

Protocolo de Buenas Prácticas ALOJAMIENTOS EXTRAHOTELEROS

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 EXTRAHOTELEROS

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 de trabajadores.....	14
5.4. Acceso al centro de trabajo y uniformidad	15
5.5. Vestuarios del personal.....	16
5.6. Comedor de personal.....	17
5.7. Otras áreas comunes.....	18
5.8. Comité de control del COVID-19 y plan de contingencia	19
5.9. Formación del personal	20
5.10. Plan de limpieza.....	21
6. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN 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 establecimiento.....	27
9.1.2. Limitación de aforo del hall de recepción	28
9.1.3. Check-in.....	28
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.....	33
9.2. Departamento de pisos.....	33

9.2.1.	Material de las unidades alojativas.....	33
9.2.2.	Limpieza de apartamentos.....	34
9.2.3.	Limpieza del apartamento de un cliente contagiado	38
9.2.4.	Lavado de ropa	39
9.3.	Zonas comunes.....	40
9.3.1.	Ascensores.....	40
9.3.2.	Zona de piscina	41
9.3.3.	Aseos comunes de clientes.....	43
9.3.4.	Zonas comunes exteriores e interiores.....	44
9.3.5.	Gimnasio.....	45
9.3.6.	Servicios de alimentación y bebidas.....	46
9.4.	Servicios técnicos	46
9.4.1.	Medidas de prevención generales	46
9.4.2.	Medidas preventivas específicas.....	47
9.5.	Recepción de mercancías.....	49
10.	CONCLUSIONES.....	50
	BIBLIOGRAFÍA	51
	EQUIPO DE TRABAJO	54
	ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19	56



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.

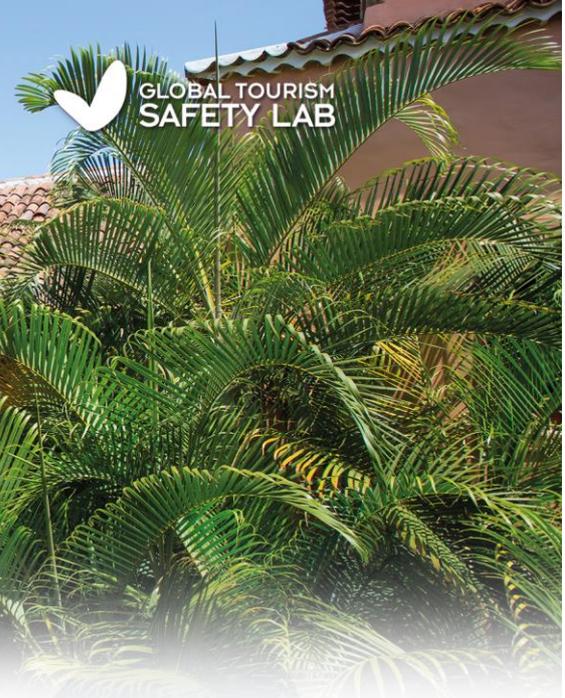
2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN

El fin del presente manual es establecer medidas de actuación para la reincorporación a la actividad de los establecimientos alojativos extrahoteleros (apartamentos turísticos, casas rurales, albergues y viviendas vacacionales), 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 de los meses de junio, julio y agosto, contando 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 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 durante el desarrollo 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 extrahotelero: recepción, pisos, zonas comunes, y servicios técnicos.



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 establecimiento 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 establecimiento 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 personal.³
3. Los apartamentos turísticos y albergues⁴ deben disponer de un termómetro sin contacto homologado y calibrado. Para las casas rurales⁵ y viviendas vacacionales ello es una recomendación.

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.

⁴ ICTE (Mayo 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Albergues/Hostels", Ed.1, pg. 8.

⁵ ICTE (Mayo 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Alojamientos rurales", Ed.1, pg. 7.

4. Se debe facilitar a los empleados el tiempo y medios para la correcta higiene de manos (agua y jabón o solución desinfectante).
5. 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.

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 posible.⁶
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.⁷
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.⁸
4. Se recomienda 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 establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para reducir el riesgo⁹. 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.

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 quinto, art.1.

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.d.

⁸ 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.

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 octavo, art.4.1.g.

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 alimentos y bebidas¹⁰. Los tipos de mascarilla aptos son los indicados por las autoridades sanitarias.

