

# Protocolo de Buenas Prácticas WELLNESS

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



# Protocolo de Buenas Prácticas WELLNESS

---

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

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ANTECEDENTES .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3. INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>4. GLOSARIO.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>5. GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.1. Medidas en caso de sospecha de contagio .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>5.1.1. General.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.1.2. Personal.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>5.2. Requisitos para la prestación del servicio por parte del Personal del centro.....</b>                | <b>14</b> |
| <b>5.2.1. Información, formación y evaluación .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>5.2.2. Higiene en el puesto de trabajo: EPI necesarios .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>5.2.3. Áreas de personal / espacios de personas.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>5.2.4. Medidas generales de higiene tanto personal como en el centro</b>                                  | <b>16</b> |
| <b>5.2.5. Plan de formación en el nuevo procedimiento sanitario.....</b>                                     | <b>17</b> |
| <b>5.2.6. Personal de limpieza y lavandería .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>6. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>6.1. Recepción.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>6.2. Sala de espera previa a la entrada a cabina y/o circuito.....</b>                                    | <b>22</b> |
| <b>6.3. Vestuarios y aseos .....</b>   | <b>23</b> |
| <b>6.4. Zona de agua / piscinas de hidroterapia / piscina de flotación .....</b>                             | <b>24</b> |
| <b>6.5. Zona de circuito: sauna, jacuzzi, duchas, baño de vapor, cueva de sal</b>                            | <b>25</b> |
| <b>6.6. Sala de reposo .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>6.7. Cabinas: tratamiento, estética, manicura, pedicura .....</b>   | <b>27</b> |
| <b>6.8. Gimnasio.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>7. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL.....</b>  | <b>30</b> |
| <b>8. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS31</b>  |           |
| <b>8.1. Información y evaluación .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>8.2. Higiene de manos, distancias y mascarillas .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>8.3. Espacios comunes .....</b>   | <b>32</b> |
| <b>8.4. Ascensores y montacargas.....</b>  | <b>32</b> |
| <b>8.5. Servicios técnicos y de mantenimiento .....</b>  | <b>32</b> |
| <b>8.6. Limpieza.....</b>  | <b>33</b> |
| <b>8.7. Recomendaciones generales para la higiene, desinfección del centro y limitaciones de aforo .....</b> | <b>34</b> |
| <b>9. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>36</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>  | <b>37</b> |
| <b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>   | <b>40</b> |
| <b>ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19 .....</b>   | <b>42</b> |

## 1. ANTECEDENTES

Como respuesta al encargo recibido el 17 de mayo de 2020 por parte del Laboratorio Global de Seguridad Turística, y en particular al sector y grupo de trabajo “Wellness y Salud”, se ha elaborado este Protocolo de Buenas Prácticas con la implicación del sector empresarial y la participación de profesionales de cada uno de los servicios.

Con el objetivo de minimizar el riesgo, el presente protocolo de buenas prácticas determina las medidas de previsión, prevención e implantación del plan de contingencia adecuado a cada situación, considerando en todo momento, el disfrute experiencial del visitante.

El presente documento trata de reflejar de manera clara y concisa las recomendaciones a tener en cuenta en cada una de las áreas que integran un centro de Spa y/o Talasoterapia para garantizar la salud de los usuarios de este tipo de instalaciones, un producto turístico de gran valor añadido a la experiencia turística.



## 2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN

Las presentes recomendaciones tienen por objeto establecer las condiciones sanitarias para el desarrollo de la actividad económica en el ámbito de la comunidad autónoma de Canarias garantizando la mayor protección de la salud de usuarios y trabajadores y el mínimo riesgo ante eventuales rebrotes de la COVID-19 durante el periodo que, de acuerdo con criterios epidemiológicos, se estime estrictamente necesario por las autoridades sanitarias.

Al margen de la naturaleza propia de este texto, su contenido tiene carácter de Plan de Contingencia de los centros, entidades, locales y establecimientos que desarrollen la actividad económica a la que se refiere el párrafo anterior, sin perjuicio de su sometimiento a la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales.

Los principios que inspiran estas recomendaciones son

- a. La máxima seguridad sanitaria posible para la población.
- b. La sostenibilidad y el mínimo impacto medioambiental en su aplicación.
- c. La garantía de los derechos de los trabajadores.
- d. La garantía del derecho a la protección de datos de carácter personal.
- e. La máxima viabilidad económica de las actividades afectadas por las medidas.

El informe sobre transmisión del Coronavirus SARS-CoV-2 en playas y piscinas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC, 2020) (5) establece que en Piscinas y Spas donde el uso de agentes desinfectantes está

ampliamente implantado con el fin de evitar la contaminación microbiana de las aguas por la afluencia de usuarios, la concentración residual del agente de desinfección presente en el agua debería ser suficiente para la inactivación del virus, señalando asimismo que la principal vía de transmisión del SARS-CoV-2 en playas y piscinas es a través de secreciones respiratorias que se generan con la tos y los estornudos y el contacto de persona a persona, por lo que deben mantenerse las recomendaciones generales relativas a cualquier otro lugar.

Las áreas en las que serán aplicables las recomendaciones que en este protocolo se proponen son las siguientes:

- Recepción.
- Sala de espera previa a entrada en cabina y/o circuito.
- Vestuarios y aseos.
- Zona de agua / piscinas de hidroterapia / piscina de flotación.
- Zona de circuito: Sauna, jacuzzi, duchas, baño de vapor, cueva de sal, etc.
- Sala de reposo.
- Cabinas (tratamiento, estética, manicura, pedicura).
- Gimnasio.

### 3. INTRODUCCIÓN

La actual crisis sanitaria ocasionada por el Coronavirus SARS-Cov-2 está generando a nivel mundial una grave parálisis de muchos sectores de la economía afectando de manera drástica al turismo, industria clave para Canarias y para el resto del territorio nacional.

