre los trabajadores de recepción	31
9.1.5.	Check-out.....	32
9.1.6.	Otros procesos	32
9.1.7.	Comunicaciones desde recepción.....	32
9.2.	Departamento de pisos.....	33
9.2.1.	Material de habitaciones	33
9.2.2.	Limpieza de habitaciones.....	34
9.2.3.	Limpieza de habitación de un cliente contagiado	38
9.2.4.	Lavandería	39
9.3.	Zonas comunes.....	41
9.3.1.	Ascensores.....	41
9.3.2.	Zona de piscina	41
9.3.3.	Aseos comunes de clientes.....	44
9.3.4.	Zonas comunes exteriores e interiores.....	45
9.3.5.	Gimnasio.....	45
9.3.6.	Áreas de wellness (SPA y Thalasso)	46

9.4.	Servicios Técnicos.....	46
9.4.1.	Medidas de prevención generales	46
9.4.2.	Medidas preventivas específicas.....	47
9.5.	Animación.....	49
9.5.1.	Medidas de prevención generales	49
9.5.2.	Actividades diurnas	50
9.5.3.	Actividades infantiles.....	51
9.5.4.	Actividades nocturnas	52
9.5.5.	Espectáculos profesionales.....	52
9.6.	Recepción de mercancía.....	54
9.6.1.	Procesos en la llegada del proveedor.....	54
9.6.2.	Procesos en la recepción de mercancía	54
9.7.	Cocina.....	55
9.7.1.	Medidas higiénicas y preventivas en la Cocina	55
9.7.2.	Buffet	56
9.7.3.	Room-Service	62
9.7.4.	Servicio de Snacks.....	63
9.7.5.	Limpieza y desinfección.....	63
9.8.	Restaurante.....	64
9.8.1.	Distribución de las mesas y limitación de aforo	64
9.8.2.	Aspectos organizativos del restaurante.....	65
9.8.3.	Servicio en la mesa.....	69
9.8.4.	Procedimientos de limpieza	69
9.8.5.	Room-Service	70
9.8.6.	Eventos	71
9.9.	Bares.....	71
9.9.1.	Limitación del aforo de bares.....	71
9.9.2.	Aspectos organizativos del bar.....	72
9.9.3.	Servicio en la mesa.....	75
9.9.4.	Procedimientos de limpieza	76
9.9.5.	Room-Service	76
9.9.6.	Eventos	76
10.	CONCLUSIONES.....	77
	BIBLIOGRAFÍA	78
	EQUIPO DE TRABAJO	80
	ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19	86

1. ANTECEDENTES

El presente documento se enmarca en el Proyecto Fortaleza, surgido a razón de la crisis de la COVID-19 con el objetivo de "convertir Canarias en un laboratorio de rediseño de procesos de toda la cadena de valor de la actividad turística creando y verificando protocolos para cada servicio minimizando cualquier riesgo con el fin de transmitir seguridad como atributo de imagen principal de las Islas Canarias"¹.

¹ Del Río Fresen, Cristina (Abril 2020), "CANARIAS FORTALEZA: El impacto del COVID-19 en las Islas Canarias y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes", p.7.

2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN

El fin del presente manual es establecer medidas de actuación para la reincorporación a la actividad de los establecimientos alojativos hoteleros, dirigidas a la prevención de la infección por COVID-19 y a la respuesta ante la eventual aparición de nuevos casos de contagio.

El objetivo principal es la definición de unos procedimientos que aporten seguridad tanto al cliente como a los empleados de los establecimientos turísticos y que, en el supuesto de darse un caso positivo de COVID-19 de un cliente o trabajador en un establecimiento, la estricta aplicación de los protocolos haya impedido (o, al menos minimizado) el contagio de otros clientes o trabajadores. Durante la redacción de los procedimientos, además de este objetivo principal, se han tenido en cuenta otros objetivos, los cuales no tienen por qué estar necesariamente en concurrencia con el mencionado objetivo de seguridad (y en los limitados casos en que sí lo estuvo, prevaleció el objetivo de la seguridad): mantener en lo posible el disfrute vacacional y considerar la sostenibilidad en sus ámbitos de medioambiente, economía y sociedad.



Figura 2.1: Objeto y subobjetivos de los protocolos de prevención de la COVID-19

3. INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido elaborado durante el mes de mayo del 2020 y actualizado con las normativas publicadas por la Consejería de Sanidad e los meses de junio, julio y agosto. Para cada área hotelera (alojamiento y alimentación&bebidas) se ha contado con un grupo de trabajo que ha analizado y definido las medidas de seguridad. Cada uno de los procesos críticos identificados en el análisis ha sido contrastado con normativas y protocolos nacionales e internacionales de instituciones o empresas, extrapolando las medidas más relevantes y aplicables a nuestro entorno o elaborando nuevas propuestas diseñadas a medida. Dichas propuestas son completadas en este manual con las normas sanitarias vigentes para el ámbito de Canarias, con el fin de que el lector pueda ubicar las recomendaciones en el contexto de la normativa y con una redacción flexible y abierta a las permanentes actualizaciones que vienen dadas por el dinamismo de la actual situación sanitaria.

El manual se estructura en una parte general (apartados **5-8**) y una parte específica (apartado **9**). En el ámbito general, en el apartado **5** se tratan las medidas de prevención general para el entorno laboral. Le sigue en el apartado **6** una exposición de los tres ejes (higiene, distancia, aforos) sobre los que pivotan todas medidas de este manual. Los posteriores apartados **7** y **8** abordan la sostenibilidad medioambiental y la económica-social, respectivamente, que han sido objetivos ligados al objetivo principal de seguridad y que han sido considerados en el diseño de las medidas.

Las medidas específicas expuestas en el apartado **9** conforman la parte central del presente manual. Aportan consideraciones y recomendaciones concretas para cada departamento del establecimiento hotelero: recepción, pisos, zonas comunes, servicios técnicos, animación, recepción de mercancía, cocina, restaurante y bares.



4. GLOSARIO

Coronavirus (CoV): Forman una amplia familia de virus que normalmente afectan sólo a animales. Algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas causando diferentes afecciones que van desde el resfriado común a otras más graves. El nuevo coronavirus SARS-CoV-2 es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Todavía hay muchas cuestiones que se desconocen con relación a la enfermedad que produce, denominada COVID-19, pero sí que en algunas personas puede generar problemas muy graves en su salud como el síndrome respiratorio severo.

COVID-19 (*Coronavirus Disease 2019*): Es la enfermedad producida por el coronavirus del tipo SARS-CoV-2, que se ha extendido rápidamente por todo el mundo.

Vías de transmisión: hasta el momento se ha detectado que la transmisión se produce por contacto estrecho con las secreciones respiratorias al hablar, toser o estornudar. Su nivel de contagio depende de la cantidad de virus en las vías respiratorias. Estas secreciones afectan a otras personas si entran en contacto con su nariz, ojos o boca, bien sea a través de un contagio directo o bien cuando la persona toca una superficie expuesta al coronavirus y se lleva las manos a ojos, nariz o boca. Manteniendo una distancia de seguridad el contagio directo parece improbable. Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes (consultar la información relativa a viricidas autorizados y recomendados para cada material).

Síntomas COVID-19: Los comunes incluyen fiebre, tos y sensación de falta de aire (aleteo nasal, se hunden las costillas al respirar...) y malestar. También puede manifestar otros síntomas como fatiga, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, náuseas, vómitos normalmente de forma leve. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto. En los casos más graves la infección puede causar neumonía, dificultad importante para respirar, fallo renal e incluso la muerte. Estos casos generalmente ocurren en personas de edad avanzada o que padecen alguna enfermedad crónica (corazón, pulmón, inmunológica). También puede causar conjuntivitis y erupciones cutáneas o pérdida de color en los dedos de las manos y los pies, así como dolores musculares o corporales.

Factores de riesgo ante la COVID-19: Hay personas en las que esta enfermedad puede presentar cuadros más graves y que deben aumentar las precauciones para evitar contagios, son las que incluyen los siguientes factores de riesgo: enfermedad crónica, cardiopatías (incluida hipertensión), embarazo, enfermedad respiratoria crónica, cáncer, desnutrición, obesidad, depresión inmunológica, diabetes.

Riesgo (a efectos de este documento): Es la posibilidad de que una persona se contagie con el SARS-CoV-2.

Equipos de Protección Individual (EPI): A efectos de este documento es el equipo de protección frente al riesgo de contagio por el SARS-CoV-2. Puede referirse tanto al equipo utilizado por los trabajadores como por la clientela.

Plan de contingencia ante la COVID-19: Plan que permite a la empresa continuar operando en caso de una crisis o emergencia, como es el caso ante la COVID-19. Este plan incluye las medidas, procedimientos y herramientas necesarias para hacer frente al Riesgo: medidas a adoptar en cada una de las actividades y procesos de la empresa, la asignación de responsabilidades, recursos humanos y materiales (EPI), los elementos de información a trabajadores y a la clientela y la supervisión y registros de las medidas adoptadas. La elaboración de este Plan de Contingencia se facilita con las medidas relacionadas en este documento.

Limpieza: Agrupa las labores que permiten la eliminación de suciedad e impurezas en las superficies. Es un proceso que no elimina los virus y bacterias adheridos a dichas superficies.

Desinfección: Es el uso de productos químicos para la eliminación de los virus y bacterias presentes en las superficies y materiales. La desinfección combate virus y bacterias, pero no implica necesariamente la limpieza, que debe ser una labor previa.



5. GESTIÓN DEL RIESGO

5.1. Principios generales

1. 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, adaptando, si fuese necesario, la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios en el centro de trabajo. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección².
2. El hotel debe evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal³.
3. El hotel debe disponer de un termómetro sin contacto homologado y calibrado.
4. Se debe facilitar a los empleados el tiempo y medios para la correcta higiene de manos (agua y jabón o solución desinfectante).
5. Se deben proporcionar los EPI adecuados según la evaluación de riesgos laborales, previa y actual derivada de la situación COVID-19. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el hotel supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

² ICTE (08.05.2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos", pg. 7-8.

³ ICTE (08.05.2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos", pg. 7-8.

5.2. Normas de convivencia y disciplina laboral

1. Se evitará saludar con contacto físico a compañeros y clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible⁴.
2. Los trabajadores deben lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas, sea con agua y jabón o con una solución desinfectante.⁵
3. El personal deberá desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, cuando no sea posible, con una solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) con el cambio de turno.⁶
4. No compartir equipos de trabajo, material de oficina o dispositivos de otros empleados y, en caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para reducir el riesgo⁷. Por ejemplo, en el caso de los teléfonos fijos usar, cuando sea posible, el manos libres (en oficinas) o auriculares (en recepción) para evitar compartir el teléfono.
5. Se recomienda intentar no cambiar turnos ni días del personal para que los equipos sean más estables y poder tener una mayor trazabilidad.
6. Cada puesto de trabajo conlleva la obligatoriedad de utilizar mascarilla cuando no se pueda respetar la distancia interpersonal de 1,5 metros, o bien en los espacios cerrados del establecimiento independientemente de la distancia interpersonal, con excepción del momento de ingesta de

⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.1.

⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.1.d.

⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.1.e. y 4.1.f.

⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.1.g.

alimentos y bebidas⁸. Los tipos de mascarilla aptos son los indicados por las autoridades sanitarias.

5.3. Casos de sospecha de enfermedad en trabajadores

1. Todo trabajador que presente alguna sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con la COVID-19 no debe acudir al centro de trabajo.
2. Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad durante la jornada laboral se colocará una mascarilla, se auto aislará y estará obligado a contactar de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma (900112061). La persona deberá seguir las instrucciones que se dicten por las autoridades sanitarias.⁹
3. Ante la sospecha de un caso en una persona trabajadora, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, de forma coordinada con las autoridades de Salud Pública, asumirá la gestión de la situación en lo relativo a las medidas específicas de aislamiento que hayan de cumplir, tanto la persona afectada hasta que pueda someterse a las pruebas que confirmen su estado de salud, como sus contactos estrechos laborales.¹⁰
4. Se definirá una zona del establecimiento a disposición de aquellas personas que deban permanecer en el recinto por tener síntomas sospechosos de COVID-19. Dicha zona habrá de situarse, preferentemente, alejada de los lugares de máxima afluencia y en un punto de fácil acceso por los servicios médicos.¹¹
5. Los puntos y elementos del establecimiento con los que haya podido tener contacto la persona cuyo contagio se sospeche serán limpiados y desinfectados, utilizando desinfectantes como diluciones de lejía (1:50)

⁸ Resolución del 4 de agosto de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 157 de 5 de agosto 2020.

⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.7.a.1.

¹⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.7.b.

¹¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.7.a.2.

recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados.¹²

5.4. Acceso al centro de trabajo y uniformidad

1. Todo trabajador que se desplace al Hotel en transporte público, de personal o en cualquier otro medio donde no se respeten las medidas de distanciamiento social estará obligado al uso de mascarilla durante su desplazamiento.
2. No se permitirá acceder o salir del hotel con uniforme de trabajo. En los desplazamientos desde o hacia sus domicilios deberán ir vestidos y calzados con indumentaria propia. La ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada, mochila o cualquier elemento análogo si el personal la transporta al domicilio.¹³
3. El uniforme deberá lavarse en el domicilio o en el hotel, si la empresa se hace cargo del lavado de ropa de trabajo del personal. La temperatura de lavado del uniforme deberá alcanzar una temperatura de, como mínimo, 60°C, considerando a su vez el sistema de secado y planchado como método de higienización del uniforme si no se llegara a dicha temperatura durante el lavado, o bien las opciones alternativas de productos viricidas para lavados a temperaturas inferiores que sean validadas por Sanidad.¹⁴
4. En el caso de que el lavado de los uniformes se realice de forma conjunta, será obligatorio el etiquetado o identificación de los uniformes.¹⁵
5. El hotel deberá tener en cuenta el número de mudas de los uniformes para poder facilitar al personal los lavados diarios, siendo recomendable aumentarlas en caso de ser insuficientes.¹⁶

¹² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.7.a.3.

¹³ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.4.2.1.

¹⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.3.

¹⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.4.2.2.

¹⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.4.2.3.

6. El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.¹⁷

5.5. Vestuarios de personal

1. Cada establecimiento deberá definir el aforo máximo de los vestuarios en función de las distancias mínimas de seguridad que se deben respetar entre los trabajadores.¹⁸
2. Se debe procurar no crear cuellos de botella al inicio y finalización de cada turno, por ejemplo, a través de entradas escalonadas al turno.
3. Se recomienda que en los vestuarios cada trabajador disponga de una taquilla individual, de uso propio, para dejar sus objetos personales. En caso de ser taquillas genéricas, de uso compartido y no poder asignar un uso individual, éstas serán desinfectadas tras cada uso del trabajador.¹⁹
4. Al salir del vestuario los trabajadores deberán desinfectarse las manos con producto hidroalcohólico mediante el dispensador habilitado delante del vestuario.
5. El hotel deberá reforzar la limpieza de los vestuarios en función de la intensidad del uso²⁰. Se empleará viricida autorizado para la desinfección de las superficies susceptibles de estar más contaminadas, como son pomos y manetas de todas las puertas, puertas de taquillas, grifería, etc.

¹⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.4.3.

¹⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.3.

¹⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.1.j.

²⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.3.