5.3. Casos de sospecha de enfermedad de 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.¹¹
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.¹²
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,

¹⁰ 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.

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.1.

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.b.

alejada de los lugares de máxima afluencia y en un punto de fácil acceso por los servicios médicos.¹³

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) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados.¹⁴

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.¹⁵
3. El uniforme deberá lavarse en el domicilio o en el establecimiento, 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.¹⁶

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.7.a.2.

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.7.a.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.4.2.1.

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.3.

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.¹⁷
5. El establecimiento o complejo 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.¹⁸
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.¹⁹

5.5. Vestuarios del 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.²⁰
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. En los establecimientos extrahoteleros donde no sea posible disponer de vestuarios con taquillas, se habilitará una zona para cambio de ropa con todas las medidas de higiene (ver punto 6 de este apartado) con

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.4.2.2.

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 quinto, art.4.2.3.

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 quinto, art.4.3.

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.

contenedores separados o bolsas donde almacenar la ropa y demás enseres personales de los trabajadores.²¹

4. En el caso donde no sea posible habilitar zonas de cambio de ropa, p.ej. en unidades individuales de alquiler vacacional integradas en comunidades, se aconseja entrar en la vivienda con una bata limpia o desechable puesta sobre la ropa de calle²².
5. Al salir del vestuario los trabajadores deberán desinfectarse las manos con producto hidroalcohólico mediante el dispensador habilitado delante del vestuario.
6. El establecimiento deberá reforzar la limpieza y desinfección de los vestuarios en función de la intensidad del uso²³. Se empleará viricida autorizado para la desinfección de las superficies susceptibles de estar más contaminadas, como son pomos y manetas de todas las puertas, grifería, etc.

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.²⁴ 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. En caso de ofrecer el establecimiento la comida en forma de buffet se aplicarán los criterios definidos en el protocolo de "Hoteles" del apartado "comedor de personal".
4. Una vez acabado cada turno de comida en el Comedor, se procederá a desinfectar con viricida autorizado las superficies que hayan estado

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.4.1.j.

²² Airbnb (15.06.20), "Pautas de limpieza para prevenir la propagación del COVID-19".

²³ 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.

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.4.3.

expuestas a los trabajadores. Siempre que resulte posible, se ventilará el espacio mediante ventilación natural.

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 mascarilla²⁵.
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.²⁶
4. Es importante que, a la salida de los aseos comunes, todo trabajador se desinfeste correctamente las manos con producto hidroalcohólico 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 con algún tipo de accionamiento no táctil.

²⁵ 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.

²⁶ 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".

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 control del 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 gestión²⁷.
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-19:²⁸
 - a. Establecer los objetivos a perseguir.
 - 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.

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 octavo, art.1.

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 octavo, art.1.

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:²⁹
 - 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 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.³⁰ 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

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.2.

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 quinto, art.4.1.a.

específicos de su puesto de trabajo, como aquellos riesgos derivados de la COVID-19.³¹

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.³²

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 biodegradables y que generen menor huella de carbono. El plan de limpieza deberá considerar como mínimo:³³
 - 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

³¹ 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.

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.4.1.

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.9.1-2.

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.

6. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y DISFRUTE VACACIONAL

Las medidas de prevención de la COVID-19 en el ámbito de un establecimiento alojativo rotan sobre tres ejes: la higiene, la distancia interpersonal y, derivado de éste último aspecto, la reducción de aforos en las diversas instalaciones del establecimiento. 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. Recepción) 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, 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, 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 alojamientos turísticos 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 del COVID-19 por envases ha quedado minimizada según varios estudios científicos recientes.

En este contexto una medida importante, por el volumen de plásticos que generaría, es la minimización del uso de guantes de plástico, quedando únicamente su uso obligatorio para las camareras de pisos y oficiales de mantenimiento cuando se encuentran en el interior de las habitaciones o apartamentos de clientes. Esto se argumenta con la falsa sensación de seguridad que aportan los guantes en determinados puestos, pudiendo incluso tener el efecto contrario de ampliar la probabilidad de contagio. De ahí que no figure su uso en las recomendaciones generales, pero sí se recomienda la argumentación del "porqué no", es decir, la inclusión de esta argumentación en la información de medidas de seguridad.