Esta situación está teniendo graves consecuencias influyendo negativamente en el bienestar de las personas y en la economía de todos los países afectados.

Por todo ello, urge reactivar el sector turístico ya que es nuestro principal motor económico garantizando el estado de salud, tanto de los residentes como de los turistas, y teniendo muy presente que el virus se mantiene aún activo y que inevitablemente, a falta de una vacuna o tratamiento para eliminar la transmisión y la enfermedad, la probabilidad de nuevos brotes se mantiene en unos índices elevados.

Sin embargo, es igual de importante plantear la necesidad de garantizar la salud de los trabajadores del sector y de nuestros turistas, como lo es reactivar la principal industria del archipiélago.

Por tal motivo, el Gobierno de Canarias ha puesto en marcha el 'Plan Canarias Fortaleza' cuyo objetivo principal se basa en definir protocolos a aplicar en cada uno de los subsectores estratégicos para el destino turístico 'Islas Canarias' teniendo presente toda la 'cadena de valor' de la actividad turística.

Para ello, se definirán protocolos específicos a implantar en cada uno de estos subsectores logrando que éstos sean capaces de minimizar el riesgo de

contagio y logrando así posicionar el destino ‘Islas Canarias’ como un lugar seguro para viajar.

De esta manera, se establecen diferentes categorías según su relevancia denominadas eslabones, siendo fundamentales aquellos servicios imprescindibles y prioritarios como son las líneas aéreas, I alojamientos turísticos o transportes, y los que son considerados como complementarios, como es el caso de los parques temáticos, museos, centros de congresos o los centros *Wellness* etc..

Habiendo sido incorporado el sector “*Wellness* y Salud” como eslabón complementario de la ya definida cadena de valor, así como los ámbitos para el desarrollo y análisis de los diferentes protocolos turísticos, en el marco del Proyecto ‘Canarias Fortaleza’, se ha considerado en esta propuesta que los centros de estas características sensibles a la implantación de este necesario protocolo que logre garantizar la salud de los usuarios, son los centros de Spa y Talasoterapia, a aplicar de manera similar en ambos las medidas planteadas en este documento de recomendaciones.

Para la definición e implantación de este protocolo se han tenido en cuenta todas las áreas y servicios que integran un centro Spa y/o Talasoterapia, las cuales serán detalladas avanzado este informe. Además, se han incorporado para esta tipología de centro, todos aquellos departamentos, unidades o servicios que también intervienen en el proceso para ofrecer al usuario una experiencia tanto segura como agradable.

Para ello, se han definido las líneas de actuación sanitarias necesarias para fijar el protocolo definitivo que integraría todo el servicio prestado en el centro, bajo unos criterios sanitarios específicos para cada una de estas áreas, logrando garantizar de manera integral aquellos aspectos sanitarios que se precisen.

Todo este recorrido forma parte de la experiencia del turista, sin dejar de lado el obligado cumplimiento de las garantías necesarias en relación al relax y al bienestar, aspectos muy tenidos en cuenta por este perfil de usuario, que busca en esta tipología de instalaciones sentirse relajado en un ambiente que debe estar pensado para ofrecer relax y tranquilidad.

## 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<sup>1</sup>.

**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.

**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.

**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.

**Factores de riesgo de 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.

**Hidroterapia:** Utilización del agua como elemento terapéutico.

**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.

**Masaje Manual:** Aplicación de diferentes técnicas manuales, ya sea de manera local (piernas, espalda, facial u otros) o completa (todo el cuerpo). (1)

**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 y las fichas de aplicación de medidas específicas anexadas al mismo.

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

**Síntomas de la COVID-19:** Los comunes incluyen fiebre, tos y sensación de falta de aire (aleteo nasal, se hunden las costillas al respirar, entre otros) 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 conjuntivitis y erupciones cutáneas o pérdida de color en los dedos de las manos y los pies. Dolores musculares o corporales.

**Spa:** Instalación que utiliza agua de consumo humano / agua corriente con un uso recreativo, de ocio o de bienestar. (1)

**Talasoterapia:** Utilización de agua de mar y entorno marino con fines terapéuticos. (1)

**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<sup>2</sup> y recomendados para cada material).

**Zona de cabinas:** Área destinada a la aplicación de técnicas individuales, tanto hidrotermales como complementarias. (1)

**Zona de circuito:** Área destinada a la aplicación de técnicas hidrotermales colectivas en forma de un recorrido planificado, permitiendo, en cualquier caso, como mínimo, aplicar técnicas de balneación colectiva, estufas y contraste. (1)

---

1 OMS (Organización Mundial de la Salud) - Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

2 Listado de viricidas autorizados Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social del Gobierno de España: [https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCovChina/documentos/Listado\\_viricidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCovChina/documentos/Listado_viricidas.pdf)



## 5. GESTIÓN DEL RIESGO

En este apartado se ofrece información y se dan recomendaciones sobre la gestión del riesgo y cómo actuar en caso de detección de la enfermedad COVID-19. Comenzaremos desde una perspectiva más general hasta la perspectiva del personal del centro.

### 5.1. Medidas en caso de sospecha de contagio

#### 5.1.1. General

1. Si un usuario o trabajador comenzara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, deberá contactar de inmediato con el teléfono habilitado por la comunidad autónoma de Canarias para tal fin, o bien con el centro sanitario de referencia.
2. Guardar el registro de los usuarios que accedan a la instalación, al menos por un periodo de un mes por si las autoridades sanitarias lo solicitaran en caso de un positivo.
3. En el supuesto de que fuese necesaria la asistencia en centro sanitario, la persona podrá optar, siguiendo criterios de proximidad, por ser atendido en un centro de la red pública o en uno de gestión privada. En uno u otro caso, han de seguirse los protocolos de traslado dictados por la autoridad sanitaria competente.