5.6. Comedor de personal

1. Al igual que en todos los espacios análogos (cantinas, salas de descanso, etc.), debe ser redefinido el aforo máximo del comedor de personal en base a las medidas de distanciamiento.²¹ Ello puede hacer necesario aumentar los turnos de comida.
2. La distancia entre las mesas de comensales deberá ser de, al menos, 1,5 metros.
3. Al acceder a la zona de comida es obligatorio desinfectarse las manos (válido para cualquier tipo de buffet). Todas las cantinas y comedores dispondrán de un dispensador de producto hidroalcohólico a la entrada del circuito de buffet.
4. Las distancias entre cada uno de trabajadores a la hora de acceder al buffet deben ser respetada. El circuito de acceso a comida es de sentido único, sin retroceso.
5. Para el servicio de bebidas son aplicables los criterios del apartado "Autoservicio de bebidas".
6. En el caso del **buffet de autoservicio adaptado**, se recomienda cambiar las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio, como mínimo, cada 20 minutos. El menaje se encontrará ubicado después del punto de desinfección. Los vasos se colocarán boca abajo y el servicio de cubiertos se aconseja que esté estuchado de forma individual.
7. En los casos del **buffet de monodosis**, es aconsejable que los envases se expongan tapados.
8. En el caso del **buffet asistido desde delante** se acotará una zona de separación recomendada de al menos 1,5m entre los comensales y el buffet. Los cocineros responsables de servir la comida deberán tener a su alcance un dispensador de producto hidroalcohólico para desinfectarse las manos siempre que sea necesario.

²¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.3.

9. En el caso del **buffet asistido desde el interior** se recomienda disponer de una pantalla protectora que aisle los alimentos. Los cocineros responsables de servir la comida deberán tener a su alcance un dispensador de producto hidroalcohólico para desinfectarse las manos siempre que sea necesario.
10. Un mismo buffet puede combinar las variantes en sus distintas secciones del buffet (por ejemplo: monodosis para postres, buffet de autoservicio para los platos fríos, a la vez que buffet asistido para los platos calientes).
11. Una vez finalice cada trabajador se debe proceder a la desinfección de la mesa y silla, o bien proveer los medios para que el mismo trabajador la efectúe.
12. Asimismo, una vez acabado cada turno de comida en el comedor, se procederá a desinfectar con viricida autorizado las superficies que hayan estado expuestas a los trabajadores. Se mantendrá ventilado el espacio mediante ventilación natural siempre que sea posible.

5.7. Otras áreas comunes

1. Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.
2. Cuando los establecimientos dispongan de ascensor de personal o montacargas, se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, su uso siempre será con mascarilla²².
3. La ocupación máxima para el uso de los aseos será de una persona para espacios de hasta cuatro metros cuadrados. Para aseos de más de cuatro metros cuadrados la ocupación máxima será del cincuenta por ciento del aforo, debiendo mantenerse durante su uso la distancia de seguridad interpersonal.²³
4. Es importante que, a la salida de los aseos comunes, todo trabajador se desinfecte correctamente las manos con producto hidroalcohólico

²² Resolución del 4 de agosto de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 157 de 5 de agosto 2020.

²³ Dirección General de la Salud Pública, Gobierno de Canarias (22.06.20), "Protocolo Sanitario de medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 en el uso de piscinas de uso colectivo".

mediante el dispensador habilitado a la entrada de los mismos. Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos.

5. Los aseos comunes deben ser limpiados frecuentemente con un viricida autorizado, prestando especial atención a las zonas susceptibles de ser más contaminadas como son, pomos y manetas de puertas, grifería, etc. Siempre que sea posible, se ventilará el espacio mediante ventilación natural.
6. Se colocarán carteles que recuerden la desinfección de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas dispensadoras (vending o café, entre otras), si las hubiere. Se recomienda el uso de máquinas dispensadoras con algún tipo de accionamiento no táctil.
7. Se deben habilitar en la zona de personal cubos de basura con pedal, cerrados y con identificación específica, para depositar EPI desechables así como otros desechos de higiene personal (pañuelos desechables).

5.8. Comité de gestión del riesgo COVID-19 y plan de contingencia

1. La empresa debe conformar un comité para la gestión del riesgo, que contará con la representación legal de los trabajadores. En las empresas que exista un Comité de Seguridad & Salud, este asumirá la gestión²⁴.
2. A estos órganos de consulta y participación se podrá estudiar la posibilidad de que se incorporen con voz, pero sin voto, miembros de los siguientes departamentos en caso de que no estén representados: recepción, pisos, cocina, restaurantes y bares, mantenimiento y animación.
3. El Comité asumirá las siguientes funciones en relación con la gestión de riesgos de transmisión de COVID-19:²⁵
 - a. Establecer los objetivos a perseguir.

²⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.1.

²⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.1.

- b. Establecer mecanismos para reunir la información que le permita tomar decisiones estratégicas.
 - c. Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre componentes del comité, con representantes de los trabajadores, servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con empleados, autoridades competentes, proveedores y subcontratas).
 - d. Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
 - e. Planificar la implementación del plan de contingencia.
 - f. Implementar 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.
4. El establecimiento elaborará un plan de contingencia específico sobre la base de la preceptiva evaluación de riesgos laborales y de forma adicional y complementaria a dichas instrucciones, con el fin de reducir los riesgos de transmisión de COVID-19. El Plan deberá incluir como mínimo:²⁶
- a. La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
 - b. La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
 - c. La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI).
 - d. 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.
 - e. La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19, tanto por parte de empleados como de

²⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.2.

clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

5.9. Formación del personal

1. Independientemente de la formación obligatoria a la que se refiere el artículo 19 de la ley de prevención de riesgos laborales, se impartirá a todo el personal una formación general sobre la COVID-19 y una formación específica según su departamento.²⁷ Los contenidos de esta última formación serán definidos por el Departamento o Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y/o personal.
2. Cada nuevo empleado que se incorpore a la plantilla del establecimiento deberá haber realizado la formación general y la específica según su departamento, tanto la relativa a los riesgos laborales generales y específicos de su puesto de trabajo, como aquellos riesgos derivados de la COVID-19.²⁸
3. Las formaciones al trabajador, aparte de todos los nuevos procedimientos relacionados con la prevención de la COVID-19 que afecten a su puesto de trabajo, deben incluir el correcto uso y mantenimiento de los EPI que utilicen.
4. El personal debe conocer el plan de contingencia diseñado por la empresa y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.²⁹

5.10. Plan de limpieza

1. El establecimiento debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. Se procurará la utilización de materiales reciclables, priorizando aquellos fácilmente

²⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.4.1.a.

²⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.4.1.b.

²⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.1.

biodegradables y que generen menor huella de carbono. El plan de limpieza deberá considerar como mínimo.³⁰

- a. Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto.
- b. La ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- c. La limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- d. El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, 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.
- e. La limpieza de habitaciones en condiciones de seguridad.
- f. Los carros de limpieza 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 en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- g. Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas.

³⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.9.1-2.

6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DISFRUTE VACACIONAL

Las medidas de prevención de la COVID-19 en el ámbito de un establecimiento hotelero rotan sobre tres ejes: la higiene, la distancia interpersonal y, derivado de éste último aspecto, la reducción de aforos en las diversas instalaciones del hotel. Todas las medidas propuestas en esta manual para prevenir el contagio entre clientes y trabajadores tienen como fondo alguno de estos aspectos.

En cuanto a las **medidas higiénicas**, se centran en su mayoría a la higiene de manos y las de zonas de alto contacto para evitar el contagio por esa vía. Entre estas medidas está la obligada higienización de manos del cliente a la entrada en cada departamento (p.ej. Restaurante) o la ampliación de la frecuencia de la limpieza de los puntos de mayor contacto de las zonas comunes.

En lo que se refiere a las **medidas de distanciamiento**, se centran básicamente en mantener una distancia de, al menos, 1,5 metros con personas ajenas a la misma unidad familiar, por ejemplo, a través de circuitos de espera en los lugares de concentración donde es habitual hacer cola o a través del distanciamiento de las hamacas de piscina y las mesas de restaurante y bares, siendo necesario el uso de mascarilla en los espacios donde esa distancia no pueda ser respetada. De esta restricción en el distanciamiento se deriva el **recálculo de los aforos** de todos los espacios hoteleros, tanto los abiertos (p.ej. el vaso de la piscina) como, especialmente, los cerrados (p.ej. los aseos comunes).

En todo ello no se debe olvidar que el núcleo del negocio de los hoteles vacacionales es la venta del **disfrute de experiencias vacacionales** a sus

clientes. Al aplicar las medidas de prevención de la COVID-19 se ha procurado interferir lo menos posible en el disfrute vacacional, siendo, no obstante, evidente que determinadas medidas de cada uno de los tres ejes (higiene, distancia, aforos) pueden tener efectos negativos en el disfrute y, por tanto, en el núcleo del negocio turístico. Por otro lado, la crisis sanitaria ha provocado una mayor demanda de seguridad por parte del cliente, lo cual puede neutralizar ya de por sí gran parte de la supuesta pérdida de disfrute vacacional derivada de la aplicación de medidas como, por ejemplo, el uso de mascarillas en entornos donde la distancia no pueda ser respetada, medida ya aceptada por los clientes como parte de la "nueva normalidad".



7. SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Además de la conservación del disfrute vacacional, también se procuró tener en cuenta que las propuestas no interfirieran, en la medida de lo posible, en el importante papel de los hoteles con relación a la sostenibilidad ecológica, especialmente en lo que se refiere a la generación de residuos. De ahí, por ejemplo, que medidas como la exigencia de envases de doble plástico a los proveedores de mercancías no encontrarán cabida en este manual, teniendo además en cuenta que la probabilidad de transmisión de la COVID-19 por envases ha quedado minimizada según varios estudios científicos recientes.

En este contexto quizás la medida más llamativa, por el volumen de plásticos que generaría, sería la abstención del uso de guantes de plástico en la mayoría de los departamentos, con excepción de las camareras de pisos y oficiales de mantenimiento en el interior de las habitaciones de clientes y el personal de cocina durante determinadas tareas. Esto se argumenta con la falsa sensación de seguridad que aportan los guantes en determinados puestos (p.ej. camarero de restaurante), pudiendo incluso tener el efecto contrario de ampliar la probabilidad de contagio.

8. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL

Además del ámbito ecológico de la sostenibilidad, también se tuvo muy en cuenta sus otros dos ámbitos, el económico y el social. En la redacción de este manual primó el contexto de seguridad, teniendo siempre presente la necesidad de viabilidad económica del negocio hotelero, dados los efectos económico-sociales que podría producir el cese de actividad, temporal o definitivo, de establecimientos hoteleros en una región turística como Canarias. Cumplir con la distancia social puede obligar a algunos establecimientos a tener que modificar la operativa diaria para poder cumplir con ella, e incluso algunos establecimientos deberán limitar la ocupación de éste para no penalizar a clientes por no poder darles el servicio contratado. Por ejemplo, un hotel, al 100% de todo incluido, que maneja una ratio habitual de 0,7 hamacas por cliente, y que después de la nueva distribución de las hamacas (con distancia de 1,5m entre las parejas de hamacas) ve reducido su ratio a aprox. 0,45 hamacas por cliente, tendrá obviamente que tomar medidas concretas para mejorar esa ratio. Podrá buscar soluciones alternativas provisionales, como la ampliación del solárium a zonas no habituales, pero ha de tener en cuenta que este servicio ha de prestarlo y, si no encuentra una solución adecuada y satisfactoria, debería optar por la reducción de la capacidad del hotel.

El presente manual no considera una limitación de antemano del aforo total, tal como han aplicado algunos destinos competidores y cadenas hoteleras en la fase inicial de la "nueva normalidad". No obstante, para los cuatro puntos más críticos de posibles congestiones en los establecimientos hoteleros (área de piscina, ascensores, bares, comedor) se aportan recomendaciones para la descongestión del flujo de clientes.



9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS

9.1. Recepción

9.1.1. Entrada del hotel

1. Todos aquellos hoteles que dispongan de personal en la entrada como maleteros, botones o personal de seguridad deberán de hacer uso de mascarilla y guantes o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas etc., así como mantener la distancia de seguridad con los clientes.³¹
2. Cuando el hotel posee servicio de aparcacoches, se debe procurar evitar que los trabajadores sean quienes muevan los vehículos.
3. En la zona de recepción disponer de estación de producto hidroalcohólico poniendo especial hincapié en los accesos de entrada y salida.³²
4. En hoteles donde es habitual el acompañamiento de clientes a la habitación para explicar el funcionamiento interior podrá entrar, previa autorización del cliente, y manteniendo las distancias en el interior de la habitación.

³¹ Resolución de 19 de junio de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, BOC núm. 123 de 20 de junio 2020, apartado 3.3.b).

³² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.c).

9.1.2. Limitación de aforo del hall de recepción

1. Se limitará el aforo del hall de recepción en base a la distancia mínima de 1,5 metros entre cada unidad familiar de clientes y con el fin de evitar aglomeraciones.³³
2. Se deberá definir de qué forma y hacia qué zona se organizan las colas que pudiesen formarse cuando los clientes lleguen. Se señalará bien el punto de espera de cada cliente y la distancia que debe mantener con señales en el suelo y/o verticales, así como la dirección en la que caminará el cliente³⁴. El cliente no debe de tener ninguna duda sobre el sentido del recorrido. Se preverá la posible longitud de la cola y no podrá entorpecer nunca otras vías de circulación, como por ejemplo salidas de ascensor o escaleras. Asimismo, los elementos físicos que se dispongan para delimitar los itinerarios, como vallas, catenarias o similares, no deberán bloquear los recorridos de evacuación en caso de emergencia.
3. Para los clientes es obligatorio el uso de mascarilla según la normativa vigente³⁵, así como mantener la distancia respecto a personas que no estén alojadas en la misma habitación o no sean miembros de la misma unidad familiar. En el área de recepción se debe de ofrecer la posibilidad de adquirir una mascarilla (sea de pago o de cortesía).
4. La cartelería dispuesta para informar al cliente de las condiciones de servicio y medidas de prevención debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).³⁶

³³ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.a.

³⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.e.

³⁵ En el momento de la publicación del presente manual, a principios de septiembre 2020, la normativa aplicable sobre el uso de mascarillas es la siguiente: Resolución del 4 de agosto de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 157 de 5 de agosto 2020.

³⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.1.

9.1.3. Check-in

9.1.3.1. Características del mostrador de recepción

1. Se recomienda instalar en el mostrador de recepción elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción³⁷ (p.ej. mamparas con una altura igual o superior a 2 metros respecto al suelo, con una apertura inferior en cada estación de atención al cliente que permita el intercambio de objetos).
2. Se recomienda retirar todas las publicidades que puedan existir en la zona de recepción o bien exponerlas a demanda desde dentro del mostrador de recepción. Asimismo, es recomendable utilizar aplicaciones web, expositores con códigos QR o bien dispositivos táctiles, teniendo en cuenta que hay que desinfectarlos frecuentemente y proporcionar cerca una estación de producto hidroalcohólico.
3. Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.³⁸

9.1.3.2. Llegada del cliente

1. El cliente, desde que efectúa la reserva, debe ser informado de los protocolos de seguridad del hotel y las condiciones que se aplicarán en el uso de las instalaciones, así como aceptarlas³⁹. En la medida de lo posible, se recomienda volver a informar del procedimiento de check-in antes de la llegada y enviar la toda información necesaria para acelerar el proceso de entrada.
2. En caso del uso de aplicaciones de check-in web previas el cliente sólo se acercará a recepción para identificarse y recibir el sobre de bienvenida dónde podrá encontrar todo lo necesario para su estancia.

³⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.b.

³⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.h.

³⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.1 y apartado octavo, art.3.2.

3. Para las recepciones que disponen de estaciones de bebidas de cortesía se recomienda retirarlas y en caso que se ofrezca bebida de bienvenida, es aconsejable ofrecerla en cualquiera de los bares disponibles.