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. 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 puntos más críticos de posibles congestiones de los establecimientos (área de piscina, ascensores) 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 establecimiento

1. Todos aquellos establecimientos en los que alguno de los trabajadores (p.ej. oficial de mantenimiento o recepcionista) ayude al cliente con el transporte de su equipaje al apartamento o habitación deberán instar a este personal a hacer uso de mascarilla y guantes o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc., así como mantener la distancia de seguridad con los clientes.³⁴
2. En la zona de recepción se debe disponer de una estación de producto hidroalcohólico en los accesos de entrada y salida.³⁵
3. En los casos donde es habitual el acompañamiento de clientes al apartamento, habitación o vivienda vacacional para explicar el funcionamiento interior, el personal o propietario podrá entrar, previa autorización del cliente, con el uso de mascarilla y manteniendo las distancias en el interior de la unidad alojativa.

³⁴ 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).

³⁵ 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.³⁶
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 cliente³⁷. 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 vigente³⁸, 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).³⁹

9.1.3. Check-in

9.1.3.1. Características del mostrador de recepción

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 octavo, art.5.a.

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.e.

³⁸ En el momento de la publicación del presente manual, a principios de agosto 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.

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.

1. Se recomienda instalar en el mostrador de recepción elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción⁴⁰ (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.⁴¹

9.1.3.2. Llegada del cliente

1. El cliente, desde que efectúa la reserva, debe ser informado de los protocolos de seguridad del establecimiento o vivienda y las condiciones restrictivas que le aplicarán en el uso de las instalaciones, así como aceptarlas⁴². 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.

9.1.3.3. Transacciones en el mostrador

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.b.

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.h.

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 séptimo, art.1. y apartado octavo, art.3.2.

1. Se recomienda el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless.⁴³
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.⁴⁴
3. Las llaves del apartamento, habitación o vivienda serán desinfectadas con productos viricidas autorizados antes de la entrega.
4. En caso de disponer el alojamiento de llaves de tarjeta magnética, se entregarán dentro del sobre de información general.
5. 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-19.⁴⁵
6. En el caso de un check-in sin recepción, p.ej. en unidades de alquiler vacacional, el gestor o propietario de la vivienda realizará la entrega del sobre con toda la información necesaria, incluyendo el teléfono habilitado por la Comunidad Autónoma de Canarias para atender los casos de sospecha de COVID-19 (900112061), guardando las distancias de seguridad y con mascarilla.⁴⁶

9.1.3.4. Asignación de habitaciones

1. Se definirá una zona del establecimiento para los casos positivos en COVID-19, donde se procurará mantener alguna unidad libre⁴⁷. 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 complejos horizontales lejos de la

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 octavo, art.5.f.

⁴⁴ 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.

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 séptimo, art.1.

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.3.3.

⁴⁷ UNWTO, World Tourism Organisation (28.05.20), "Global Guidelines to Restart Tourism", p.16.

- piscina y cerca de alguna entrada; en establecimientos 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.
 3. En el caso de viviendas vacacionales hay que tener en cuenta el tiempo que se ha de emplear en la desinfección total de la vivienda. Se aconseja ventilar bien con ventilación natural y dejar un mínimo de 24 horas entre cada reserva.
 4. En el caso de habitaciones de uso compartido en albergues, se recomienda que éstas queden limitadas únicamente al uso compartido de miembros de la misma unidad viajera.

9.1.4. Medidas de seguridad entre los trabajadores de recepción

1. En las recepciones 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 mascarilla⁴⁸.
2. Deberá evitarse el intercambio de objetos⁴⁹. 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.

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.b.

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 octavo, art.5.d.

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.

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.⁵⁰
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 posteriormente.⁵¹
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. En este caso de las viviendas vacacionales es especialmente importante remitir a la Dirección General de la Policía la información relativa a la estancia de todos los ocupantes de la vivienda según el artículo 8.2 del decreto 113/2015⁵², previa verificación de la identidad de los mismos, con el objetivo de seguridad que persigue dicha normativa y, además, con el fin de facilitar la trazabilidad de los ocupantes por posible brote

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.5.m.

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.5.i.