#### 5.1.2. Personal

1. En el caso de que existiera riesgo de contagio por parte de algún trabajador, podrá contactarse con el correspondiente servicio de

prevención de riesgos laborales. El trabajador se colocará una mascarilla, debiendo abandonar, en todo caso, su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.

2. El titular de la actividad económica, el director de los centros o, en su caso, la persona en la que estos hayan delegado comunicará la sospecha de contagio al resto de empleados que hayan podido estar en contacto con el sospechoso en aras de garantizar su aislamiento hasta que se les realice la prueba correspondiente.

## **5.2. Requisitos para la prestación del servicio por parte del Personal del centro**

### **5.2.1. Información, formación y evaluación**

1. Todo el personal debe estar formado y correctamente informado sobre el correcto uso de los equipos de protección y de qué equipo utilizar dependiendo del nivel de riesgo y funciones que se asuman.
2. El equipo de dirección es responsable de la publicación de información básica sobre medidas de higiene y prevención de la COVID-19 en varios idiomas, para su difusión entre los usuarios, preferiblemente por medios electrónicos. Además, esta información debe permanecer visible en puntos estratégicos del centro a modo de infografías.

### **5.2.2. Higiene en el puesto de trabajo: EPI necesarios**

1. Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa laboral, el titular de la actividad económica o, en su caso, el director del centro de los establecimientos, o la persona en que estos deleguen, deberá:
  - a. Adoptar las acciones necesarias para cumplir las medidas de higiene y prevención para el personal trabajador.
  - b. Asegurar que todos los trabajadores tengan permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo agua y jabón o productos hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos.

2. Los objetos de uso personal (gafas, móviles, entre otros) así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) deben desinfectarse con agua y jabón o bien, cuando sea factible, con una solución desinfectante de entre las autorizadas por el Ministerio de Sanidad, con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se recomienda utilizar productos específicos, tales como el alcohol isopropílico al 70%, aplicado con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
3. Evitar compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, se establecerán pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
4. Portar diariamente, ropa de trabajo limpia. La ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico, portatraje o cualquier elemento análogo que permita evitar el contacto entre la ropa de calle y la de trabajo.
5. Se recomienda la instalación de taquillas.

### **5.2.3. Áreas de personal / espacios de personas**

1. El fichaje con huella dactilar podrá ser 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.
2. Será recomendable realizar una limpieza de los aseos de uso común del personal de manera regular.
3. Se recomienda realizar una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno, con especial atención a mostradores y mesas u otros elementos, mamparas en su caso, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador.

#### 5.2.4. Medidas generales de higiene tanto personal como en el centro

1. El centro debería establecer en función del tipo de uniforme, las medidas de limpieza a adoptar, se recomienda el lavado de uniformes en el propio centro a temperatura de lavado, planchado o secado superiores a 60°C, en caso de que sea el propio personal el que se encargue de su lavado en su domicilio, se le informará que el uniforme se transportará en una bolsa cerrada habilitada para este fin, empleando el mismo procedimiento de lavado. En el caso de uniformes que no puedan ser objeto de lavado a estas temperaturas, se asegurará su correcta desinfección por otros métodos.
2. Será aconsejable la identificación de los uniformes en aquellos casos en que el lavado de los mismos se realice de forma conjunta.
3. Para el personal de cabinas se puede acompañar el uniforme de un sobre atuendo desechable a modo de bata o delantal permitiendo al trabajador desecharlo tras su uso garantizando así la higiene en cada servicio. La rotación de este variará en función de su nivel de contacto con el usuario.
4. El personal debe mantener una adecuada higiene personal, cabello recogido, no portar anillos, pulseras o colgantes. No salir de la instalación con el uniforme puesto.
5. Se recomienda que el personal desinfecte todos los útiles de trabajo que se compartan con otros trabajadores u usuarios tras cada uso (ordenadores, teléfonos, bolígrafos, datafonos, etc.).
6. Para cumplir con el aforo que garantice la distancia social, se podrán establecer turnos en el comedor o área de descanso de personal. En caso de tener síntomas, el trabajador deberá permanecer en su domicilio e informar al jefe de su departamento o dirección, además de las autoridades sanitarias

### 5.2.5. Plan de formación en el nuevo procedimiento sanitario

1. La gerencia y/o dirección del centro debe velar por el cumplimiento de las mismas garantizando la salud de los usuarios, así como la de los trabajadores del centro.
2. Se recomienda adaptar las áreas y servicios del centro a la nueva realidad facilitando la labor en el cumplimiento de las medidas y protocolo sanitario, tanto por parte del trabajador como por parte del usuario. Las indicaciones y la correspondiente señalética deber ser accesibles y fácilmente entendibles teniendo en cuenta la tipología, franjas de edad e idiomas de los usuarios de este tipo de instalación.
3. Garantizar la distancia social de seguridad en todo el recinto, establecida en 1,5 metros y en caso contrario, el uso de mascarilla es obligatorio (salvo en el caso de tratamientos de cabina que se tratará más avanzado este documento de recomendaciones).
4. Todas las personas de seis años en adelante quedan obligadas al uso de mascarilla: a) En la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público, o que se encuentre abierto al público, con independencia del mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros. (Boletín Oficial de Canarias. Secretaría General. Resolución 13 agosto 2020). (8)En caso de realizar control de la temperatura, se podría realizar mediante cámara térmica si puede disponerse de esta, o en su defecto, con termómetro láser.
5. Se facilitará, en la medida de lo posible, el acceso a las instalaciones por escaleras, evitando el contacto con pasamanos y garantizando la distancia social de seguridad.
6. Se recomienda colocar alfombras de desinfección para calzado en los accesos al centro.
7. Es de obligatorio cumplimiento el acceso al centro con mascarilla y se debe disponer de producto hidroalcohólico garantizando su accesibilidad por parte del trabajador.

8. El uso de recipientes de desecho con apertura de pedal y tapa en el acceso al centro y dentro del mismo es de obligado cumplimiento evitando el contacto con los contenedores.