9.1.3.3. Transacciones en el mostrador

1. Se recomienda el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless.⁴⁰
2. Cualquier elemento de uso común por más de una persona (TPV y similar) debe desinfectarse adecuadamente después de su uso o facilitar a los usuarios productos para realizar higiene de manos antes y después de su utilización.⁴¹
3. En hoteles con régimen de todo incluido, las pulseras se las colocarán los propios clientes.⁴²
4. En el sobre de información se entregará toda la información general con las normas de seguridad del hotel, así como los contactos necesarios para su posible atención sanitaria en caso de aparición de sintomatología sospechosa de COVID-19.⁴³
5. En caso de no ser posible enviar al cliente toda la información del hotel (directorio de servicios, publicidad restaurantes, precios minibar, carta room-service, etc.) por vía digital, se podrán incluir en el sobre de información general.
6. Se suprimen las tarjetas que se entregan para recibir las toallas. El punto de recogida y entrega se realizará en un lugar definido y en un horario determinado, siendo preferible el área de la piscina.

9.1.3.4. Asignación de habitaciones

⁴⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.f.

⁴¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.g.

⁴² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.k.

⁴³ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.1.

1. Se definirá una zona del hotel para los casos positivos en COVID-19, donde se procurará mantener alguna habitación libre⁴⁴. Esta zona debe estar en una zona alejada de la afluencia máxima, a la vez que de fácil acceso por los servicios médicos (p.ej. en hoteles horizontales lejos de la piscina y cerca de alguna entrada; en hoteles verticales en la planta más baja y lejos de los ascensores).
2. Se recomienda disponer en la recepción de descripciones visuales con los tipos de habitación y ubicaciones para poder mostrar la habitación y evitar posteriores desinfecciones por peticiones de cambio, una vez el cliente ya haya entrado en la habitación.

9.1.4. Medidas de seguridad entre los trabajadores de recepción

1. En los hoteles en que la distancia entre los recepcionistas sea inferior a 1,5 metros, deberán llevar mascarilla u otro EPI autorizado. Si no dispusiese de mampara de separación entre el cliente y el recepcionista, el recepcionista deberá usar mascarilla⁴⁵.
2. Deberá evitarse el intercambio de objetos⁴⁶. En caso de intercambio de objetos con cliente o con compañeros, deberá desinfectarse las manos tras cada intercambio y evitar tocarse boca, nariz y ojos. A tal efecto deberá disponerse de dispensador de gel desinfectante destinado al personal de recepción. Procurar al comienzo de cada turno asignar por empleado el material habitual que va a necesitar ya que así, al finalizar el turno, su desinfección será más sencilla. En caso de no ser posible, se debe asegurar que cada turno desinfecte todos los dispositivos utilizados.
3. Se procurará no compartir equipos de trabajo, material de oficina o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, se deben establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso.

⁴⁴ UNWTO, World Tourism Organisation (28.05.20), "Global Guidelines to Restart Tourism", p.16.

⁴⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.b.

⁴⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.d.

9.1.5. Check-out

1. Se aplicarán las mismas medidas de distanciamiento que se adoptan en el check-in, procurando que a pesar de la hora de salida, los clientes vayan realizando su check-out de forma escalonada, evitando así aglomeraciones su último día en horarios puntuales.⁴⁷
2. En el caso de existir habitación de cortesía, hay que procurar facilitar en la medida de lo posible los late check-out para evitar exceso de concurrencia en dichas estancias, dado que la habitación de cortesía deberá desinfectarse entre cliente y cliente.
3. Todos aquellos hoteles que utilicen llaves magnéticas han de tener un lugar señalado en la recepción donde, tras realizar el check-out, puedan depositar las tarjetas y desinfectarlas posteriormente⁴⁸.
4. Se recomienda ofrecer, bajo autorización del cliente, el envío de factura digital.

9.1.6. Otros procesos

1. Los objetos perdidos han de almacenarse en bolsas separadas y transparentes y realizando un posterior registro en el sistema.
2. Se evitará en lo posible recogida de paquetería en recepción. De hacerlo, hay que evitar intercambio de objetos con proveedor/cartero y se llevará a su destino dentro del hotel lo antes posible.

9.1.7. Comunicaciones desde recepción

1. Se recomiendan las llamadas de cortesía a las habitaciones para evitar que acudan a recepción con preguntas que pueden ser solventadas vía teléfono y a su vez dará una mayor seguridad al cliente.
2. Comunicación con cliente enfermo o con sospecha de estarlo: En caso de ser confinado en el hotel y no ser hospitalizado, se le llamará varias veces

⁴⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.m.

⁴⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.i.

al día para verificar su estado de salud y solucionar cualquier petición que tenga.

3. El establecimiento deberá facilitar a la autoridad sanitaria competente todos los datos necesarios para el seguimiento y la vigilancia epidemiológica de la COVID-19 que le sean requeridos por esta. Asimismo, cuando las autoridades sanitarias identifiquen la necesidad de realizar trazabilidad de contactos, tendrá la obligación de facilitar a las autoridades sanitarias la información que les sea solicitada relativa a la identificación y datos de contacto de las personas potencialmente afectadas.⁴⁹

9.2. Departamento de pisos

9.2.1. Material de habitaciones

1. Se procurará la reducción de textiles, incluidas alfombras, así como en los objetos de decoración y comodidades diseñadas para los clientes⁵⁰. En caso de que el cliente solicitara alguno de estos elementos, el día de salida serán retirados y correctamente desinfectados o eliminados, según sea su uso.
2. Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas⁵¹.
3. El minibar, en caso de estar cargado de bebidas, debe ser desinfectado (botella por botella) antes de cada nueva ocupación de la habitación. Los carros de minibar circularán por los pasillos completamente tapados.
4. En caso de disponer la habitación de un cartel de "Cambio de sábanas" (en la mesilla de noche) para que el cliente indique su deseo de cambio, éste será de un material lavable y desinfectable (p.ej. metacrilato)⁵².
5. El cartel de "Cambio de toalla/Ahorro agua" (en el cuarto de baño) también será de un material lavable y desinfectable (o pegado en la pared), recomendándose cambiar la ubicación de la toalla sucia: no se debe

⁴⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.1.

⁵⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.7.a.

⁵¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.7.b.

⁵² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.l.

depositar la toalla en el suelo, sino en el plato de ducha, en la bañera o en el lavabo.

6. Se recomienda el uso de códigos QR para facilitar información de utilidad al cliente.
7. Se recomienda incluir un pack de vasos desechables por persona, tanto para el baño como para la habitación.
8. En caso de ofrecer atenciones de bienvenida, éstas irán en envases cerrados (p.ej. botella de agua o cava). Los alimentos irán cerrados (p.ej. cesta de frutas, cena fría).
9. El cartel de "No molestar/Limpien la habitación" debe ser de un material lavable y desinfectable⁵³. En caso de no ser de un material que garantice la desinfección, se podrán utilizar carteles de un solo uso.

9.2.2. Limpieza de habitaciones

9.2.2.1. Aspectos generales

1. Durante la limpieza de la habitación se ventilará la habitación abriendo ventanas y/o balconeras. La ventilación siempre será hacia el exterior y no hacia el pasillo, excepto las unidades que carezcan de balcón o excepto los pasillos que no sean cerrados.
2. El carro de la limpieza debe permanecer en el pasillo, fuera de la habitación.
3. El área de pisos y limpieza debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, utilizando como mínimo guantes y mascarilla en el interior de la habitación de cliente^{54 55 56}. En caso de limpieza de habitaciones de clientes contagiados se aplicarán los protocolos estipulados en el apartado de "limpieza de habitación de contagiados".

⁵³ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.5.1.

⁵⁴ TUI Hotels&Resorts (Mayo 2020), "Protocol SARS-CoV-2 / Covid-19", V.1., p.13.

⁵⁵ WHO, World Health Organization (31.03.20), "Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector", p.5.

⁵⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.4.2.

9.2.2.2. Utensilios de limpieza

1. El carro debe de estar provisto de producto hidroalcohólico para desinfectar los guantes, como mínimo, después de la limpieza de cada habitación. En caso de deterioro de los guantes, serán sustituidos por unos nuevos. Se recomienda consultar la reacción del material de los guantes con el gel hidroalcohólico, en cuanto a la posible pérdida de propiedades impermeables, en la ficha de datos de seguridad.
2. Todos los utensilios de limpieza (bayetas/paños, estropajos, mopas y fregonas) serán desinfectados antes de cada cambio de unidad alojativa. Se deben utilizar tres bayetas/paños de diferentes colores para terraza/balcón, habitación y baño. Se recomienda su uso individual por cada unidad alojativa (reutilizables después de su lavado y desinfección)⁵⁷.
3. La ropa sucia irá en bolsas cerradas. Se recomienda equipar el carro con dos bolsas o sacos reutilizables grandes y clasificadores para cada uno de los tipos de prenda.

9.2.2.3. Limpieza de habitaciones de cliente

1. Se limpiará la habitación sin el cliente dentro de la habitación, exceptuando los casos cuando el cliente no pueda salir por algún problema de movilidad (sin contar el contagio por COVID-19, caso para el cual hay otro protocolo de limpieza). Se deberá informar mediante señalética que la unidad alojativa está en proceso de limpieza.⁵⁸
2. Se ventilará la habitación, evitando corrientes hacia el pasillo. Por ello, en casos de pasillos cerrados, la puerta de la habitación permanecerá cerrada o semi-cerrada.
3. Se retirarán los textiles sucios (ropa de cama, toallas,...) con especial cuidado, sin sacudirlos. Al retirar la ropa sucia de la cama ésta será arrastrada, envolviéndola en sí misma, de manera que no tenga contacto con el cuerpo de la camarera⁵⁹. Se introducirá en las correspondientes

⁵⁷ RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Pisos", p.7.

⁵⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.11.5.

⁵⁹ Turismo de Portugal, Sello Clean&Safe, www.visitportugal.com/es/content/clean-and-safe

bolsas del carro o carro auxiliar, que estará delante de la puerta de la habitación. En el caso de que éste esté más alejado de la puerta, la ropa se introducirá en bolsas adicionales dentro la habitación, con el fin de que no circule sin protección por el pasillo.

4. Las bolsas o sacos posteriormente se cierran y van directamente a la lavandería. No se vuelven a abrir para contar la ropa, puesto que la ropa sucia no se puede manipular ni sacudir.⁶⁰
5. En el cuarto de baño, el vaso desechable del cliente destinado a sus utensilios de higiene íntima (cepillo de dientes, cuchilla de afeitar,..) no se tocará. Se podrá dejar un vaso de recambio estuchado al lado para que el cliente lo cambie y deseche el usado.
6. Las bolsas de las aspiradoras serán cambiadas, según está establecido, siempre en los offices. El proceso será llevado a cabo con el uso de EPIs. El cambio de filtros de las aspiradoras será efectuado, preferentemente, por un oficial de mantenimiento y siempre con los EPIs que se deriven de la evaluación de riesgo del puesto de trabajo. Se recomienda para las aspiradoras el uso de filtros HEPA.
7. Tras la limpieza común, se deberá desinfectar con un paño con viricida autorizado los puntos críticos (mayor contacto del cliente): pomos y agarraderas de puertas y ventanas, interruptores, teléfono, mandos de TV y aire acondicionado, mango del secador de pelo, mango de los espejos de aumento, agarraderas del cuarto de baño y portarollos.
8. La colocación de la ropa limpia, tanto de la ropa de baño como de la ropa de cama, será el último paso del proceso de limpieza de la habitación.
9. Se recomienda suspender el servicio de cobertura, con el fin de evitar nuevas entradas en la habitación del cliente.

9.2.2.4. Limpieza de habitación de salida

1. Los procedimientos básicos son los mismos que en la limpieza de habitación de cliente (ventilación, etc.).

⁶⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.12.a-b.

2. Se limpiarán los textiles (sofás, sillones, cortinas, etc.) con un método de desinfección autorizado.
3. Tras la limpieza ordinaria se limpiará con un viricida autorizado todos los puntos críticos: pomos y agarraderas de puertas y ventanas, interruptores, teléfono, mandos de TV y aire acondicionado, mango del secador de pelo, mango de los espejos de aumento, agarraderas del cuarto de baño y portarollos, teniendo en cuenta especialmente la desinfección profunda del teléfono, de la papelera con tapa y cualquier otro elemento o utensilio adicional que pudiera haber en la habitación susceptible de ser manipulado.⁶¹
4. Las fundas de protección recomendados para los mandos de TV y aire acondicionado serán cambiadas para cada nuevo cliente.
5. Se desinfectará el minibar y todo su contenido. Si no se puede garantizar su limpieza entre clientes se debe evitar prestar el servicio de minibar en la habitación.⁶²
6. Se desinfectará el interior de la caja fuerte con un viricida.
7. Se desinfectarán las perchas⁶³ y se comprobarán que los elementos protegidos o embolsados, tales como mantas o almohadas extra, estén en perfecto estado de desinfección.
8. Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar a la salida del cliente.⁶⁴
9. La ropa limpia (ropa de cama y toallas) y los amenities se colocarán al final.
10. Con cada cambio de cliente se lavará toda la ropa que haya sido usada por el cliente, como las fundas interiores, tanto de almohadas, de colchón, de cuadrantes como de sofá-camas.

⁶¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.9.2.a.

⁶² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.11.4.

⁶³ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.7.d.

⁶⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.7.c.

11. Cada cuna utilizada debe ser desinfectada con un viricida.
12. En el caso excepcional de disponer la habitación de una cocina se limpiarán y desinfectarán todos los utensilios de cocina, recomendándose presentar los cubiertos de forma estuchada para el nuevo cliente.

9.2.3. Limpieza de habitación de un cliente contagiado

1. El comité de seguridad debe velar por que en ningún momento un trabajador perteneciente a los grupos de riesgo (mayores de 60 años, embarazadas, trabajadores con problemas crónicos relacionados con el tracto respiratorio, diabéticos, etc.) entre en una habitación de un cliente contagiado.
2. No se entrará a la habitación mientras el cliente permanezca en ella.
3. Si el cliente ha de permanecer en cuarentena en el Hotel, se le proporcionarán todos los medios para limpiar su habitación y se le facilitarán toallas y lo que necesite sin entrar en la habitación para que realice su limpieza. En caso de que el cliente precise limpieza, sólo podrá ser realizada tras el realojamiento del cliente a otra habitación, lo cual se le puede ofrecer con la periodicidad que el Hotel considere conveniente.
4. El tiempo mínimo entre la salida de un cliente que sea un caso sospechoso o confirmado de COVID19 y la entrega de su unidad alojativa individual a un nuevo cliente no será inferior a 48 horas a menos que la desinfección del recinto se lleve a cabo por empresa especializada y autorizada para tal fin.⁶⁵
5. Se recomienda por seguridad que la habitación permanezca desocupada 48 horas después de la salida del cliente, antes de que alguien entre a limpiar. Posteriormente se podrá proceder a su limpieza y correcta desinfección. La camarera utilizará los EPIS destinados para este efecto, que son guantes, mascarilla del tipo FFP2 y un mono desechable. El comité o responsable de seguridad debe velar por que en ningún momento sea

⁶⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.11.6.

un trabajador perteneciente a los grupos de riesgo y que el trabajador de desinfección tenga la formación adecuada para dicho cometido.