⁵² Decreto 113/2015, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, BOC número 101 del 28 de mayo 2015.

epidemiológico. Además, es recomendable disponer de un registro en el que conste el personal que ha acompañado al cliente a dicha vivienda.⁵³

9.1.7. Comunicaciones desde recepción

1. Se recomiendan las llamadas de cortesía a los apartamentos para evitar que acudan a recepción con preguntas que pueden ser solventadas vía teléfono y a su vez dará una mayor seguridad al cliente. En el caso de la vivienda vacacional, se recomienda realizar un seguimiento telefónico o cualquier otro medio telemático de los clientes. El gestor debe de cerciorarse de que todas las personas que se encuentran en la unidad alojativa se encuentran en perfecto estado y cumplen con la normativa vigente de la comunidad de propietarios.
2. Comunicación con el cliente enfermo o con sospecha de estarlo: En caso de ser confinado en el hotel y no ser hospitalizado, se le llamará varias veces 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 del 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.⁵⁴

9.2. Departamento de pisos

9.2.1. Material de las unidades alojativas

1. Se procurará la reducción de textiles, incluidas alfombras, así como en los objetos de decoración y comodidades diseñadas para los clientes⁵⁵. En caso

⁵³ ICTE (junio 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Viviendas de Uso Turístico", pg. 12-13.

⁵⁴ 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.

⁵⁵ 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.

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 protegidas⁵⁶.
3. En caso de disponer el apartamento de un cartel de "Cambio de toalla/Ahorro agua" en el cuarto de baño, será de un material lavable y desinfectable⁵⁷ (o pegado en la pared), recomendándose cambiar la ubicación de la toalla sucia: no se debe depositar la toalla en el suelo, sino en el plato de ducha, en la bañera o en el lavabo.
4. Debe poder garantizarse la limpieza y desinfección de las cortinas de plástico en la ducha o la bañera. Se recomienda mamparas de material lavable y desinfectable.
5. Las alfombras antideslizantes de la ducha o bañera deben ser de un sólo uso por cliente.
6. Se recomienda el uso de códigos QR para facilitar información de utilidad al cliente.
7. En caso de ofrecer atenciones de bienvenida, éstas irán en envases cerrados (p.ej. botella de agua o cava).
8. En caso de disponer la unidad alojativa de una cocina, se recomienda ofrecer sólo los juegos de cubertería y vajilla necesarios, así como los utensilios necesarios.

9.2.2. Limpieza de apartamentos

9.2.2.1. Aspectos generales

1. Durante la limpieza de la unidad alojativa se ventilará abriendo ventanas y/o balconeras. Se procurará que la ventilación sea hacia el exterior y no hacia el pasillo, excepto en las unidades que carezcan de balcón o donde los pasillos sean abiertos.
2. El carro de la limpieza debe permanecer en el pasillo, fuera de la habitación.

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.7.b.

⁵⁷ 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.

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 del apartamento⁵⁸ o vivienda vacacional^{59 60}. En caso de limpieza de unidades alojativas de clientes contagiados se aplicarán los protocolos estipulados en el apartado de "limpieza de apartamento de contagiados".
4. En las viviendas vacacionales es especialmente importante disponer de un registro de las limpiezas y desinfecciones realizadas en cada vivienda, en el que conste la fecha y la persona que las ha realizado.⁶¹

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)⁶².
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.

⁵⁸ TUI Hotels&Resorts (Mayo 2020), "Protocol SARS-CoV-2 / COVID-19", V.1., p.13.

⁵⁹ ICTE (Junio 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Viviendas de Uso Turístico", pg. 11.

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.4.2.

⁶¹ ICTE (Junio 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Viviendas de Uso Turístico", pg. 15.

⁶² RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Pisos", p.7.

9.2.2.3. Limpieza del apartamento del 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.⁶³
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. Se sugiere pedir, además, al cliente una ventilación previa a la limpieza.
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 camarera⁶⁴. Se introducirá en las correspondientes 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.⁶⁵
5. En el cuarto de baño, el vaso con los utensilios de higiene íntima del cliente (cepillo de dientes, cuchilla de afeitar, etc.) no se tocará. En caso de ser desechable, se podrá dejar un vaso de recambio estuchado al lado para que el cliente lo cambie y deseche el usado.
6. Se recomienda cambiar las bolsas de las aspiradoras fuera de los apartamentos. En todo caso, el proceso será llevado a cabo con el uso de los EPIs señalados. El cambio de filtros de las aspiradoras será efectuado

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.11.5.