En el mostrador de recepción se garantiza la distancia de seguridad entre el trabajador, usuarios y otros trabajadores, estando ésta debidamente señalizada, dicho mostrador estará provisto de mampara de seguridad o de elementos (señalética) que garanticen la distancia de seguridad.

9. Se recomienda implantar un panel informativo con el itinerario del centro, indicando en todo momento la zona en que se encuentra el usuario y cómo acceder al resto de las instalaciones, dicho itinerario debe estar señalizado tanto en el acceso como en la salida del centro, fomentar los itinerarios unidireccionales para evitar cruces entre usuarios y/otrabajadores y mantener señaléticas ya establecidas como salidas de emergencias y zona de extintores.
10. Todas las zonas habilitadas con medidas de protección (guantes, mascarillas, gel hidroalcohólico y recipientes de desecho) deberán estar correctamente señalizadas en todo el centro.

Informar al usuario de forma verbal y gráfica, a poder ser, en los idiomas de los usuarios acerca de todas las medidas de protección establecidas y velando por el cumplimiento de estas, manteniendo siempre un estado de cordialidad y empatía teniendo presente que el usuario accede a una zona de relax y bienestar. Se recomienda que cada centro disponga de un almacenamiento de todo el material necesario para el cumplimiento de las medidas establecidas (productos hidroalcohólicos, preferiblemente de dispensación no manual; mascarillas, dispensadores de jabón, sábanas y delantales desechables, etc.). Dicho almacenamiento debe estar sometido periódicamente a inventario evitando carencias del mismo que impidan el desarrollo normal y seguro de la actividad.

### **5.2.6. Personal de limpieza y lavandería**

1. Dada la importancia de mantener la higiene y constante desinfección en este tipo de centros donde las instalaciones cuentan con entornos

acuáticos, es necesario establecer un protocolo de actuación bien definido que garantice la correcta higiene y salud de los usuarios y trabajadores. Merece atención especial aquellos trabajadores encargados de la desinfección del agua al suponerles un frecuente y /continuo contacto con el hipoclorito o agentes que contenga lejía, evaluándolos adecuadamente, y tomando las medidas preventivas oportunas.

2. Es muy recomendable reforzar las medidas de limpieza y desinfección, aumentando la rotación y frecuencia de estas.
3. El personal de limpieza debe hacer uso del equipo de protección individual (EPI) adecuado dependiendo del nivel de riesgo y funciones que desempeñen. (17)
4. Como mínimo, el personal deberá utilizar mascarilla y guantes para el correcto desempeño de sus funciones. (17)
5. Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de los EPI necesarios para la realización de las tareas de limpieza, el personal de limpieza deberá realizar una completa higiene de manos, con agua y jabón.
6. La limpieza y desinfección se hará con frecuencia en las zonas y elementos comunes, realizando al final de la jornada una limpieza y desinfección completa. Se llevará un registro de estos procedimientos.
7. En el caso de las cabinas de tratamientos y tumbonas individuales, se realizará una limpieza y desinfección tras cada uso garantizando una correcta ventilación del espacio en el caso de las cabinas y registrando el proceso.
8. Todo el material textil utilizado en el centro de trabajo será almacenado en bolsas de plástico que se enviarán herméticamente cerradas a la lavandería para su correcta limpieza y desinfección.
9. El vaciado de las papeleras se realizará atendiendo a la clasificación de cada residuo: papel, plástico, vidrio, materia orgánica para su posterior tratamiento y prestando especial atención a las papeleras destinadas a la recogida de material desechable o toallas de limpieza.



## 6. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO

### 6.1. Recepción

El departamento de recepción es el primer contacto del usuario con el centro, por tanto, es de vital importancia que éste perciba desde un primer momento un entorno de seguridad sanitaria, pero también un espacio pensado para el relax y el bienestar; no se puede obviar que el usuario ansía el disfrute de una experiencia vacacional y de relax. La dirección del centro deberá buscar un equilibrio entre ofrecer garantía sanitaria y lograr mantener ese anhelado ambiente de relax que se debe percibir en este tipo de instalaciones, por lo que se recomienda apoyarse en elementos que no interfieran en la aplicación del protocolo sanitario como, por ejemplo, el uso de aromaterapia con posible sistema centralizado, ambientadores, cromoterapia, música relajante, etc.

1. Se recomienda designar a un trabajador que permanecerá en la entrada a la recepción para dar la bienvenida al usuario, acompañarle al mostrador e invitarle a hacer uso de las medidas y elementos higiénicos.
2. Facilitar, en la medida de lo posible, el acceso a las instalaciones por escaleras evitando el contacto con pasamanos y garantizando la distancia social de seguridad. Aplicar en los ascensores los protocolos de limpieza establecidos, colocando en la puerta un cartel informativo sobre el uso más adecuado de estos.
3. Informar al usuario de las medidas de higiene que debe adoptar en la instalación: aplicación de producto desinfectante en manos a su llegada y

antes de acceder a cada sala, mantener la distancia de seguridad con el resto de usuarios y con el personal, respetar los aforos establecidos para cada espacio. Esta información debe ser reforzada con ayuda de cartelería específica, marcas en el suelo, catenarias, etc.