9.2.4. Lavandería

9.2.4.1. Lavandería externa

1. A la lencería del hotel le llegan las bolsas-sacos cerrados ya clasificados en sus dos tipos desde las habitaciones y la mantelería de restaurante en otro tipo de bolsa-saco para enviar a la lavandería externa. En caso de ropa infectada se han de diferenciar las bolsas con color diferente.
2. Se le pedirá los protocolos internos a la lavandería para asegurar que se cumplen las exigencias protocolarias del hotel, especialmente en lo referido al empaquetado y transporte de la ropa⁶⁶.
3. La lavandería externa se encargará del lavado y desinfección de las prendas asegurando que vienen empaquetadas o bien con el carro protegido para que no se produzca contaminación cruzada en el trayecto desde la lavandería al hotel.
4. La lencería del hotel tendrá zonas claramente diferenciadas entre el área de colocación de carros o jaulas de ropa sucia y de ropa limpia.
5. En caso de lavarse en lencería la ropa de personal ha de ser lavada, secada o planchada a 60°C de temperatura o bien otro método autorizado por sanidad a menor temperatura.⁶⁷

9.2.4.2. Lavandería interna

1. En los hoteles con lavandería propia la zona sucia de clasificación debe de estar claramente diferenciada de las otras tres (lavado, secado, planchado y doblaje)
2. Se debe procurar asignar un grupo de trabajo que se encarga de la ropa sucia y otro grupo que manipula solo la ropa limpia. En caso de pasar un trabajador de la zona sucia a la zona limpia, debe cambiarse antes de uniforme.

⁶⁶ TUI Hotels&Resorts (Mayo 2020), "Protocol SARS-CoV-2 / Covid-19", V.1., p.13.

⁶⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.12.d.

3. El comité de prevención de la COVID-19 se asegurará que no habrá ninguna persona que pertenezca al grupo de riesgo en el equipo que manipula la ropa sucia.
4. Todo el personal de la lavandería ha de usar los EPIS asignados.
5. Al sacar la ropa de las bolsas hay que evitar en todo momento el sacudirla.
6. Tras introducir la ropa sucia en la lavadora e iniciar el ciclo de lavado el trabajador de zona sucia procederá a limpiar el exterior de la lavadora (puertas, escotillas, botoneras, pantallas táctiles, etc) y el suelo delante de la máquina.
7. El carro o jaula de ropa sucia debe desinfectarse al finalizar la jornada.
8. En caso de ser posible, el aire acondicionado del lado sucio ha de ser independiente de la zona de ropa limpia.
9. La ropa de un cliente contagiado vendrá en una doble bolsa de otro color. Se recomienda el envasado en bolsas hidrosolubles cerradas en origen de manera que puedan ser directamente cargadas en lavadoras sin necesidad de manipular las prendas directamente⁶⁸.
10. En caso de reparto a otros hoteles de la cadena, el conductor deberá de usar mascarilla, gafas o pantalla. A su vez deberá de desinfectarse las manos cada vez que salga y entre en el vehículo.
11. Los carros con ropa limpia que se lleven a otros hoteles de la cadena han de estar enfundados o bien la ropa sellada.
12. No se debe permitir la entrada a nadie ajeno al departamento de lavandería.

⁶⁸ INSST, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (07.07.2020), "Directrices de buenas prácticas en el sector de lavanderías industriales: Medidas para la prevención de contagios del SARS-Cov-2", p.6.

9.3. Zonas comunes

9.3.1. Ascensores

1. Se determinará e informará a los clientes de la capacidad máxima en ascensores, debiendo aplicarse la norma de no compartir este espacio personas no convivientes, salvo que se haga uso de mascarillas.⁶⁹
2. Se recomienda que el ascensor disponga en su interior (o en su exterior) de un dispensador de producto hidroalcohólico.⁷⁰
3. Se recomienda que el ascensor disponga de un cartel informativo con el aforo y la obligatoriedad sin excepciones del uso de la mascarilla. En el cartel se podrá aconsejar a los clientes el uso de las escaleras.
4. En el caso de que la capacidad resultante de transporte de los ascensores con el aforo restringido sea insuficiente para atender la demanda de los clientes en las horas punta, es recomendable que el establecimiento tome medidas adicionales para gestionar la demanda, con el fin de evitar acumulaciones de clientes en las plantas. Entre estas medidas, por ejemplo, podría estar el alojar en las primeras plantas a clientes jóvenes sin problemas de movilidad y que acceden voluntariamente al uso de las escaleras durante su estancia.

9.3.2. Zona de piscina

9.3.2.1. Distribución de las hamacas

1. En la piscina también debe ser garantizada la distancia de seguridad de 1,5 metros entre las hamacas medido desde los extremos en que se situó la cabeza del usuario.⁷¹ Esta distancia se aplica sobre parejas de hamacas, al no tener que guardar distancias la unidad familiar que comparte una habitación.⁷²

⁶⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.3.

⁷⁰ RIU Hotels&Resorts (30.04.2020), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Recepción", p.7.

⁷¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.7.1.

⁷² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.7.2.

2. En el caso de que la unidad familiar fuese superior a 2 personas, podrán ubicarse sin guardar distancias, siempre que el piscinero o hamaquero tenga la flexibilidad de ajustar el orden establecido de las hamacas sin distorsionar las distancias.
3. Cada vez que un cliente reclame uno de los elementos ofertados en el servicio (hamacas, sombrilla o mesilla), estos deberán ser desinfectados o, en su caso, se facilitará para ello una solución antiséptica y desinfectante.⁷³
4. Debe procederse a la limpieza y desinfección entre usuarios de cualquier equipamiento que vaya a ser utilizado por distintas personas.⁷⁴
5. El aforo del área de piscina debe ser limitado en función de la capacidad resultante de la aplicación de los criterios de distanciamiento de las hamacas. En el caso de que la capacidad total resultante de la nueva distribución de hamacas en piscina sea claramente insuficiente para atender la demanda de los clientes, el establecimiento podrá tomar algunas medidas adicionales para gestionar esta sobredemanda. Entre estas medidas podrían estar las siguientes:
 - a. Ampliación de áreas de solarium con hamacas con áreas que anteriormente tenían otro uso, como por ejemplo canchas de tenis, canchas de beach volley, azoteas, etc.
 - b. Ubicación de hamacas en habitaciones con terraza y/o jardín (si antes no la tenían).
 - c. Aplicación de turnos o de un sistema de uso rotativo por días para cada unidad.
 - d. Incentivar la venta del régimen de media pensión o alojamiento y desayuno, cuyos clientes salen más de las instalaciones del hotel que el cliente de todo incluido.
 - e. Limitar el aforo total reduciendo la capacidad del establecimiento.

⁷³ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.7.3.

⁷⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.7.6.

9.3.2.2. Aforo de la piscina

1. El aforo del vaso de la piscina descubierta y cubierta se calculará en base a una persona por cada 4m² con el añadido del porcentaje de restricción de aforo estipulado por Gobierno de Canarias para el momento actual, si lo hubiera, debiendo ser limitada la entrada a la piscina a esa cantidad de personas.⁷⁵
2. La entrada de clientes a la piscina será limitada al aforo resultante del cálculo en el punto anterior. El establecimiento velará por el cumplimiento del aforo máximo calculado.
3. Se recomienda llevar un registro de control periódico de aforo en la piscina⁷⁶.
4. Se evitará la introducción de colchonetas o cualquier otro elemento en la piscina.

9.3.2.3. Limpieza de hamacas y áreas de piscina

1. Las hamacas serán limpiadas y desinfectadas diariamente con un desinfectante con eficacia viricida. Asimismo, las colchonetas serán desinfectadas con un método apropiado.
2. Se recomienda disponer en el área de piscina de un dispensador de producto desinfectante y papel para, si el cliente lo desea, pueda desinfectar su hamaca antes de usarla tras el uso de otro cliente en el mismo día.
3. Si el hotel no puede garantizar la limpieza y desinfección de los vestuarios del tipo casetas individuales de piscina deberán de permanecer cerrados.
4. Se recomienda que las duchas y lavapiés de piscina sean con sensores. En todo caso, se dispondrá de una estación de producto hidroalcohólico en el área de piscina.
5. Se han de limpiar con frecuencia escaleras, barandillas, duchas y papeleras.

⁷⁵ Dirección General de la Salud Pública, Gobierno de Canarias (22.06.20), "Protocolo Sanitario de medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 en el uso de piscinas de uso colectivo", p.12.

⁷⁶ Ver Protocolo Sectorial de Piscinas Saludables, V.3, 21 de mayo 2020.

9.3.2.4. Toallas de piscina

1. Las toallas de piscina se le entregarán al cliente en el punto indicado para ello y las devolverán en el mismo punto en un contenedor con bolsa interior, tapa y pedal habilitado para ello, separado físicamente de la zona de toallas limpias.

9.3.3. Aseos comunes de clientes

1. En el caso de los aseos comunes debe ser redefinido el aforo máximo en base a las medidas de distanciamiento. Aseos menores a 4m² la ocupación queda reducida a un máximo de una persona a la vez, a menos que una persona requiera asistencia. En aseos con más de 4m² el aforo queda reducido al 50%⁷⁷.
2. Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de producto hidroalcohólico a la entrada del aseo y papel de secado o secador de manos. Los dispensadores de papel, gel y jabón deberán limpiarse y desinfectarse periódicamente, atendiendo a la intensidad de su uso.⁷⁸
3. Los aseos comunes deben ser limpiados con frecuencia. Se deberán desinfectar frecuentemente con un viricida autorizado las zonas susceptibles de ser más contaminadas como son, pomos y manetas de puertas, grifería, pulsador de la cisterna, secador, etc.⁷⁹
4. Siempre que sea posible, se ventilará el espacio mediante ventilación natural.
5. Se recomienda que los aseos de clientes estén provistos de encendido automático de secador, luz, grifos y dispensador de jabón.
6. Las papeleras con tapa deberán contar con apertura de accionamiento no manual.⁸⁰

⁷⁷ Resolución de 19 de junio de 2020, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, BOC número 123 de 20 de junio de 2020, apartado 2.1.9.

⁷⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.1.6.

⁷⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.9.2.a.

⁸⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.1.3.

9.3.4. Zonas comunes exteriores e interiores

1. Cada zona exterior (bares piscina, etc.) o interiores (recepción, etc.) debe tener definido su aforo máximo y contar con dispensadores de producto hidroalcohólico.
2. La frecuencia de limpieza se ampliará, siendo necesario desinfectar los puntos críticos (p.ej. los pasamanos de escaleras, interiores de ascensores, etc.) con frecuencia y en función de su uso.
3. Para la desinfección de textiles en las zonas comunes (p.ej. sofás de la recepción) se aplica la misma recomendación con métodos autorizados que en el apartado de limpieza de habitaciones.
4. En las zonas de recreo infantil (si las hubiere) se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones (como mínimo diariamente). Deben establecerse medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos (lavado de manos o uso en su defecto de solución desinfectante). El personal al servicio de estas áreas será responsable del cumplimiento de las medidas de protección por parte de los usuarios.⁸¹

9.3.5. Gimnasio

1. Se debe definir el aforo de la instalación, recomendado controlar el aforo por medio de reservas. Se deberán reubicar las máquinas para que entre cliente y cliente haya una distancia mínima de seguridad de 1,5 metros.
2. El gimnasio se ventilará, con dos horas de antelación a su uso, al igual que todos aquellos espacios cerrados que se destinen a la celebración de eventos o actividades de animación.⁸²
3. Se le exigirá al cliente el uso de toalla en todos los equipamientos deportivos. En caso de que estén a disposición del cliente en el gimnasio han de estar envueltas y debe habilitarse un espacio para depositar las

⁸¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.6.1-4.

⁸² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.8.1.6.

toallas usadas, en unos cubos que tengan tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.

4. Se habilitarán dosificadores de producto desinfectante y dispensadores de papel desechable para que el cliente pueda desinfectar las máquinas, como mínimo después de su uso.
5. Se debe asegurar un período sin actividad entre sesiones para acceder a la limpieza y desinfección del gimnasio y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes. En cualquier caso, se procurará ventilar la sala varias veces al día⁸³. En tal limpieza tendrá especial atención a los puntos críticos del gimnasio (p.ej. mancuernas, agarraderas de las máquinas, mangos de bicicletas, etc.).
6. Se deben precintar las fuentes de uso común, a no ser que sean de activación automática o con pedal.⁸⁴

9.3.6. Áreas de wellness (SPA y Thalasso)

1. Consultar los procedimientos específicos en el manual de buenas prácticas de Wellness.

9.4. Servicios Técnicos

9.4.1. Medidas de prevención generales

1. El personal de mantenimiento deberá protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.⁸⁵
2. El personal de mantenimiento entrará en una habitación cuando el cliente no se encuentre dentro salvo causa justificada. En el caso excepcional de

⁸³ ICTE (08.05.20), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos", pg. 15.

⁸⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.13.1.a.

⁸⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.13.1.a.

tener que hacer una reparación con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla o guardar la distancia de seguridad.⁸⁶

3. Los trabajos de mantenimiento que hayan de realizarse en las zonas comunes deberán programarse preferentemente fuera del horario de mayor afluencia de clientes.⁸⁷
4. Los proveedores deben de estar informados de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.
5. Los servicios técnicos deben comprobar el correcto funcionamiento de dispensadores de jabón y de productos desinfectante, secadores de manos, dispensadores de papel secamanos o similares.

9.4.2. Medidas preventivas específicas

9.4.2.1. Aire acondicionado y climatizadores

1. De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas de conformidad con la normativa vigente sobre instalaciones de aire acondicionado.⁸⁸
2. Para la limpieza y manipulación de filtros de aire acondicionado, tanto se trate de Fan-coils, como unidades climatizadoras o UTAS, los servicios técnicos deben de utilizar y protegerse mediante los EPIS adecuados. Los filtros sucios deben de retirarse de la habitación y/o de la máquina en bolsa cerrada hasta su traslado al contenedor de residuos.⁸⁹ No deben de sacudirse los filtros sucios ni dejarlos en el suelo de la habitación o sala de máquinas. Al desmontarlos, deben ir directos a la bolsa. En el caso de tener que reutilizar el filtro, lavar con abundante agua y detergente en un lugar

⁸⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.13.1.b.

⁸⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.5.1.

⁸⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.5.2.

⁸⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.5.3.

apropiado, siempre provisto de los EPIS adecuados y, en ningún caso, soplar o ventilar.

3. Se intentará evitar en la mayor medida de lo posible la recirculación interior del aire en los fan-coils y climatizadores de zonas comunes en todos los equipos que permitan opcionalmente tomar el aire desde el exterior (Free Cooling).
4. En los sistemas de climatización de zonas nobles se recomienda incorporar adicionalmente purificadores de aire que incorporen filtros específicos de alta eficiencia, como por ejemplo filtros HEPA.
5. En el caso de una habitación con un cliente contagiado, se procurará disponer de ventilación natural al exterior y desconectar los sistemas de recirculación de aire dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales (fan coils).

9.4.2.2. Mantenimiento de equipos de limpieza (trenes de lavado, etc.)

1. El personal de mantenimiento tiene entre sus funciones velar por el correcto funcionamiento de los equipos de desinfección y vigilancia de los túneles y trenes de lavado. Las temperaturas de lavado estarán entre 55°C-65°C, mientras que las del aclarado estarán entre 80°C-85°C.
2. Se controlará la correcta dosificación de los productos, en especial del detergente, exigiendo a las empresas suministradoras de productos químicos contratadas la vigilancia periódica del correcto funcionamiento y de la correcta dosificación de sus productos químicos.

9.4.2.3. Mantenimiento de los equipos de piscina

1. Deberán realizarse los controles de los parámetros indicadores de calidad del agua según lo establecido en la normativa vigente, recomendándose administrar los niveles superiores y/o específicos de cloro que marque dicha normativa.⁹⁰

9.4.2.4. Mantenimiento de estaciones de bombeo y depuradora

⁹⁰ Dirección General de la Salud Pública, Gobierno de Canarias (22.06.20), "Protocolo Sanitario de medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 en el uso de piscinas de uso colectivo", p.9.