⁶⁴ Turismo de Portugal, Sello Clean&Safe, www.visitportugal.com/es/content/clean-and-safe

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.12.a-b.

en los establecimientos, 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. Se recomienda que los utensilios de cocina no se limpien por la camarera durante la estancia del cliente.
8. 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, agarraderas del cuarto de baño, portarrollos, etc.⁶⁶
9. 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 del apartamento.

9.2.2.4. Limpieza del apartamento de salida

1. Los procedimientos básicos son los mismos que en la limpieza de habitación de cliente (ventilación, etc.).
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, agarraderas del cuarto de baño y portarrollos, teniendo en cuenta especialmente la desinfección profunda del teléfono, de las papeleras, del ventilador del techo y de la tabla y la plancha (en caso de tenerlos).
4. Las fundas de protección recomendadas para los mandos de TV y aire acondicionado serán cambiados para cada nuevo cliente.
5. En la cocina se limpiarán y desinfectarán todos los utensilios de cocina, recomendándose presentar los cubiertos de forma estuchada para el nuevo cliente. De la misma manera, se limpiarán y desinfectarán todos los

⁶⁶ 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.

electrodomésticos (cafeteras, teteras, tostadoras, lavavajillas, microondas, etc.).

6. Se desinfectará el interior de la caja fuerte con un producto viricida.
7. Se desinfectarán las perchas⁶⁷ 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.⁶⁸
9. La ropa limpia (ropa de cama y toallas) y los amenities se colocarán al final.
10. Cada cuna utilizada debe ser desinfectada. En general, se limpiarán y desinfectarán todos los elementos extras que se ofrezcan al cliente en las viviendas vacacionales, como por ejemplo bicicletas.

9.2.3. Limpieza del apartamento de un cliente contagiado

1. Si el cliente ha de permanecer en cuarentena en el establecimiento o vivienda vacacional, 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 él mismo su limpieza. En caso de que el cliente precise limpieza, sólo podrá ser realizada tras el realojamiento del cliente a otro apartamento, lo cual se le puede ofrecer si el establecimiento lo considera conveniente.
2. No se entrará en el apartamento o vivienda mientras el cliente permanezca dentro.
3. Cuando un apartamento o vivienda de un contagiado quede desalojado se recomienda optar por la desinfección con empresas especializadas y autorizadas.
4. El tiempo mínimo entre la salida de un cliente que sea un caso sospechoso o confirmado de COVID-19 y la entrega de su unidad alojativa individual a un nuevo cliente no será inferior a 48 horas a menos que la desinfección

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.7.d.

⁶⁸ 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.

del recinto se lleve a cabo por empresa especializada y autorizada para tal fin.⁶⁹

5. En caso de que el establecimiento efectúe la desinfección del apartamento del cliente contagiado, se recomienda por seguridad mantenerlo desocupado 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 un trabajador perteneciente a los grupos de riesgo y que el trabajador de desinfección tenga la formación adecuada para dicho cometido.
6. La ropa sucia del cliente contagiado será introducida en doble bolsa con un color identificativo especial.

9.2.4. Lavado de ropa

1. A la lencería del establecimiento le llegan las bolsas-sacos cerrados ya clasificados en sus dos tipos desde los apartamentos para enviar a la lavandería externa. En caso de ropa infectada se ha de diferenciar las bolsas con color diferente.
2. Se pedirá los protocolos internos a la lavandería para asegurar que se cumplen las exigencias protocolarias del establecimiento, especialmente en lo referido al empaquetado y transporte de la ropa.⁷⁰
3. La lavandería externa se encargará del lavado y desinfección de las prendas asegurando que vienen perfectamente empaquetadas o bien con el carro protegido para que no se produzca contaminación externa en los tejidos durante el recorrido.
4. La lencería del establecimiento tendrá zonas claramente diferenciadas entre el área de colocación de carros o jaulas de ropa sucia y de ropa limpia.

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.11.6.

⁷⁰ TUI Hotels&Resorts (Mayo 2020), "Protocol SARS-CoV-2 / COVID-19", V.1., p.13.