4. El mostrador deberá contar con pantalla protectora, aislante y/o adhesivo a modo de marcador de distancia en el suelo. Se propone que los elementos de señalética mantengan sintonía con la imagen corporativa y con la decoración del centro, evitando usar avisos y recomendaciones en colores fluorescentes y/o rojos.
5. En la recepción, se hará entrega al usuario de la llave de su taquilla, que deberá estar previamente desinfectada, así como hacer entrega de una pulsera con un número, o método alternativo, con el que el usuario identificará el perchero donde dejar su toalla, albornoz y zapatilla una vez accede a la zona de aguas, piscina o circuito.
6. Será de obligatorio cumplimiento el acceso al centro con mascarilla y se deberá disponer de producto hidroalcohólico garantizando su accesibilidad por parte del usuario. El centro podrá ofrecer mascarillas al usuario una vez este acceda.
7. Disponer de dispensador de producto desinfectante para manos y cubo con tapa y pedal.
8. La prestación del servicio se realizará mediante un mecanismo de "cita previa" tanto en zona de cabinas como en zona de circuito, preferentemente vía telefónica o mail previo a la llegada del usuario a la recepción, para que el tiempo de estancia en recepción del centro sea el mínimo posible. Se adjuntará al comunicado de reserva del servicio, el folleto informativo sobre el protocolo e indicaciones de uso en el centro.
9. Se recomienda establecer un horario específico para mayores de 65 años y personas de grupo de riesgo. (17)
10. En la medida de lo posible, se recomienda fomentar el pago con tarjeta, preferiblemente *contactless*, u otros medios electrónicos alternativos. La tarjeta de crédito sólo debería ser manipulada por el usuario. Se

recomienda disponer de una pequeña bandeja donde el usuario deposite la tarjeta para ser desinfectada antes y después de su manipulación.

11. Eliminar en la medida de lo posible útiles de trabajo o decorativos encima de los mostradores de recepción y salas de espera (folletos, revistas).
12. En el caso de que el centro opte por el uso de todo el material desechable, en tal caso, éste debe estar envuelto garantizando la higiene del mismo.
13. Todo el material textil debe ser lavado, secado o planchado a una temperatura superior a 60°C; y una vez terminado el servicio, todo el material utilizado por el usuario y que no sea de un solo uso, debe ser retirado al contenedor con doble bolsa de plástico cerrada para su posterior retirada a lavandería.
14. Habilitar una urna a la salida de recepción para que el usuario deposite la llave de la taquilla. Estas llaves serán debidamente desinfectadas tras su uso.

### **6.2. Sala de espera previa a la entrada a cabina y/o circuito**

1. Al igual que en todas las zonas del centro en las que sea posible, se dispondrá de pañuelos desechables y cubo con pedal y tapa. Es muy recomendable que el dispensador de producto desinfectante sea de sistema automático evitando el contacto usuario – dispensador.
2. Retirar todos los elementos decorativos no indispensables, así como revistas o folletos. Evitar en la medida de lo posible instalar mobiliario en las zonas de espera y salas previas a la entrada al centro, por lo que el sistema de reserva previa y las limitaciones de aforo contribuyan a que el usuario no tenga que hacer uso de este espacio (1 persona por cada 4 metros cuadrados).
3. Marcar los espacios habilitados para la espera con la cartelería precisa recomendando las medidas de higiene. El personal debe informar al usuario donde debe esperar para ser recogido por un miembro del equipo.

### 6.3. Vestuarios y aseos

#### Vestuarios

1. Disponer de solución hidroalcohólica para el uso de los usuarios en la entrada, tratando que este sea de sistema automático evitando el contacto usuario – dispensador. Dispensador de jabón y papel de secado o secador de manos; Evitar las toallas de manos, incluso las de uso individual; Asegurar la reposición constante de consumibles (jabón, papel de secado, etc.).
2. El acceso a los vestuarios deberá estar correctamente indicado a modo de señalética y/o adhesivos y su uso debe explicarse en la recepción a la llegada del usuario.
3. Garantizar la distancia social exigida (1 persona por cada 4 metros cuadrados).
4. Las taquillas deberán ser adaptadas señalizando su acceso e itinerario garantizando la distancia de seguridad en todo momento.
5. Desinfección de la taquilla y su llave después de cada uso, el usuario deberá depositar la llave en la urna habilitada para ello, evitando el contacto con la recepción a su salida.
6. Se recomienda inhabilitar los secadores de manos automáticos.
7. Disponer de papeleras con apertura de accionamiento no manual y con doble bolsa interior.
8. En los vestuarios, el usuario debe hacer uso única y exclusivamente de la taquilla asignada en recepción siguiendo las recomendaciones establecidas.
9. Una vez el usuario haya finalizado su experiencia debe depositar la toalla, el albornoz y las zapatillas en el recipiente habilitado para ello y hacer entrega de la llave en la urna habilitada en la recepción.

#### Aseos

1. Reforzar la limpieza y desinfección de los aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de estos.
2. Disponer de papeleras con tapa y pedal en las que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán

ser revisadas en cada limpieza y vaciadas de forma frecuente, en función del uso y al menos una vez al día.

3. Revisar frecuentemente el funcionamiento y la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta de los aseos siguiendo la normativa aplicada en los establecimientos y locales con apertura al público.

#### **6.4. Zona de agua / piscinas de hidroterapia / piscina de flotación**

Se recomienda limitar el aforo para garantizar la distancia social exigida en el centro. La dirección deberá definir el número de usuarios adecuado en las zonas de circuito y de cabinas, según el aforo máximo, de forma que las entradas sean escalonadas.

En circuitos de dos horas de duración se propone dividir el aforo máximo en 8 grupos que irán entrando cada 15 minutos, con el fin de que no se junte un grupo con otro y evitar aglomeraciones. El máximo aforo será el calculado siguiendo las ratios señalados de densidad en piscinas para cumplir los criterios de distanciamiento. (11)

Se recomienda emplear los niveles máximos de desinfección permitidos por la normativa vigente y de aplicación a este tipo de instalación.

En el caso de utilizar otro sistema de desinfección tendrá que cumplirse con los niveles autorizados por la legislación de piscinas de uso público.

La limpieza y desinfección con bromo debe ajustarse a los protocolos de manejo de ese biocida por parte de la empresa responsable de dicha tarea.

Para la zona de aguas colectiva: piscinas dinámicas, piscina de aquagym y su correspondiente área de relax, se deberá facilitar la reserva previa, garantizándose el aforo máximo y cumplir con la distancia social de seguridad, la cual deberá ser respetada tanto dentro de las piscinas como en los accesos y zonas de relax.