1. Se recomienda aumentar el grado de protección a los trabajadores que realicen estas labores específicas y asegurar que lleven los EPIs asignados.
2. En los casos en los que haya depuradora y se use el agua para riego, hay que asegurarse que esa agua debe tratarse con los parámetros adecuados de desinfección.

9.4.2.5. Mantenimiento de las torres de refrigeración

1. Es recomendable aumentar la frecuencia de control de los valores de los parámetros.

9.4.2.6. Mantenimiento de las redes de agua potable (potabilizadoras y aljibes)

1. Estricto cumplimiento de la normativa sanitaria con respecto a control de agua sanitaria dentro del establecimiento.

9.5. Animación

9.5.1. Medidas de prevención generales

1. Todos los animadores, sean internos o de una empresa externa, recibirán la formación básica sobre la COVID-19, que incluye todos los protocolos de actuación en casos de detectar casos sospechosos de contagios de compañeros o clientes.
2. Para todas las actividades, que preferiblemente deben ser al aire libre⁹¹, es aplicable la norma general de distanciamiento de más de 1,5 metros.
3. Los animadores velarán por el cumplimiento del mantenimiento de la distancia entre los clientes, excepto los clientes de la misma unidad familiar, que no necesitarán guardar la distancia entre sí.
4. Al igual que para todo el resto del personal, para los animadores está prohibido todo contacto físico con los clientes (saludos, abrazos, etc.). Se recomienda establecer un "saludo corporativo" o "saludo de la casa" sin contacto físico.

⁹¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.4.

5. Se priorizarán las actividades que no requieran el uso de material⁹². En caso de ser necesario, dicho material será de uso individual, llevando a cabo las medidas de higienización necesarias, antes y después de su uso.⁹³
6. Se dará prioridad a la realización de reservas previas para las actividades con el fin de controlar el aforo, fomentando el uso de herramientas que permitan la reserva anticipada de las actividades a través de medios telefónicos o electrónicos⁹⁴.
7. El hotel deberá calcular el aforo máximo para la ubicación de cada actividad. Los animadores velarán por el cumplimiento de dicho aforo máximo. En cada ubicación de las actividades habrá disponibilidad de producto desinfectante.
8. Para los animadores, tanto contratados del hotel como de empresas externas, es aplicable todo el apartado 3 de "Medidas laborales generales", incluida la prohibición de acceder al hotel con el uniforme de trabajo.
9. Cuando un animador haga funciones de anfitrión/RRPP o de hostess en el Comedor, se guiará adicionalmente por los protocolos de seguridad de dichos departamentos.

9.5.2. Actividades diurnas

1. Cada presentador de actividades utilizará su micrófono personal asignado, que no podrá intercambiar, o bien utilizará otro sistema que no permita un posible contagio (como, por ejemplo, diademas personales con almohadillas intercambiables).
2. Se eliminarán del programa todas las actividades deportivas o de entretenimiento que impliquen contacto físico entre personas, como fútbol, voleibol, baloncesto, waterpolo, clases de baile, etc., a menos que se puedan rediseñar de forma segura o se limiten a una unidad familiar.

⁹² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.4.

⁹³ Activ (01.06.20), "Manual de buenas prácticas frente al Covid-19 para actividades de Animación y Entretenimiento en Establecimientos Turísticos", p.8.

⁹⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.2.

3. Se desaconseja la realización de juegos de mesa tradicionales que conlleven compartir un mismo espacio o tablero de juego, así como piezas (ajedrez, damas, parchís, juegos de cartas, etc.). En caso de dejar el material a disposición de los clientes sin supervisión, se establecerá sistema de gestión de préstamo donde se controle la limpieza y desinfección del material entre usos.
4. Se mantendrán todas las actividades que permitan mantener las distancias requeridas y que no impliquen contacto físico, como: yoga, aerobio, aquagym, juegos de dardos, ping-pong, petanca, bingo, etc., recordando desinfectar todos los elementos antes del uso de otro cliente (p.ej. dardos, bolas de petanca,..)⁹⁵.
5. Se priorizarán las actividades de exterior frente a las de interior. Si fuese un lugar interior se ventilará e higienizará antes de su utilización, coordinándolo con el servicio de limpieza del hotel. Asimismo, se priorizarán las actividades que no requieran el uso de materiales/equipos frente a las que sí los requieran.⁹⁶
6. Los talleres (por ejemplo, cursos de cocina) se podrán realizar respetando todas las medidas de seguridad expuestas anteriormente (distancias, higienización de utensilios, no intercambio de utensilios, uso de mascarilla, etc.). Se priorizarán los talleres demostrativos frente a los participativos (p.ej. demo de "Cómo hacer una paella"). En el caso de un taller participativo con uso de alimentos, los productos resultantes no se recomienda que sean consumidos por el resto de participantes⁹⁷.

9.5.3. Actividades infantiles

1. Es altamente recomendable la presencia de los tutores de los niños durante las actividades infantiles.

⁹⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.4.

⁹⁶ Activ (01.06.20), "Manual de buenas prácticas frente al Covid-19 para actividades de Animación y Entretenimiento en Establecimientos Turísticos", p.8-11.

⁹⁷ Activ (01.06.20), "Manual de buenas prácticas frente al Covid-19 para actividades de Animación y Entretenimiento en Establecimientos Turísticos", p.10.

2. En caso de llevar a cabo actividades del tipo miniclub o minidisco, deben ser diseñadas cuidadosamente en un lugar adecuado, en base a un aforo máximo y con las medidas máximas de prevención, incluyendo el uso de mascarillas adaptadas para niños, producto hidroalcohólico en los WC infantiles, etc.
3. La parte participativa de la minidisco se diseñará en base al requisito de mantener las distancias entre los niños, teniendo en cuenta que cualquier duda en el cumplimiento requerirá el uso de mascarilla. Se evitará agrupar a los participantes en un único punto (escenario o espacio central) y si no se puede asegurar la distancia, por ejemplo, por la corta edad del niño, se realizará con la presencia de los tutores.
4. Se potenciarán actividades pasivas ante las participativas, como por ejemplo shows de un payaso y, en caso de uso de utensilios (lápices de colores,..), que sean propios e intransferibles.
5. El uso de disfraces (incluyendo el traje de mascota), maquillaje y vestuario debe realizarse de forma individual e intransferible, a menos que por su formato pueda garantizarse su limpieza y desinfección tras cada uso.⁹⁸

9.5.4. Actividades nocturnas

1. Se eliminarán del programa todas las actividades que impliquen contacto físico entre personas, como concursos de "Mister" y "Miss" u otras similares. Asimismo, se cancelan los eventos que produzcan aglomeraciones como las fiestas o las discotecas.
2. Se mantendrán únicamente las actividades que permitan mantener las distancias requeridas y que no impliquen contacto físico.

9.5.5. Espectáculos profesionales

1. Se determinarán los medios de coordinación de actividades empresariales con las empresas externas (y autónomos) que sean necesarios para dar cumplimiento a los protocolos establecidos.

⁹⁸ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.4.

2. El Camerino y WC para espectáculos deberá estar limpio y totalmente despejado de objetos ajenos al proveedor. Se habilitarán barras/percheros para que el proveedor pueda colocar su vestuario y en el camerino habrá un dispensador de producto hidroalcohólico.
3. Al igual que en las demás ubicaciones de las actividades de animación, se tendrán en cuenta tanto el control de los aforos como el mantenimiento de la distancia mínima de seguridad entre personas.⁹⁹
4. Se procurará limitar el acceso de objetos personales de los artistas, debiendo introducir en el hotel lo estrictamente necesario para el espectáculo. Dichos objetos personales se deberán retirar una vez finalizado el espectáculo. Los artistas deberán traer sus propios utensilios y materiales para poder desarrollar su actividad (micrófonos, cables, instrumentos, toallas, etc), los cuales no podrán ser compartidos con el personal del hotel (por ejemplo, los micrófonos).
5. No se involucrarán a clientes en los shows (por ejemplo, para bailes o para trucos de magia). La interacción con los clientes queda totalmente restringida, no pudiendo bajar los artistas del escenario para interactuar con el público. En general, se enfocarán los shows a espectáculos pasivos en vez de participativos. No se promoverán acciones que favorezcan el contacto o la pérdida de la distancia mínima de seguridad, ni entre los artistas, ni entre los clientes¹⁰⁰.
6. En caso de que las actuaciones musicales utilicen instrumentos de viento o aerófonos, tales como la trompeta, el trombón, la tuba, el clarinete, etc., se recomienda exigirles utilizar los filtros de protección y mantener una distancia de, al menos, dos metros¹⁰¹ entre el público y los artistas.
7. Después del espectáculo se procederá a limpieza y desinfección del camerino y del área de espectáculo.

⁹⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.4.

¹⁰⁰ Activ (01.06.20), "Manual de buenas prácticas frente al Covid-19 para actividades de Animación y Entretenimiento en Establecimientos Turísticos".

¹⁰¹ <https://www.esmarmusic.com/estimacion-riesgo-infeccion-coronavirus-ambito-musica/>

9.6. Recepción de mercancía

9.6.1. Procesos en la llegada del proveedor

1. Los conductores y ayudantes no deberán proceder al inicio de la operación de carga/descarga hasta que se les indique.
2. Antes de iniciar el proceso de descarga, se deberán lavar las manos con agua y jabón. En aquellos hoteles sin punto de lavamanos en la zona de descarga, deberán usar producto hidroalcohólico.
3. A los repartidores y conductores se les exigirá en todo momento el uso de mascarilla.
4. En ningún caso los proveedores accederán a las zonas de producción o manipulación del hotel.

9.6.2. Procesos en la recepción de mercancía

1. Las empresa deberán informar a sus proveedores de las medidas de prevención e higiene adoptadas y velar por su cumplimiento.¹⁰²
2. Se tomarán todas las medidas para eliminar las aglomeraciones de proveedores. Es recomendable ampliar en los hoteles el horario de la recepción de mercancías con entregas más controladas y pausadas durante la semana.¹⁰³
3. Se procurará la remisión de los albaranes por vía electrónica.¹⁰⁴
4. No se deberán compartir objetos tales como bolígrafos.
5. En la medida de lo posible, se evitará el acceso de carros/carretillas del proveedor y se transportará la mercancía con carros/carretillas de transporte propias.

¹⁰² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.6.

¹⁰³ RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: "Recepción de mercancías", pg. 3-4.

¹⁰⁴ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado quinto, art.6.

6. En los almacenes se procurará colocar los productos de manera que el primero en entrar sea el primero en salir (FIFO), con el fin de posibilitar una "cuarentena" del producto en función del material del embalaje.
7. Se debe aumentar la frecuencia de la limpieza y desinfección del área de recepción de mercancías a diario con productos viricidas autorizados.
8. Se recomienda evitar las reuniones con comerciales, pasándolas al modo telemático.
9. Los pedidos interdepartamentales deben procurarse hacer por vía telemática, evitando que los horarios de recogida/entrega sean los mismos que los de llegada de mercancía.

9.7. Cocina

9.7.1. Medidas higiénicas y preventivas en la Cocina

1. Se cumplirá estrictamente con la normativa higiénico-sanitaria APPCC en todas sus indicaciones, actualizado al contexto COVID-19.¹⁰⁵
2. Todos los productos que entren en zona de producción deben ser previamente desinfectados con su correspondiente procedimiento.
3. Se deberá prestar especial atención en el caso de manipular o gestionar documentación (albaranes, registros, etc.). Se procederá a un lavado de manos antes y después de la manipulación de dichos documentos.¹⁰⁶
4. En toda dependencia de cocina se deberá disponer de un lavamanos con dispensadores de jabón, de papel de un solo uso y de producto hidroalcohólico.
5. Durante el ejercicio de su actividad el personal deberá estar correctamente uniformado y con mascarilla. Para aquellas tareas que se requieren guantes, será de material autorizado (de no ser recomendable su

¹⁰⁵ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.10.

¹⁰⁶ RIU Hotels&Resorts (01.05.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Cocina", pg. 3-4.

utilización, se ha de cumplir estrictamente con la higiene de manos correspondiente).

6. En la medida de lo posible, se deberá evitar el intercambio de objetos entre los trabajadores de Cocina. En caso de no poder evitarse, antes y después de su uso se deberán desinfectar con productos viricidas autorizados y aptos para tal uso.
7. En cocina central y en las zonas de lavado se guardará, en la medida de lo posible, una distancia mínima de seguridad interpersonal de 1,5 metros.
8. En la medida de lo posible, las producciones deben realizarse con los mismos equipos de producción, procurando no mezclar a los manipuladores.

9.7.2. Buffet

9.7.2.1. Aspectos generales de la organización del buffet

1. En los servicios de buffet habrán de adoptarse las medidas específicas de vigilancia y organización que resulten oportunas para garantizar en todo momento que la clientela haga uso de mascarilla, cumpla con la limpieza de manos, guarde la distancia física de 1,5 metros entre personas no convivientes y respete estrictamente el aforo máximo permitido.^{107 108}
2. Se sugiere adaptar las ruedas de menús a una variedad gastronómica menor.
3. Al reducirse la capacidad del comedor en base a la distancia mínima de seguridad entre las mesas, podrá ser necesario establecer turnos de comida o franjas horarias en las cuales asistir al restaurante. Ello puede implicar una ampliación de los horarios de los servicios de comida¹⁰⁹.
4. Se marcarán los carros de buffet y no podrán ser utilizados para otro fin durante el servicio. La reposición de platos y alimentos en buffet se hará

¹⁰⁷ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.2.

¹⁰⁸ Resolución del 4 de agosto de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 157 de 5 de agosto 2020.

¹⁰⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.4.

con carros protegidos para evitar contaminaciones. Después de cada servicio serán limpiados y desinfectados.

5. Deben eliminarse del buffet los elementos y equipamientos de uso común (estación de aceites, vinagreras, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.¹¹⁰
6. Los buffets indicados serán los siguientes: buffet de autoservicio adaptado, buffet asistido y buffet de monodosis (ver definiciones en los siguientes tres apartados).
7. Un mismo servicio de buffet puede combinar todas las tipologías en sus distintas secciones del buffet (por ejemplo: las porciones de monodosis tapadas para postres & ensaladas compuestas, el buffet de autoservicio para ensaladas simples y el buffet asistido para los platos calientes).
8. Todos los tipos de buffet deben disponer de un circuito de acceso bien definido. Se señalará bien el punto de espera de cada cliente y la distancia que debe mantener con señales en el suelo y/o verticales, así como la dirección en la que caminará el cliente en la línea de servicio. El cliente no debe de tener ninguna duda sobre el sentido único del recorrido. Al inicio de este circuito, justo en el punto de acceso al buffet, debe de haber una estación de producto desinfectante¹¹¹.
9. Los productos especiales se servirán bajo demanda (p.ej. leche sin lactosa, etc.).
10. Los clientes en el tránsito por el restaurante y el buffet deben llevar mascarilla para todos los tipos de buffet.¹¹²
11. A los clientes que por alguna razón no puedan usar mascarilla (por prescripción médica, niños menores de 6 años, etc.) se le dará un servicio en mesa. Los niños mayores de 6 años serán acompañados en el buffet por

¹¹⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.3.

¹¹¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.5.

¹¹² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.5.

sus padres y serán éstos los que sirvan su comida (p.ej. en el caso de buffets infantiles).