5. En el caso de disponer el establecimiento de una lavandería propia se debe seguir los criterios del apartado "Lavandería propia" del protocolo "Hoteles".
6. En el caso de unidades alojativas en las que se pongan a disposición del cliente juegos de sábanas y/o toallas extras, en la salida se limpiará y desinfectará toda la ropa, se haya usado o no. El lavado de la ropa se efectuará a más de 60°C, considerando a su vez las opciones alternativas de productos viricidas para lavados a temperaturas inferiores que sean validadas por Sanidad.⁷¹

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.⁷²
2. Se recomienda que el ascensor disponga en su interior (o en su exterior) de un dispensador de producto hidroalcohólico.⁷³
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.

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.12.d.

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.8.3.

⁷³ RIU Hotels&Resorts (30.04.2020), "Procedimiento de actuación COVID-19: Departamento de Recepción", p.7.

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.⁷⁴ Esta distancia se aplica sobre parejas de hamacas, al no tener que guardar distancias la unidad familiar que comparte una habitación.⁷⁵
2. En el caso de que la unidad familiar fuese superior a 2 personas, podrán ubicarse sin guardar distancias, siempre que el piscinero tenga la flexibilidad de ajustar el orden establecido de las hamacas sin distorsionar las distancias y/o las normas del complejo lo permitan.
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.⁷⁶
4. Debe procederse a la limpieza y desinfección entre usuarios de cualquier equipamiento que vaya a ser utilizado por distintas personas.⁷⁷
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 sea claramente insuficiente para atender la demanda, el establecimiento tendrá que tomar algunas medidas adicionales para gestionar esta sobredemanda, pues podría producir acumulaciones de clientes en el área de piscina con el consiguiente riesgo sanitario de no mantener las distancias. Entre estas medidas podrían estar las siguientes:
 - a. Ampliación de áreas de solarium con hamacas en otras áreas que anteriormente tenían otro uso.

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.8.7.1.

⁷⁵ 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.

⁷⁶ 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.

⁷⁷ 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.

- b. Ubicación de hamacas en apartamentos con terraza y/o jardín (si antes no la tenían).
- c. Controles del uso de hamacas exclusivamente por los ocupantes registrados en las unidades alojativas (excluyendo así visitantes exteriores no contemplados)
- d. Aplicación de turnos o de un sistema de uso rotativo de hamacas por días para cada unidad alojativa en base a su aforo máximo registrado por la autoridad competente.

9.3.2.2. Aforo de la piscina

1. El aforo dentro de cada 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.⁷⁸
2. Se deben establecer procedimientos que permitan el recuento y control del aforo en el vaso de la piscina, de forma que este no sea superado en ningún momento, según la normativa sanitaria.⁷⁹
3. Se evitará la introducción de colchonetas inflables 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 poner en el área de piscina a disposición de los usuarios elementos de limpieza, con el fin de que puedan limpiar y desinfectar la hamaca tras el uso por otro cliente en el mismo día.

⁷⁸ 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.

⁷⁹ 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.

3. Si el establecimiento 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 las escaleras, barandillas, duchas y papeleras.

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%.⁸⁰
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.⁸¹
3. Se reforzará la limpieza y se deberán desinfectar 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.⁸²
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, la luz, grifos y dispensador de jabón.

⁸⁰ 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.

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.

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.9.2.a.

6. Las papeleras con tapa deberán contar con apertura de accionamiento no manual.⁸³

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 estar dotada de dispensadores de producto hidroalcohólico.
2. La frecuencia de limpieza se reforzará, 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 de desinfección 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.⁸⁴
5. En el caso de las cocinas de uso compartido por diferentes unidades alojativas en albergues, debe asegurarse con personal del establecimiento la desinfección del menaje, equipamiento (microondas, nevera, etc.) y del espacio después de cada uso.⁸⁵ Se recomienda habilitar una nevera separada por unidad alojativa, así como aforos para cocina y comedor, si fuese necesario con diferentes turnos. Se recomienda asignar un set de cubertería y vajilla individual (platos, cubiertos, etc.) por persona y

⁸³ 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.

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.8.6.1-4.

⁸⁵ ICTE (Mayo 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Albergues/Hostels", Ed.1, pg. 13.

utensilios por unidad alojativa (sartén, etc.), que deben ser desinfectados con cada cambio de cliente.