El personal de limpieza debe desinfectar barandillas, duchas, pomos y zonas de uso frecuente con regularidad.

La zona habilitada para hamacas seguirá el mismo protocolo que la zona de reposo indicada en el punto **6.6** de este documento.

### **6.5. Zona de circuito: sauna, jacuzzi, duchas, baño de vapor, cueva de sal**

Las altas temperaturas de saunas, baños turcos y termales deberían contrarrestar la actividad viral en caso de presencia del mismo evitando contaminación y propagación. En esta zona deben establecerse las correspondientes medidas de limpieza y desinfección en las zonas comunes dentro del circuito termal, con especial atención en pomos de las puertas de acceso a saunas y zonas de relax, tumbonas, percheros, duchas, lavamanos, etc.

1. En el caso de instalaciones termales que posean fuentes de hielo, limitar el acceso directo de los usuarios a ellas, o bien instalar un dispensador de hielo accionado por pedal.
2. El centro debe contar con personal en número suficiente en función de cada instalación (socorrista, personal de piscina, auxiliares de servicio) que supervise el cumplimiento de la normativa sanitaria e informen a los usuarios del orden para realizar el circuito y respetar los aforos en cada una de las salas.
3. Sería conveniente señalar con números los colgadores de la zona interior del circuito, y en los centros con servicio de vigilancia indicar al usuario a la entrada el número de colgador dónde debe dejar su albornoz y toalla. No obstante, esta información ya debería haber sido facilitada al usuario en la recepción.
4. Debe existir una separación entre los percheros garantizando la distancia entre las prendas de los usuarios, y estas deben ser fácilmente identificables para su retirada posterior por parte del usuario.
5. Obligatorio el uso de toalla o albornoz en todo el centro (sauna, baño de vapor, etc.) evitando el contacto físico entre usuario y el equipamiento. Se recomienda que las zapatillas utilizadas por cada usuario dentro del conjunto de las instalaciones sean siempre proporcionadas por el centro, ya sean de un solo uso o sometidas a la limpieza y desinfección adecuadas.

## 6.6. Sala de reposo

1. Se recomienda habilitar hamacas y/o tumbonas de uso individual previamente señalizadas y con distancia de seguridad de 1,5 metros entre ellas. Se deben limpiar y desinfectar tras cada uso, pudiendo elaborar unos marcadores para que los propios usuarios una vez usadas las identifiquen para que el personal de limpieza lleve a cabo su desinfección antes de que sea utilizada por un nuevo usuario.
2. En este espacio será de obligatorio cumplimiento el uso de toalla o albornoz en todo el equipamiento (sillas, tumbonas, etc.) para evitar el contacto físico entre los usuarios y el mobiliario, debiendo desinfectarse tras cada uso.
3. En caso de dispensación de agua, zumos o comestibles en zonas de relax y zonas comunes del centro mediante máquinas dispensadoras, deberá dicha zona estar debidamente señalizada y provista de producto hidroalcohólico para desinfección de manos. De forma periódica se desinfectan por parte del personal de limpieza con productos desinfectantes con eficacia viricida validada. No obstante, se recomienda el uso de productos embotellados o monodosis en lugar de dispensadores.
4. Habilitar en dicha zona contenedores de desechos con apertura por pedal y tapa.
5. En las zonas de relax se implantarán y mantendrán bajo supervisión del personal del centro todas las medidas que se han establecido en el resto de las instalaciones, colocando cartelería añadidas a las indicaciones de uso habitual, las específicas para garantizar la seguridad e higiene: limitación de aforo, distancia de seguridad, uso tumbonas individuales, producto desinfectante para manos, uso de contenedores de desechos con pedal y tapa percheros de uso individual uso de toalla de forma individual.
6. Una vez culminado el día de trabajo, se procede a la limpieza y desinfección de todas las instalaciones. Este acto debe ser recogido en los correspondientes registros diarios de limpieza y desinfección, con fecha y hora de la realización, productos utilizados, nombre del personal que lo

realiza y supervisión por el comité de vigilancia y control de cada centro. En la medida de lo posible, es recomendable que esta información permanezca visible y accesible por parte del usuario.

### **6.7. Cabinas: tratamiento, estética, manicura, pedicura**

1. Implantar y posteriormente informar a los usuarios de un sistema de reserva telefónica o telemática con 24 horas de antelación.
2. Se recomienda enviar previamente a la llegada del usuario información relativa a la normativa del centro en materia de seguridad e higiene, menú de tratamientos, promociones, etc. En el caso de las cartas de tratamientos se recomienda ofrecer acceso una vez en el centro a través de medios digitales: código QR, página web u otros.
3. En el caso de cabinas dobles se recomienda invertir el sentido de una de las camillas.
4. Priorizar el pago de los servicios con tarjetas de crédito o cargo a la habitación del usuario si este está hospedado y, siempre que sea posible, la tarjeta sólo será manipulada por el usuario procediendo a la desinfección del datáfono tras cada uso.
5. Eliminar cualquier elemento de decoración u otros que no sean imprescindibles para realizar el tratamiento.
6. El personal de cabina recogerá al usuario en la sala de espera, llevándolo a la cabina evitando el cruce con otros usuarios o miembros del personal.
7. Los productos cosméticos serán preferiblemente de uso con dispensador o monodosis, de no ser así, utilizar una espátula para retirar el producto que se desecha tras cada uso.
8. Se recomienda la utilización de material desechable: cubre camillas, alfombras, etc. que se depositará en un cubo no manual y tapa tras cada uso. Si se utiliza material textil, se cambiará tras cada usuario depositándolo en bolsas de plástico cerradas.
9. El personal de cabina deberá hacer un correcto uso de la mascarilla.