9.7.2.2. Buffet de autoservicio adaptado

En esta modalidad tradicional de exposición en buffet el cliente tiene acceso al buffet o a una sección del buffet, donde se podrá servir con pinzas o cucharas los alimentos expuestos a granel. Los requisitos de esta modalidad adaptada al COVID-19 son los siguientes:

1. En el acceso al circuito de cada zona de buffet, la estación de producto desinfectante debe ser supervisada por un trabajador del hotel, que debe garantizar que se cumpla por parte de los clientes la obligación de desinfección de manos y de llevar la mascarilla puesta.
2. Los clientes deben mantener la distancia establecida mientras se sirven del buffet.
3. Se recomienda que las pinzas y cucharas del buffet sean cambiadas, como mínimo, cada 20 minutos.
4. Es recomendable que los alimentos estén bien etiquetados de cara al cliente, con el fin de reducir así posibles preguntas y agilizar el servicio.
5. Bajo ningún concepto se permitirá que el cliente manipule alimentos directamente con las manos, por ejemplo, manipular los panes en las tablas de corte.
6. No se podrán exponer alimentos en zonas neutras del buffet sin cristales anti-vaho, a no ser que estén protegidas, por ejemplo, con tapas de metacrilato o estén presentado individualmente tapados.

9.7.2.3. Buffet asistido

Esta modalidad de buffet se refiere básicamente a emplatar para el cliente los alimentos a demanda, sea desde dentro del buffet (p.ej.: showcooking tradicional en el buffet caliente) o desde delante del buffet.

Buffet asistido desde dentro del buffet

1. El cliente se podrá acercar hasta el buffet e indicar al cocinero los alimentos que desea. Es recomendable que los alimentos expuestos estén

completamente protegidos por una mampara extra en modo de extensión de la pantalla anti-vaho hasta el borde del buffet.¹¹³

2. Para disminuir el riesgo entre personas puede ser necesario hacer una redistribución de los alimentos en el buffet con la intención de evitar que el cliente tenga que dar marcha atrás o levantarse más veces de las necesarias para recoger su comida o recorrer el comedor de forma innecesaria.
3. Es recomendable que los alimentos estén bien etiquetados de cara al cliente, ya no sólo para dar toda la información del plato, sino también para evitar demasiadas consultas y reducir así el tiempo de espera de los demás clientes.
4. Establecer claramente el punto o puntos de entrega del plato.
5. El plato siempre vendrá limpio desde dentro del buffet (no hay dos entregas, sólo una de cocinero a cliente). En el caso de que el cliente acerque su plato para ser servido, el cocinero depositará el alimento en el mismo con la pinza/cuchara, pero sin tocar el plato; en ningún caso el cocinero cogerá el plato del cliente.

Buffet asistido desde delante del buffet

Esta modalidad de buffet también se refiere al emplatado de los alimentos al cliente bajo petición directa, pero va dirigida a hoteles que tienen buffets lineales, sea ubicados de forma central en el comedor o contra una pared. En este caso, se define el buffet asistido como el equivalente al anterior caso, pero con el cocinero de buffet sirviendo desde una zona delimitada para él delante del buffet. En este caso el buffet no necesita cerramiento o ampliación de las pantallas anti-vaho más allá de lo establecido por la normativa sanitaria, pues queda acotado al uso por parte del personal autorizado, que usará EPIs y tomará todas medidas de higiene necesarias. Los requisitos de esta modalidad de buffet son los siguientes:

¹¹³ En algunos protocolos de destinos competidores, como por ejemplo Turquía, es obligatoria una pantalla protectora que cubra totalmente los alimentos (ver: <https://www.tuerkeireiseblog.de/coronavirus-zertifizierte-hotels/>).

1. Acotamiento del buffet con una distancia recomendada de 1,5 metros. Dicho acotamiento no tiene por qué ser con una estructura fija, siendo suficiente con una estructura móvil como, por ejemplo, con catenarias.
2. El circuito de acceso del cliente será el mismo que en los otros tipos de buffet, por fuera de zona de seguridad de del buffet acotada.
3. El plato siempre vendrá limpio desde dentro del cordón de seguridad (no hay dos entregas, sólo una de cocinero a cliente). En el caso de que el cliente acerque su plato para ser servido, el cocinero depositará el alimento en el mismo con la pinza/cuchara, pero sin tocar el plato; en ningún caso el cocinero cogerá el plato del cliente.
4. Si en cocinero no está tras un buffet, sino directamente frente al cliente, guardará en la medida de lo posible la distancia recomendada de 1,5m.

9.7.2.4. Buffet con monodosis

En esta modalidad de exposición en buffet el cliente tiene acceso al buffet o a una sección del buffet, donde los alimentos se encuentran expuestos en dosis individuales. Los requisitos de esta modalidad son los siguientes:

1. Los alimentos se expondrán en porciones individuales totalmente terminadas y el recipiente es recomendable que esté tapado, por ejemplo, con film alimentario transparente.
2. Evitar el contacto entre las porciones para que el cliente pueda coger una sin tocar las otras.
3. El cliente debe tener constancia expresa de que una vez tocada una dosis individual de alimento, no puede ser devuelta al buffet. Ello refuerza la importancia de la correcta y exhaustiva etiquetación de información de los productos.

9.7.2.5. Bebidas de autoservicio

1. El servicio de bebidas en el buffet podrá ser el autoservicio adaptado, el servicio asistido o el servicio en mesa. En caso de disponer de máquinas de bebidas de autoservicio, es muy recomendable que sean de pulsación no táctil (p.ej: por detección automática con sensores de proximidad, por pedales para pulsar con el pié).

2. En el caso del autoservicio adaptado de bebidas, se aplicarán el mismo criterio del buffet en cuanto al circuito de acceso del cliente y la obligación de llevar mascarilla y desinfectarse las manos antes del acceso a la máquina. Debe haber una estación de producto hidroalcohólico delante del acceso a la máquina. La botonera de la máquina deberá ser desinfectada, como mínimo, cada 20 minutos. Los servicios de vasos y tazas se expondrán boca abajo después de la estación de desinfección.
3. Para todas las máquinas de autoservicio, especialmente las de sistema de accionamiento por empuje con el vaso, no se permite la reutilización de vasos o tazas. Para cada autoservicio se utilizará un vaso o taza nuevos.
4. El servicio asistido en el caso de bebidas puede ser definido de forma análoga al buffet asistido (desde una estación montada delante de las máquinas con zona acotada y con entrega del producto por un trabajador) o desde una barra de bebidas.¹¹⁴

9.7.2.6. Recomendaciones específicas por servicios

En este apartado se exponen algunas recomendaciones para la exposición o servicio de distintas familias de productos de desayuno, almuerzo y cena:

Desayuno

1. Panadería & Bollería

Buffet asistido: Estación asistida de panes y bollería.

Porciones: Una parte de la oferta puede ir embolsada de forma individual.

Autoservicio adaptado: Pan cortado y piezas de bollería individuales.

Servicio en mesa: Pack de desayuno estándar servido en mesa (p.ej. cesta de pan con mantequilla, pieza de bollería y otros elementos); pack de desayuno a la carta.

2. Yogur - Fruta cortada – Mermelada

Porciones: Envasado en porciones individuales tapadas.

3. Fiambres - Embutidos – Quesos

¹¹⁴ Este es el sistema utilizado en la post-pandemia por algunos competidores del Mediterráneo y Norte de África, como por ejemplo Turquía (ver: <https://www.tuerkeireiseblog.de/coronavirus-zertifizierte-hotels/>).

Buffet asistido: Estación asistida de fiambres, embutidos y quesos.

4. **Desayuno caliente (bacon, judías con tomate, etc.)**

Buffet asistido: Estación asistida como extensión del show-cooking.

5. **Cereales**

Porciones: Envasado en porciones individuales tapadas o, alternativamente, expuestos en empaquetados individuales del fabricante.

Autoservicio adaptado: Expuesto en boles con tapa; dispensador de cereales.

Almuerzo y cena

6. **Salad bar o zonas de crudités:** se recomienda atenderlo con personal del hotel que preparen y sirvan lo que el cliente desee, creando una zona de show cooking. Es muy importante entregar el plato totalmente terminado (con aliños, salsas, etc.).

7. **Buffet caliente (carne y pescados en salsa, bacon, judías con tomate, etc.)**

Buffet asistido: Estación asistida como extensión del show-cooking.

8. **Pastelería y postres**

Los elaborados en Pastelería se pueden ofrecer en porciones individuales y tapados. También se pueden ofrecer productos industriales envasados por el fabricante.

La fuente de chocolate queda excluida de la oferta actual posCOVID-19¹¹⁵, a menos que esté dentro de una estación de postres y sea ofrecida de forma asistida.

Los helados deben ser servidos de forma asistida o en buffet de envases de monodosis. Es altamente recomendable no exponerlos en autoservicio.

9.7.3. Room-Service

1. En el servicio de Room Service el plato irá tapado con una campana.
2. En el caso del servicio de Room Service para un cliente contagiado del COVID-19, el menú será personalizado según la demanda del cliente y se

¹¹⁵ HPA (Mayo, 2020), "Guía de F&B para el Director de Hotel".

utilizarán los utensilios (bandeja, menaje y campana) establecidos para ese caso.

9.7.4. Servicio de Snacks

1. Para el servicio de los snacks de todo incluido en restaurantes-snack o bares piscina se aplicarán los mismos criterios definidos anteriormente para el buffet de autoservicio adaptado, el buffet asistido y el buffet de monodosis.

9.7.5. Limpieza y desinfección

9.7.5.1. Limpieza y desinfección de las áreas de cocina

1. Se aplicarán los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19¹¹⁶. Principalmente, ello significa un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, grifería, botoneras de máquinas, etc.) y el uso de productos de limpieza desinfectantes autorizados y certificados contra la COVID-19.
2. Los carros de buffet deberán ser limpiados y desinfectados con un viricida autorizado después de cada servicio.
3. En el despacho del Jefe de Cocina, siempre que finalice su turno, se deberá desinfectar con viricida autorizado las superficies más manipuladas como, por ejemplo, teclado y ratón del ordenador, teléfono, etc.

9.7.5.2. Limpieza y desinfección de utensilios y mensajes

1. Como principio general en la limpieza del menaje y utensilios de cocina en la máquina de lavado automático, se deberán garantizar una temperatura entre 55°C y 65°C en el proceso de lavado y una temperatura entre 80°C y 90°C en el proceso de aclarado o secado.
2. Se deberá ampliar la frecuencia de control de temperatura de la máquina de lavado a, al menos, dos veces por servicio.
3. En el caso excepcional y transitorio de no alcanzar las temperaturas indicadas en el tren de lavado, se deberá hacer un prelavado con

¹¹⁶ ICTE (08.05.20), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos", pg. 17-18.

manguera a presión, sumergir el material en una solución desinfectante como mínimo durante 10 minutos e introducir todo el material por el tren de lavado, hasta que esté subsanado el problema de la temperatura.

4. El material no apto para introducir en el tren de lavado deberá ser lavado con agua y jabón, ser sumergido en una solución desinfectante como mínimo durante 10 minutos y ser aclarado.
5. En el caso del menaje sucio de Room Service proveniente de una habitación de un cliente contagiado de la COVID-19, el camarero debe sumergirlo en una solución desinfectante fuera del área de cocina y del tren de lavado como mínimo durante 15 minutos antes de llevarlo a la zona del tren de lavado.

9.8. Restaurante

9.8.1. Distribución de las mesas y limitación de aforo

1. Para el distanciamiento de los comensales se aplicarán el criterio general de una distancia mínima de 1,5 metros entre las mesas o agrupaciones de mesas¹¹⁷. En el caso de asientos no móviles, se ocuparán guardando la distancia de 1,5m entre los comensales de los distintos asientos. No se establece una distancia mínima para los comensales sentados en la misma mesa.
2. Se recomienda no ocupar las mesas colindantes al pasillo central de entrada y salida al comedor. Se debe crear pasillos de circulación de clientes y camareros en la zona de comedor, retirando las mesas que dificulten la creación de estos pasillos, y verificar que no se bloquean salidas de emergencia, que no se obstaculiza el acceso a los medios de extinción, ni se interrumpen recorridos de evacuación.
3. El aforo del Restaurante debe ser limitado en función de la capacidad resultante de la aplicación de los criterios del apartado anterior sobre el distanciamiento entre las mesas. En base a ello podrá ser necesario

¹¹⁷ Resolución del 4 de agosto de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 157 de 5 de agosto 2020.

aumentar horarios y/o establecer turnos de comida, sean fijos o por franjas de horarios, y, en todo caso, una gestión de las colas a la entrada del restaurante en las horas punta, de manera que los clientes respeten las distancias durante el tiempo de espera en la puerta del comedor.

4. En el caso extremo de que la capacidad total posible de comensales para un servicio, considerando la ampliación de horarios y aplicando la cantidad de turnos posibles, no fuese suficiente para dar servicio a la capacidad total del hotel, el establecimiento tendría que limitar el cupo de clientes con servicios de restauración a dicha capacidad resultante. Para dicha limitación podría, por ejemplo, vender a partir de ese punto sólo habitaciones sin servicios físicos en el restaurante (solo alojamiento, room service) o reducir su aforo alojativo del hotel a esa capacidad resultante.

9.8.2. Aspectos organizativos del restaurante

9.8.2.1. Entrada del restaurante

1. Se deberá definir de qué forma y hacia qué zona se organizan las colas que pudiesen formarse cuando los clientes lleguen al Restaurante. Se señalará bien el punto de espera de cada cliente y la distancia que debe mantener con señales en el suelo y/o verticales, así como la dirección en la que caminará el cliente. El cliente no debe de tener ninguna duda sobre el sentido del recorrido. Se preverá la posible longitud de la cola (en función de los turnos y flexibilidad de horarios definidos) y no podrá entorpecer nunca otras vías de circulación, como por ejemplo salidas de ascensor, acceso al lobby el hotel, escaleras de las plantas, entrada al Bar Salón, etc. En la cola es obligatorio el uso de mascarilla y mantener una distancia de 1,5 metros respecto a personas que no estén alojadas en la misma habitación o no sean miembros de la misma unidad familiar.¹¹⁸
2. En caso de haber un mostrador de hostess o una caja a la entrada del restaurante, se recomienda que sea provista de una mampara como protección.

¹¹⁸ RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Comedor", pg. 4.

3. En la entrada del Restaurante debe haber una estación de producto hidroalcohólico. Es obligatorio para el cliente desinfectarse las manos con producto antes de entrar al Restaurante.
4. Debe haber un panel informativo (pizarra, pantalla, etc.) que transmita la información vital que el cliente tiene que conocer en cuanto a las reglas de higiene obligatorias (uso de mascarilla, desinfección de manos al acceso al comedor, así como en cada acceso al buffet, y mantenimiento de la distancia en las colas y al circular por el restaurante).

9.8.2.2. Montaje de la mesa

1. La mesa podrá estar montada con un mantel desechable (p.ej. de papel) o un mantelín reutilizable lavado después de cada uso. En caso de vestir la mesa con manteles de tela, deberán ser lavados con cada cambio de cliente. Se recomienda optar por materiales reutilizables.¹¹⁹
2. Se recomienda colocar los cubiertos en la mesa, preferiblemente, estuchados en un sobre de papel desechable, los cuales contendrán: tenedor, cuchillo, cucharilla de postre y servilleta. También pueden ser servidos a la mesa en un plato sobre la servilleta. La cuchara sopera se servirá por el camarero bajo demanda con un estuche o procedimiento análogo.
3. Las tazas de café, vasos o copas serán colocadas en la mesa "boca abajo" sobre el mantel desechable o el mantel de tela. Para el caso del desayuno, el montaje de la taza de café y del vaso de zumo o de agua se recomienda de la siguiente manera, dependiendo del servicio de bebida establecido:
 - a. En el caso de servicio de café en mesa (cuando un camarero rellena la taza), la taza será colocada sobre la mesa.
 - b. En el caso de servicio de bebidas asistido en una barra o estación de bebidas, no se montarán los elementos en la mesa, pues el cliente recibirá la taza/el vaso con el producto en dicha estación de bebidas. Ello también es aplicable al servicio bajo pedido en mesa.