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.⁸⁶
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 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 día⁸⁷. 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.⁸⁸

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.8.1.6.

⁸⁷ ICTE (08.05.20), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos", pg. 15.

⁸⁸ ICTE (08.05.20), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos", pg. 15.

9.3.6. Servicios de alimentación y bebidas

1. Los apartamentos turísticos que ofrecen servicios de comida, sea a la carta o tipo buffet, se registrarán por los criterios de los apartados "Restaurante" y "Cocina" del protocolo "Hoteles".
2. Las casas rurales que ofrecen servicios de comida sólo podrán ofrecer el servicio en mesa y el room-service⁸⁹ y se registrarán por los criterios de los apartados "Restaurante" y "Cocina" del protocolo "Hoteles".
3. Los apartamentos turísticos o casas rurales que ofrecen servicios de bebidas, como p.ej. un bar piscina, se registrarán por los criterios de los apartados "Restaurante" y "Bares" del protocolo "Hoteles".

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.⁹⁰
2. El personal de mantenimiento entrará en un apartamento cuando el cliente no se encuentre dentro salvo causa justificada. Siempre se protegerá en el interior con guantes y mascarilla. En el caso excepcional de tener que hacer una reparación con el cliente dentro, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla o guardar la distancia de seguridad.⁹¹
3. Los trabajos de mantenimiento que hayan de realizarse en las zonas comunes deberán programarse preferentemente fuera del horario de mayor afluencia de clientes.⁹²

⁸⁹ ICTE (Mayo 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Alojamientos rurales", Ed.1, pg. 13.

⁹⁰ 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.

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 octavo, art.13.b.

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 quinto, art.5.1.

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.
6. En las viviendas vacacionales es especialmente importante disponer de un registro de las reparaciones o labores de mantenimiento realizadas en cada vivienda, en el que conste la fecha y la persona que la ha realizado.⁹³

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.⁹⁴
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.⁹⁵ No deben de sacudirse los filtros sucios ni dejarlos en el suelo del apartamento 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 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

⁹³ ICTE (Junio 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Viviendas de Uso Turístico", pg. 17.

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 quinto, art.5.2.

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 quinto, art.5.3.

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 un apartamento 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 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.⁹⁶

9.4.2.4. Mantenimiento de estaciones de bombeo y depuradoras

1. Se recomienda aumentar el grado de protección a los trabajadores que realicen estas labores específicas y asegurar que lleven los EPIs asignados.

⁹⁶ 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.

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. Recepción de mercancías

1. La empresa deberá informar a sus proveedores de las medidas de prevención e higiene adoptadas y velar por su cumplimiento.⁹⁷
2. Se tomarán todas las medidas para eliminar las aglomeraciones de proveedores. Es recomendable ampliar el horario de la recepción de mercancías, con entregas más controladas y pausadas durante la semana.⁹⁸
3. Se procurará la remisión de los albaranes por vía electrónica.⁹⁹
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.
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 deben evitar reuniones con comerciales en el establecimiento, pasándolas al modo telemático.

⁹⁷ 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.

⁹⁸ RIU Hotels&Resorts (30.04.20), "Procedimiento de actuación COVID-19: "Recepción de mercancías", pg. 3-4.

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 quinto, art.6.

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 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 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). El laboratorio turístico hace un seguimiento permanente de las evoluciones en estos ámbitos y adaptará en consonancia los procedimientos definidos en este documento. En consecuencia, el comité redactor 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

- Airbnb (15.06.20), "Pautas de limpieza para prevenir la propagación del COVID-19".
- 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.
- Decreto 113/2015, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, BOC número 101. del 28 de mayo 2015.
- 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".
- ICTE (Mayo 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Albergues/Hostels", Ed.1.
- ICTE (Mayo 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Alojamientos rurales", Ed.1.
- ICTE (08.05.20), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Hoteles y Apartamentos Turísticos".
- ICTE (Junio 2020), "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2: Viviendas de Uso Turístico", Ed.1.
- 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 la 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 la 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: 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 Las Palmas) y Máster de Nutrición y Dietética (por la 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).

Comité operativo

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 ULPGC 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 & 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 (2015-actualidad), hotel que ha recibido en estos años diversos premios a nivel mundial por sus políticas de sostenibilidad medioambiental.



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