10. Se puede realizar los tratamientos corporales sin guantes, en ese caso, se consulta con el usuario y se procede al lavado e higienización de manos antes de cada servicio y a la vista del usuario si la cabina dispone de lavamanos.
11. Para los tratamientos faciales, así como para manicuras y pedicuras, además de la mascarilla y los guantes se utilizarán gafas o máscaras protectoras. Y se desinfectarán todos los utensilios llevando un registro de su desinfección en cada cabina.
12. En los tratamientos faciales no se usarán vaporizadores, pudiendo sustituir éstos por toallitas calientes individuales.
13. Al finalizar cada tratamiento, se acompaña al usuario hasta la recepción, o se establece un circuito de salida, a poder ser unidireccional, para garantizar las medidas de seguridad.
14. Así mismo, se procederá a renovar el aire por ventilación natural o mecánica y se llevará a realizar la desinfección de todas las superficies, con especial atención en las zonas en contacto con los usuarios: camilla, pomo de las puertas, sillas, colgadores, encimeras, etc.
15. Al finalizar la jornada, se realizará una limpieza a fondo y desinfección de cada cabina. Se recomienda guardar un registro con las frecuencias, horas y personal de desinfección de cada zona.
16. No deben realizarse tratamientos por vía atmiátrica, como aerosoles o nebulizaciones, mientras no se disponga de información sobre los riesgos inherentes a estos tratamientos en el contexto actual. (2)

### 6.8. Gimnasio

Los gimnasios debido al excesivo uso de las máquinas y demás material deportivo, exigen una mayor frecuencia de limpieza. Cinta de correr, bicicleta, pesa y demás elementos deben ser desinfectadas tras el uso individual realizado por cada usuario, lo que hace muy compleja la tarea de garantizar la higiene en todo momento. En caso de que no sea viable mantener y garantizar este nivel de higiene, se recomienda mantener este espacio cerrado, debido a la necesidad de personal y los costes que conlleva.

1. Son aplicables a este apartado las mismas normas generales del apartado de personal del punto **5.3**, de recepción del punto **6.1** y de vestuarios del punto **6.3**.
2. Llevar un control de acceso a la instalación para respetar el aforo en todo momento si es necesario con cita previa, se dispondrá de producto desinfectante de manos, toallitas desechables y papelera con pedal y tapa en la entrada y en cantidad suficiente en función de las dimensiones y aforo de la instalación.
3. Es recomendable separar la maquinaria, respetando la distancia mínima de seguridad.
4. El usuario ha de estar informado, a través del personal del gimnasio y/o de cartelería de las normas de uso de la maquinaria.
5. Tras cada uso, la maquinaria debe ser debidamente desinfectada, por lo que, en caso de no poder garantizar su desinfección, se recomienda la retirada de material como: esterillas, mancuernas, pesas, etc.).
6. El uso de toalla es obligatorio en todos los equipamientos deportivos debiendo desinfectarse periódicamente.

## 7. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL

Para la elaboración de este documento se ha tenido muy presente la viabilidad económica de los establecimientos, tratando de no establecer excesivas medidas que supongan incurrir en gastos extraordinarios por parte de la dirección y/o propiedad y que no sean los estrictamente necesarios como mascarillas, geles hidroalcohólicos, cartelería, señalética y productos de desinfección.

Por tanto, el uso de otros materiales propuestos en este documento como alfombras desinfectantes o cualquier otro material de uso desechable queda a criterio de la propiedad o dirección del centro debiendo valorar su coste y viabilidad económica.

Las medidas planteadas en este documento tratan, en la medida de lo posible, de no alterar ni condicionar el disfrute y experiencia del usuario en el centro.

## 8. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS

Tendrán carácter general y serán de aplicación a todas las áreas que intervienen en la actividad del centro las siguientes medidas:

### 8.1. Información y evaluación

1. Tener a disposición de los usuarios y del personal, los contactos de emergencia necesarios para su posible atención sanitaria.
2. Procurar el conocimiento y cumplimiento por los usuarios de las medidas de distanciamiento, higiene y protección recogidas en este texto. Toda la información del centro deberá quedar representada en varios idiomas.
3. Con el objetivo de contribuir con las autoridades sanitarias en la detección temprana, debe realizarse una vigilancia y seguimiento activo de los posibles casos de contagio en el establecimiento, cumpliendo, en todo caso, con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

### 8.2. Higiene de manos, distancias y mascarillas

1. Evitar el saludo con contacto físico, incluido dar la mano tanto al personal como a la clientela.
2. Respetar la distancia de seguridad de 1,5 metros siempre que sea posible. Si no fuera posible, es obligatorio el uso de mascarillas de tipo quirúrgico o asimilables, tratando que su utilización sea lo más sostenible posible.

3. Será preciso el uso de solución desinfectante con eficacia viricida demostrada, o bien, el lavado minucioso de las manos, durante un tiempo mínimo de 40 segundos, tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas, tales como dinero, llaves o tarjetas de pago.

### **8.3. Espacios comunes**

1. La ocupación máxima para el uso de los aseos, vestuarios, probadores, salas de lactancia o similares de visitantes o usuarios será de una persona para espacios de hasta cuatro metros cuadrados, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia; en ese caso, también se permitirá la utilización por su acompañante. Para aseos de más de cuatro metros cuadrados la ocupación máxima es del 50% del aforo, debiendo mantenerse durante su uso la distancia de seguridad interpersonal.
2. Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los referidos aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de estos.

### **8.4. Ascensores y montacargas**

1. Cuando los establecimientos, instalaciones o locales dispongan de ascensor o montacargas, se utilizarán preferentemente las escaleras.
2. Cuando sea necesario utilizarlos, su ocupación máxima será de una persona, salvo que se trate de personas convivientes o que empleen mascarillas todos los ocupantes.

### **8.5. Servicios técnicos y de mantenimiento**

1. Velar por el correcto funcionamiento de los equipos de aire acondicionado, equipos de ventilación y deshumidificadores; prestándose especial atención al mantenimiento de los filtros y a la adecuada renovación de aire, evitando en todo momento el operar los equipos de aire acondicionado en modo recirculación.