¹¹⁹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.3.

- c. En el caso de servicio de bebidas con máquinas expendedoras de café y de zumo, la taza y el vaso serán colocados junto a la máquina expendedora después del circuito de desinfección de manos. Cada vez que el cliente acceda a la máquina deberá desinfectarse las manos y, posteriormente, coger una taza o un vaso nuevo. En ningún caso accederá a la máquina expendedora con un vaso ya utilizado.
4. Si el cliente desea sal, pimienta, aceite, vinagre u otro tipo de salsas habitual, se podrá ofrecer en porciones individuales bajo demanda o exponer en el buffet. Asimismo, se podrá ofrecer llevarle el convoy o bote de otras salsas limpio y desinfectado. Al retirarlo de la mesa del cliente y antes de dejarlo en la aparadora u otro lugar de almacenaje no accesible para el cliente, será limpiado y desinfectado, recordando que para entregarlo de nuevo al siguiente cliente que lo solicite, de nuevo ha de desinfectarse.
5. La mesa estará libre de elementos de decoración (floreros, etc.). Únicamente se pueden colocar el número de mesa y un soporte lavable con el código QR de la carta.

9.8.2.3. Cartas, menús y métodos de cobro

1. Las cartas o menús tradicionales de varias páginas deben ser sustituidos por formatos de fácil desinfección o que no exigen uso táctil común de una superficie, como las siguientes opciones:
 - a. Información personal por el camarero (si bien se recomienda evitar este sistema, para minimizar el tiempo de exposición en la mesa).
 - b. Pizarra informativa.
 - c. Carta de papel de un solo uso (desechar después de cada uso).
 - d. Carta digital en una tablet (desinfectar después de cada uso).
 - e. Aplicación o página web que permita al cliente consultar la carta en el teléfono móvil
 - f. Información de la carta a través de códigos QR descargables en el teléfono móvil; los códigos QR pueden ser facilitados de distinta

forma: acercados a la mesa por el camarero, expuestos en el restaurante, impresos sobre el mantel desechable, etc.

- g. Cartas en braille de una sola hoja y fácil desinfección para clientes con discapacidad visual.¹²⁰

2. Se recomienda descartar el uso de efectivo dentro del restaurante, sustituyéndolo por pago a débito o crédito.

9.8.2.4. Montaje del buffet

1. Se señalará bien el punto de espera de cada cliente y la distancia de 1,5 metros que debe mantener con señales en el suelo y/o verticales, así como la dirección en la que caminará el cliente sin posibilidad de retroceso. El cliente no debe de tener ninguna duda sobre el sentido del recorrido.
2. En cada entrada a un circuito de buffet debe haber una estación de producto hidroalcohólico. Es obligatorio para el cliente desinfectarse las manos con producto antes de acceder al buffet.
3. Para los clientes es obligatorio el uso de mascarillas para circular por el Restaurante y para acceder al buffet. Es obligación del hotel controlar que esto se cumpla.
4. Las estaciones de aceite y salsas embotelladas (HP, Perrins, etc.) serán retiradas. Se podrá ofrecer el servicio por el camarero bajo demanda o en monodosis.
5. El buffet estará libre de elementos de decoración.
6. El menaje y la vajilla no pueden estar expuesto en zona de tránsito de clientes, como por ejemplo los platos en los huecos del buffet para el autoservicio del cliente. En el caso del buffet asistido el plato vendrá siempre desde dentro del buffet (sólo habrá una dirección, de cocinero a cliente y nunca al contrario).
7. En el caso del tipo de buffet de autoservicio adaptado, se recomienda cambiar al menos cada 20 minutos todos los utensilios de servicio (pinzas, cucharones, etc.) y sustituir por nuevos elementos desinfectados.

¹²⁰ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.3.

8. Se recomienda tener definidos claros flujos de tránsito para los clientes en todo el comedor, intentando evitar cruces de los clientes.

9.8.3. Servicio en la mesa

1. El camarero servirá la mesa manteniendo la máxima distancia posible con el cliente y sin necesidad de tener que seguir estrictamente las normas habituales de servicio de hostelería, es decir, la seguridad de una mayor distancia primará sobre la etiqueta de servicio tradicional.
2. Se recomienda separar las tareas de servicio de mesa en "limpias" (p.ej. montar la mesa, servir la bebida) y "sucias" (p.ej. desbarasar) y asignar una persona diferente a cada tarea, de manera que sea una persona diferente la que ponga el nuevo mantel y monte la mesa con cubiertos y vasos a la que retira la vajilla del anterior cliente. En caso de no ser posible diferenciar las tareas por grupos de trabajo, debe de haber una estricta desinfección de manos antes de cada inicio de una nueva tarea "limpia".
3. En el caso de que el servicio sucio no sea retirado directamente hacia el tren de lavado y pase por estaciones de vajilla sucia, se recomienda que la vajilla y cubertería sea introducida en tanques con una disolución viricida después de eliminar los residuos orgánicos.
4. En la medida de lo posible, se organizará el servicio de manera que el cliente tenga que levantarse lo menos posible.
5. En la medida de lo posible, se evitará el uso compartido de objetos con el cliente (p.ej. bolígrafo). De no ser viable, se deberán desinfectar antes y después de su uso.

9.8.4. Procedimientos de limpieza

1. Entre cada nuevo cliente la mesa y las sillas (superficie y partes laterales), así como cualquier elemento que quede en la mesa (p.ej. número de mesa, cartel con código QR), deben ser desinfectados con un viricida autorizado. Se recomienda señalar la mesa con un cartel que avise al cliente que aún no ha sido desinfectada, para evitar que un cliente se sienta sin esperar las indicaciones del personal.

2. Se reforzará la limpieza y desinfección del comedor mediante el uso de un paño humedecido en viricida en las zonas de mayor contacto de los clientes, tales como las botoneras de las máquinas de bebidas, tapas de bandejas de metacrilato, pantallas táctiles de información nutricional, etc.
3. Se asegurará que en todo momento las estaciones de producto hidroalcohólico estén cargadas con producto.
4. Tras cada servicio se deberá limpiar y desinfectar todo el comedor con un producto viricida autorizado.
5. Los carros de Restaurante deberán ser limpiados y desinfectados con un viricida autorizado después de cada servicio.
6. Se debe airear la sala después de cada servicio y revisar periódicamente los filtros de aire acondicionado del comedor.

9.8.5. Room-Service

1. El camarero de Room-Service, al entrar en la habitación llevará siempre mascarilla y pedirá al cliente mantener las distancias¹²¹.
2. Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en lavavajillas.¹²²
3. Se definirá un protocolo de retirada de residuos, del que se informará al cliente.¹²³
4. En el caso del servicio de Room Service para un cliente contagiado de COVID-19, la vajilla y cubertería utilizada se recomienda que sea o bien de tipo desechable o bien otro tipo de vajilla reutilizable, pero de un modelo diferente y específico para estos casos. El camarero no entrará en la habitación del cliente, depositará la bandeja delante de la puerta y se retirará para que la recoja. El trabajador debe llevar mascarilla y también guantes en la recogida de la comida, que se desecharán al finalizar la recogida. La bandeja en ningún caso irá directa al tren de lavado ni al área

¹²¹ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.6.

¹²² Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.7.

¹²³ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado octavo, art.6.8.

de cocina, sino a otro lugar estipulado, donde será desinfectada. La vajilla y cubertería serán sumergidas durante al menos 15 minutos en una solución viricida antes de entrar en el tren de lavado.

9.8.6. Eventos

1. En caso de organización y servicio de alimentación bebidas en eventos dentro de las instalaciones del hotel se recomienda consultar el manual de buenas prácticas de Congresos & Eventos y, en todo caso, seguir las pautas sanitarias según la normativa más actual con referencia a los eventos.¹²⁴

9.9. Bares

9.9.1. Limitación del aforo de bares

1. Para el distanciamiento de los comensales se aplicarán los mismos criterios que en el Restaurante en cuanto a la distancia mínima de 1,5 metros entre las mesas o agrupaciones de mesas¹²⁵. En el caso de asientos no móviles, se ocuparán guardando la distancia de 1,5m entre los comensales de las distintas mesas. No se establece una distancia mínima para los comensales de una misma mesa.
2. El aforo del Bar debe ser limitado en función de la capacidad resultante de la aplicación de los criterios del apartado anterior sobre el distanciamiento entre las mesas.
3. En el caso de que la capacidad total resultante de la nueva distribución de plazas en el bar de noche (o la suma de bares de noche) en la hora punta de los shows & espectáculos nocturnos sea claramente insuficiente para atender la demanda de los clientes, el establecimiento tendrá que tomar algunas medidas para gestionar esta sobredemanda, pues podría producir

¹²⁴ A fecha de publicación del presente manual los eventos al aire libre no podrán superar 1.300 asistentes, mientras que en recintos cerrados el límite son 500 asistentes. En ambos casos, se debe mantener la distancia de 1,5 metros entre núcleos de convivencia, se evitarán aglomeraciones y los asistentes se deben mantener sentados durante el evento. Fuente: Resolución de 9 de julio de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 139 de 10 de julio 2020.

¹²⁵ Resolución del 4 de agosto de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 157 de 5 de agosto 2020.

acumulaciones de clientes en el área de bares con el consiguiente riesgo sanitario de no mantener las distancias. Entre estas medidas podrían estar las siguientes:

- a. Oferta de espectáculos & atracciones diferentes en los diversos puntos de venta para dispersar a los clientes (sólo aplicable en hoteles grandes)
- b. Suspender temporalmente los espectáculos & atracciones
- c. Limitar el aforo total reduciendo voluntariamente la capacidad del hotel

9.9.2. Aspectos organizativos del bar

9.9.2.1. Entrada del bar

1. Se señalará bien el punto de espera de cada cliente y la distancia que debe mantener con señales en el suelo y/o verticales, así como la dirección en la que caminará el cliente. Se preverá la posible longitud de la cola y no podrá entorpecer nunca otras vías de circulación, como por ejemplo salidas de ascensor, acceso al lobby del hotel, escaleras de las plantas, entrada del Restaurante, etc. Al igual que en el Restaurante, en la cola es obligatorio el uso de mascarilla y mantener una distancia de 1,5 metros respecto a personas que no sean miembros de la misma unidad familiar.
2. Se le debe indicar al cliente en qué mesa puede sentarse, habiendo asegurado que la mesa y las sillas han sido previamente desinfectadas después del uso por el anterior cliente.
3. En la entrada del Bar debe haber una estación de producto hidroalcohólico. Es obligatorio para el cliente desinfectarse las manos con producto antes de entrar.
4. Debe haber un panel informativo (pizarra, pantalla, etc.) que transmita la información que el cliente tiene que conocer en cuanto a las reglas de higiene.

9.9.2.2. Servicios de bebidas

1. Los tipos de servicio de bebidas en los Bares definidos en los siguientes apartados son el autoservicio adaptado (todo incluido), el servicio asistido (todo incluido o venta) y servicio a la mesa (todo incluido o venta).
2. El autoservicio adaptado en máquinas expendedoras **con botoneras de pulsación táctil** sólo está indicado si se cumplen las siguientes condiciones: el cliente debe acceder a la máquina por un circuito con obligación de llevar mascarilla y desinfectarse las manos antes de servirse en la máquina; después de la desinfección de manos tendrá acceso a un vaso limpio (colocados "boca abajo" y distanciados entre sí), debiendo usar un vaso nuevo cada vez que desea una bebida nueva. La botonera de la máquina deberá ser desinfectada, al menos, cada 20 minutos.
3. En caso de optar por el sistema de autoservicio de bebidas, es **altamente recomendable** que las máquinas expendedoras sean **sin botoneras de pulsación táctil** (p.ej. activación por sensor o por pedal). Se contemplarán todos los criterios del anterior apartado 2 en cuanto a las medidas de higiene en el circuito de acceso.
4. En todos los casos de uso de máquinas de autoservicio de bebidas éstas deben de estar en un área que esté dentro del control visual de los trabajadores en la barra, con el fin de que puedan controlar la disciplina higiénica de los clientes. Las estaciones de bebidas fuera del control visual no podrán ser habilitadas en ningún caso.
5. Para todas las máquinas de autoservicio, especialmente las de sistema de accionamiento por empuje con el vaso, no es recomendable permitir la reutilización de vasos o tazas. Para cada autoservicio se utilizará un vaso o taza nuevos.
6. El servicio asistido desde la barra por el personal del Bar conllevará el mismo circuito de acceso con desinfección previa y señalización de las distancias hasta llegar al punto de servicio de bebidas (ver siguiente apartado).

9.9.2.3. Barra del bar

1. La barra del bar dispondrá de accesos señalados para pedir bebidas, sea como servicio asistido de bebidas de todo incluido o como venta de bebidas. Estos accesos deben indicar claramente al cliente con señales en el suelo de mantener una distancia de 1 metro de la barra y sólo invadir ese espacio para retirar la bebida. En el acceso debe de haber un dispensador de producto hidroalcohólico.
2. Alternativamente a la señalización de distancia se podrán instalar mamparas en la barra del bar. Las mamparas deberían alcanzar una altura de 2 metros desde el suelo y disponer de aperturas en la parte baja para poder pasar las bebidas.
3. En ambos casos señalados anteriormente se señalará bien el punto de espera de cada cliente y la distancia que debe mantener en la cola con señales en el suelo y/o verticales, así como la dirección en la que caminará el cliente.
4. Fuera de los accesos de servicio de la barra a clientes y a personal, las butacas de la barra del bar sólo pueden ser habilitadas para uso de clientes si hubiese una mampara de separación en la barra (ver punto 2) u otro elemento de separación física que garantice el aislamiento de los trabajadores del interior de la barra. Además, los taburetes tendrán que tener claramente marcada su posición y distancia a los demás (en caso de ser fijos, se señalará cuáles no pueden ser ocupados). Si no hubiese alguna pantalla de protección en la barra, todas las butacas quedarían condenadas.
5. La barra estará libre de elementos de decoración (floreros, etc.). Únicamente se pueden colocar posavasos de un solo uso, dispensadores de producto hidroalcohólico y un soporte lavable con el código QR de la carta.

9.9.2.4. Montaje de la mesa

1. La mesa estará libre de elementos de decoración (floreros, etc.). Únicamente se pueden colocar el número de mesa y un soporte lavable con el código QR de la carta.

9.9.2.5. Cartas y métodos de cobro

1. Las cartas tradicionales de varias páginas deben ser sustituidos por formatos de fácil desinfección o que no exigen uso táctil común de una superficie, como las siguientes opciones:
 - a. Información personal por el camarero (si bien se recomienda evitar este sistema, para minimizar el tiempo de exposición en la mesa)
 - b. Pizarra informativa
 - c. Carta de papel de un solo uso (desechar después de cada uso)
 - d. Carta digital en una tablet (desinfectar después de cada uso)
 - e. Aplicación o página web que permita al cliente consultar la carta en el teléfono móvil - Información de la carta a través de códigos QR descargables en el teléfono móvil; los códigos QR pueden ser facilitados de distinta forma: acercados a la mesa por el camarero, expuestos en la mesa, en la barra o en la entrada del bar, etc.
 - f. Cartas en braille de una sola hoja y fácil desinfección para clientes con discapacidad visual.¹²⁶
2. Se recomienda descartar el uso de efectivo dentro del restaurante, sustituyéndolo por pago a débito o crédito.

9.9.3. Servicio en la mesa

1. El camarero servirá la mesa manteniendo la máxima distancia posible con el cliente y sin necesidad de tener que seguir estrictamente las normas habituales de servicio de hostelería, es decir, la seguridad de una mayor distancia primará sobre la etiqueta de servicio tradicional.
2. Se recomienda separar las tareas de servicio de mesa en "limpias" (servir la bebida) y "sucias" (retirar la cristalería) y asignar una persona diferente a cada tarea. En caso de no ser posible diferenciar las tareas por grupos de trabajo, debe de haber una estricta desinfección de manos antes de cada inicio de una nueva tarea "limpia".

¹²⁶ Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020, apartado séptimo, art.3.

3. En la medida de lo posible, se evitará el uso compartido de objetos con el cliente (p.ej. bolígrafo). De no ser viable, se deberán desinfectar antes y después de su uso.
4. Fuera del tiempo del espectáculo principal, el volumen de la música debe ser lo suficientemente bajo para que la gente pueda hablar con sus acompañantes sin necesidad de forzar la voz ni tener que acercarse demasiado y, con ello, incumplir las medidas de distanciamiento indicadas¹²⁷.

9.9.4. Procedimientos de limpieza

1. Entre cada nuevo cliente la mesa y las sillas (superficie y partes laterales), así como cualquier elemento que quede en la mesa (p.ej. número de mesa, cartel con código QR), deben ser desinfectados con un viricida autorizado.
2. Se reforzará la limpieza y desinfección del Bar mediante el uso de un paño humedecido en viricida en las zonas de mayor contacto de los clientes, tales como las botoneras de las máquinas de bebidas, la barra del bar, etc.
3. Se asegurará que en todo momento las estaciones de producto hidroalcohólico estén cargadas con producto.
4. Tras cada servicio se deberá limpiar y desinfectar el Bar con un producto viricida autorizado.
5. Se debe airear la sala después de cada servicio y revisar periódicamente los filtros de aire acondicionado del comedor.

9.9.5. Room-Service

1. En caso de servicio de bebidas a la habitación, se aplicarán los mismos procedimientos como en el departamento de Restaurante.

9.9.6. Eventos

1. En caso de servicio de bebidas en eventos, se aplicarán los mismos procedimientos como en el departamento de Restaurante.

¹²⁷ RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Bar", pg. 4.



10. CONCLUSIONES

El objetivo del presente manual es que, con la estricta aplicación de sus protocolos, en el supuesto de que se produzca un caso de la COVID-19 en un establecimiento hotelero, se puedan contener los contagios entre clientes y trabajadores. En vistas al dinamismo de la actual situación sanitaria, el manual pretende ser un **documento vivo**, que estará en permanente evolución según se produzcan cambios en la actual situación. Estos cambios pueden ser científico-sanitarios (evolución del desarrollo científico de vacuna y medicación para la COVID-19), normativos (otras legislaciones autonómicas, nacionales e internacionales que pueden ser aplicables), tecnológicos (nuevas tecnologías que mejorarían los procesos) y económico-sociales (p.ej. cambios de comportamiento de los turistas). Se hará un seguimiento permanente de las evoluciones en estos ámbitos y adaptará en consonancia los procedimientos definidos en este documento. En consecuencia, el comité de los protocolos de Alojamientos Turísticos permanecerá activo durante la fase de transición hasta la inmunización ante la COVID-19 (vacuna, medicación, etc.), siendo revisados los protocolos permanentemente y, en caso de necesidad, adaptados a los nuevos escenarios que vayan surgiendo.

BIBLIOGRAFÍA

- Activ (01.06.20), "Manual de buenas prácticas frente al COVID-19 para actividades de Animación y Entretenimiento en Establecimientos Turísticos".
- ASEGO (30.03.20), "Reclutamiento de información para la actuación en la revisión de procedimientos posterior a COVID-19 según ASEGO", Asociación Española de Gobernantas de Hotel.
- Del Río Fresen, Cristina (Abril 2020), "CANARIAS FORTALEZA: El impacto del COVID-19 en las Islas Canarias y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes".
- Dirección General de la Salud Pública, Gobierno de Canarias (22.06.20), "Protocolo Sanitario de medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en el uso de piscinas de uso colectivo".
- Eurotoques & Basque Culinary Center (06.05.20), "Protocolo especial COVID-19 de prevención y seguridad en servicios de Restauración".
- HPA (Mayo, 2020), "Guía de F&B para el Director de Hotel".
- ICTE (08.05.20), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- INSST, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (07.07.2020), "Directrices de buenas prácticas en el sector de lavanderías industriales: Medidas para la prevención de contagios del SARS-Cov-2".
- ITH-CEHAT (31.05.20), "Check List de medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios para hoteles frente al COVID-19".
- Resolución de 19 de junio de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, BOC núm. 123 de 20 de junio 2020.
- Resolución de 3 de julio de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 134 de 4 de julio 2020.
- Resolución de 9 de julio de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 139 de 10 de julio 2020.
- Resolución del 4 de agosto de 2020 del Gobierno de Canarias, por la que se aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención

establecidas mediante Acuerdo de Gobierno de 19 de junio de 2020, BOC núm. 157 de 5 de agosto 2020.

- Orden Conjunta de 4 de agosto de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio, por la que se establece un protocolo de actuación para facilitar la elaboración de los planes de contingencia de medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en el ámbito turístico y comercial de la Comunidad Autónoma de Canarias, BOC núm. 165 de 17 de agosto 2020.
- RIU Hotels&Resorts (05.05.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Áreas de personal".
- RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Bar".
- RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Comedor".
- RIU Hotels&Resorts (01.05.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Cocina".
- RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: "Recepción de mercancías".
- RIU Hotels&Resorts (30.04.2020), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Recepción".
- RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Pisos".
- TUI Hotels&Resorts (Mayo 2020), "Protocol SARS-CoV-2 / COVID-19", v.1.
- Turismo de Portugal, Sello Clean&Safe, www.visitportugal.com/es/content/clean-and-safe
- Tunisian National Tourist Office, "Ready&Safe: Tunisia ready to welcome tourists", 27.05.20, www.tunisiatourism.info/en/articles/ready-safe-la-tunisie-prete-a-accueillir-les-touristes
- UNWTO, World Tourism Organisation (28.05.20), "Global Guidelines to Restart Tourism".
- WHO, World Health Organization (31.03.20), "Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector" <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>

EQUIPO DE TRABAJO

Maestro - Antonio Garzón Beckmann

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales (Universidad de Passau, Alemania), Diplomado como Técnico en Empresas y Actividades Turísticas TEAT (por la UNED) y Máster de Nutrición y Dietética (Universidad de León).



Experiencia profesional:

- Dedicado al turismo y la hostelería canaria en Dirección de Hotel y Dirección de Alimentación & Bebidas corporativa (1994-2014).
- Fundador y Gerente de *Nutrihotel*, consultoría especializada en Alimentación & Bebidas & Nutrición y en el desarrollo de proyectos turísticos (2014-actualidad).
- Premio SerTurismo Canarias Innovación por el proyecto "Especialización dietética de un hotel vacacional" (2009) y autor del ensayo "Condicionantes de la competitividad turística grancanaria" (2011). Miembro del Consejo asesor del CATPE (desde 2012).

Comité operativo de Alojamiento

Encarnación Ramírez Ramírez

Formación profesional superior en Gestión de Pisos y Limpieza en el Alojamiento y Docencia de la Formación Profesional para el Empleo.



Experiencia profesional:

- Gobernanta en RIU Hotels (1991-actualidad), desempeñando los puestos de Gobernanta/Subgobernanta de Hotel (1991-1994), Gobernanta General de Canarias (1994-1996), Gobernanta de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas (1996-2005), Gobernanta de aperturas (2005-2007) y Gobernanta del RIU Maspalomas Oasis (2007-actualidad).
- Docente de Formación Profesional, impartiendo cursos para certificados de profesionalidad.

- Vocal de Canarias de la Asociación Española de Gobernantas de Hotel (ASEGO).

Eva Santana Rodríguez

Diplomada como Técnico en Empresas y Actividades Turísticas TEAT por la Escuela Superior de Turismo de Las Palmas y Máster Internacional de Turismo y Actividades de Ocio por la MBA Las Palmas.



Experiencia profesional:

- Dedicada al turismo y la hostelería canaria como Recepcionista, Jefa de Recepción, Subdirectora, Auditora interna de Calidad y Relaciones Públicas (2004-2018).
- En la actualidad Responsable de Recepción y Auditora interna de Calidad en el Club Maspalomas Suites (2018 - actualidad).

Francisca Rosa Alemán Quintana

Dedicada al Departamento de Pisos en IFA & Lopesan Hotels (1974 - actualidad), desempeñando los puestos de Camarera de pisos (Hotel Buenaventura: 1974-1986), Subgobernanta (Hotel Buenaventura: 1986-2000), 2ª Gobernanta del Hotel Costa Meloneras (2000-2004), Gobernanta del Hotel Villa del Conde (2004-2017) y Gobernanta del Hotel IFA Faro (2017 - actualidad). Reconocimiento profesional en el año 2000 por el Gobierno de Canarias a la trayectoria en el sector de alojamiento (Departamento de Pisos).



Gerardo García Machín

Técnico en Mantenimiento de Instalaciones y Servicios Auxiliares, Técnico Especialista en Electricidad y Electrónica y Técnico en Energías Renovables y Desalación.



Experiencia profesional:

- Dedicado al turismo y la hostelería canaria como Jefe de Mantenimiento (2005 - actualidad), en Mare Nostrum Resort en Tenerife, Occidental Hotels en Fuerteventura y Hoteles Cordial en Gran Canaria.
- En la actualidad es Jefe de Mantenimiento del Grand Hotel Seaside Residencia (desde 2015), hotel que ha recibido en estos años diversos premios a nivel mundial por sus políticas de sostenibilidad medioambiental.

Daniel Garzón Beckmann

Formación profesional como Técnico Hotelero en el Hetzel-Hotel Hochschwarzwald en Schluchsee (Alemania) con obtención del título de *Hotelfachmann* otorgado por la Cámara de Industria y Comercio alemana. Participación en el programa JUMP de TUI-Service (Junior Management Program).



Experiencia profesional:

- Dedicado a la touroperación en la empresa TUI-Service (1994-2011), desempeñando las funciones de guía turístico en España y Grecia (1994-2002), Subdelegado de TUI en Antalya, Turquía (2002-2005), Delegado de TUI en Cuba (2005-2008) y Service Manager de TUI en Tenerife (2008-2011).
- Director Comercial en HOVIMA Hotels (2011-12) y actualmente Director de Explotación & Operaciones en HOVIMA Hotels en Tenerife (desde 2014).

José Ángel Vázquez Romero

Diplomado como Técnico en Empresas y Actividades Turísticas TEAT y Postgrado en Dirección de Alojamientos Turísticos y Restauración en la Escuela Oficial de Turismo de Madrid. Grado en Turismo en la ULPGC, Master en Tourism Management por la UNED y Master M.B.A. por el IDE-CESEM en Madrid.



Experiencia profesional:

- Dirección de Hotel desde 1996 en RIU Hotels (1996-2002) y H10 Hotels (2003 - actualidad). Actualmente es Director del Hotel H10 Timanfaya Palace (Lanzarote).
- Miembro de la Junta Directiva de ASOLAN (2009 - actualidad).
- Miembro de la Junta Directiva del Colegio Profesional de Diplomados en Empresas Turísticas de Canarias (2015-actualidad). Director del Área de Alojamientos Turísticos.
- Profesor de Operaciones Hoteleras en MBA-Turismo del Instituto Canario de Turismo (2018- actualidad).
- Fundador y organizador de la Vuelta Playa Blanca handbike. Premio Distinguido del Turismo Lanzarote en 2011.

Comité operativo de Alimentación y Bebidas

Alberto Manuel Miranda Naranjo

Grado superior en Dirección de Cocina y amplia formación como formador de profesionales para el sector turístico.

Experiencia profesional:

- Experiencias como cocinero, jefe de partida y Chef en restaurantes a la carta (1991-1998).
- En el Hotel Escuela Santa Brígida desempeñó el puesto de 2º Jefe de Cocina (1998-2011) y posteriormente como 1º Jefe de Cocina (2016-2017).
- En el Hotel Orquídea de Bahía Feliz fue Chef Ejecutivo (2011-2016 y 2017-2018).
- En la actualidad es 1º Jefe de Cocina del Hotel Club Maspalomas Suites&Spa (desde 2018).



Sara Suárez de Tangil Perera

Licenciada en Veterinaria (NºCol 975) y Máster en Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Socia y



cofundadora de la empresa TR3s Control, expertos en el asesoramiento en el campo de la seguridad alimentaria y medioambiental.

Experiencia profesional:

- En la actualidad es consultora higiénico-sanitario en TR3s Control, consultoría con amplia experiencia en el sector de la seguridad alimentaria y salud pública, así como en la formación de manipuladores de alimentos, APPCC, control de alérgenos, etc.
- Fue consultora higiénico-sanitaria en Biolab Siete Mares.

Eduardo del Toro Méndez

Veterinario licenciado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, N°Col 792. Socio y cofundador de la empresa TR3s Control, expertos en el asesoramiento en el campo de la seguridad alimentaria y medioambiental.



Experiencia profesional:

- En la actualidad es consultor higiénico-sanitario y Socio Gerente de TR3s Control.
- Fue responsable del departamento de Consulting de Biolab Siete Mares, después de realizar funciones de consultoría durante 7 años.
- Experiencia como veterinario en la Clínica Veterinaria Los Galgos en Las Palmas.

Mario López Álvarez

Técnico de Cocina y Gastronomía.

Experiencia profesional:

- En la actualidad es Director de Alimentación y Bebidas corporativo de Hovima Hotels en Playa de las Américas, Tenerife (desde 2015).
- Fue Jefe de Cocina en diferentes hoteles y restaurantes en el Sur de Tenerife (2001-2015), entre ellos el Mare Nostrum Resort (2004-2010) y el Hotel Luabay Costa Adeje (2012-2014).



- Desempeñó la función de 2º jefe de cocina en el Hotel Bahía del Duque (1993-2001). * Experiencia como Jefe de partida y Cocinero en hoteles y restaurantes a la carta (1987-1993).

Víctor Bossecker

Formación profesional dual como Cocinero en Hotel Hilton Cologne en Colonia (Alemania) con obtención del título oficial de cocinero otorgado por la Cámara de Industria y Comercio alemana.



Experiencia profesional:

- En la actualidad es Executive Chef del Hotel Royal Hideaway Coral Suites (Hoteles Barceló) en Costa Adeje, Tenerife (desde 2019).
- Fue anteriormente Executive Chef en el Hotel Princesa Yaiza en Lanzarote (2014-2019) y en el Dorint Royal Golf Resort&Spa en Mallorca (2014) y en el Hotel Sheraton Salobre Golf&Spa (2011-2013).
- En el Hotel Sheraton Salobre Golf&Spa ya había desempeñado las funciones de 2º Jefe de Cocina (2010-2011), de Jefe de Cocina de los restaurantes gastronómicos a la carta (2008-2010), de Jefe de Partida (2007-2008) y de Cocinero (2006-2007).
- Imparte ponencias y talleres de Cocina con participaciones en Madrid Fusión 2019, Culinaria 2018, Girona Gastronómika 2017 y Festival Enogastronómico 2015, 2016 y 2017, habiendo recibido varios premios en sus restaurantes gastronómicos.

ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19

A continuación, se podrá acceder a la última actualización de las normativas de la COVID-19 por parte del Gobierno de Canarias:

[Enlace a la actualización de la normativa](#)

Fecha de edición de este Protocolo: agosto de 2020



Canarias
avanza
con Europa

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Islas
Canarias



GLOBAL TOURISM
SAFETY LAB



Gobierno
de Canarias



Unión Europea