2. Instalar dispensadores de productos hidroalcohólicos en diferentes áreas sensibles del establecimiento, en especial, en los puntos de acceso, en las áreas recreativas y de comida, y en los baños.
3. Comprobar el correcto funcionamiento de los dispensadores de jabón y producto hidroalcohólico, de los secadores de mano, de los dispensadores de pañuelos desechables y de cualquier otro dispositivo higiénico análogo en todas las áreas comunes de acceso al público, así como en las áreas de uso exclusivo del personal.

### 8.6. Limpieza

1. El titular de la actividad económica o, en su caso, el director de los centros y entidades, debe asegurar que se adoptan las medidas de limpieza y desinfección adecuadas a las características e intensidad de uso de los centros, entidades, locales y establecimientos.
2. En las tareas de limpieza se prestará especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mesas, muebles, pasamanos, suelos, teléfonos, perchas, y otros elementos de similares características, conforme a las siguientes pautas:
  - a. Utilizar desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de ese producto se respetarán las indicaciones de la etiqueta.
  - b. Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desechan de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
3. Las medidas de limpieza se extenderán también, en su caso, a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.
4. Asimismo, cuando existan puestos de trabajo compartidos por más de un trabajador, se realiza la limpieza y desinfección del puesto tras la

finalización de cada uso, con especial atención al mobiliario y otros elementos susceptibles de manipulación.

5. En las labores de limpieza se procura la utilización de materiales reciclables, priorizando aquellos fácilmente biodegradables y que generen menor huella de carbono.

## **8.7. Recomendaciones generales para la higiene, desinfección del centro y limitaciones de aforo**

1. Antes de la reapertura del centro se debe realizar una correcta ventilación, limpieza y desinfección general de todas las áreas y se actualizará el plan de prevención de riesgos laborales de cada puesto de trabajo.
2. Se recomienda redactar un plan de autocontrol en el que se especifiquen las tareas a realizar y en el que se definan los pasos a seguir para llevar a cabo una estricta y permanente limpieza de las instalaciones.
3. Procurar establecer horarios y procedimientos de desinfección de todas las áreas tras su uso llevando un registro de los protocolos de limpieza y desinfección, aportando datos de los productos utilizados, fecha de las tareas de limpieza, desinfección, tanto de repaso como generales y la supervisión de las tareas.
4. Se tratará en la medida de lo posible registrar los análisis de agua y de superficie que se lleven a cabo en el centro, así como las acciones correctivas recomendables en caso de que sean necesarias por posibles desviaciones. Se debe analizar periódicamente el agua para mantener una correcta desinfección de esta y manteniéndola en los niveles adecuados.
5. Cada centro debe crear un comité para el control y vigilancia que vele por el cumplimiento de las medias establecidas.
6. Como disposición de carácter obligatorio a implantar y cumplir en cualquier espacio, instalación o área del centro de Spa o Talasoterapia, se establece la distancia social de seguridad (1,5 metros) definiendo un aforo máximo de una persona por cada 4 metros cuadrados.

7. Las recomendaciones y normativas vigentes deber estar situadas de manera visible en la entrada al centro en varios idiomas. Se recomienda que ésta tenga un diseño atractivo, ameno y amigable, pensado siempre en esta tipología de instalación, la cual debe ofrecer al usuario un ambiente propicio para el relax y el bienestar.
8. Disponer en todos los mostradores de la recepción, mesas y otras superficies de contacto, un pulverizador limpiador con solución de agua con hipoclorito sódico al 0,1% (20 ml. de lejía doméstica en 1 litro de agua) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que hayan sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.
9. La limpieza debe hacerse con los pañuelos desechables para una vez usados situarse en el cubo de basura, el cual tendrá que ofrecer un sistema de apertura con pedal. Este recipiente, además debe disponer de doble bolsa interior que debe ser recogida de forma separada y depositada en recipiente de “basura sin clasificar”.
10. Evitar alquilar o prestar cualquier material del tipo bañadores, gorros de piscina, material lúdico de piscina, gafas de piscina, material deportivo, ropa, etc. No obstante, este aspecto queda a criterio de la dirección del centro, que debe tomar las medidas sanitarias oportunas en función de su criterio para garantizar la seguridad y salud tanto de los trabajadores como de los usuarios.

## 9. CONCLUSIONES

Este documento recoge las recomendaciones necesarias para garantizar la salud y evitar el contagio de los usuarios de los centros de Spa y Talasoterapia, para lo que se han tenido en cuenta todas las áreas o servicios de las que dispone un centro de estas características.

Se han analizado todos aquellos elementos de contacto que se establecen entre el usuario y el personal del centro e instalaciones, estableciendo una medida o recomendación para cada una de estos aspectos.

Se trata de un documento de trabajo que permite a la dirección del centro disponer de una guía de recomendaciones en la que apoyarse para el cumplimiento de la necesaria garantía sanitaria que debe primar en la instalación, contribuyendo a que el usuario y el personal, se sientan seguros durante su permanencia y prestación de servicio en el centro.

Así mismo, se ha tenido en cuenta para la elaboración de esta guía de recomendaciones la experiencia del usuario, velando porque ésta sea satisfactoria tratando de crear un ambiente agradable y que invite al relax y al bienestar.

## BIBLIOGRAFÍA

1. AITB (2020a). Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar (AITB). Norma AquaWellness Calidad. Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar. Mayo, 2020.
2. AITB (2020b). Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar (AITB). Manual Procedimientos en Zonas Hidrotermales durante la Pandemia COVID-19. Antonio Freire Magariños, Director Científico.
3. Castilla Termal Hoteles (2020). Protocolos de Seguridad COVID-19. Mayo, 2020. Recuperado de: <https://www.castillatermal.com/informaci%C3%B3n-general/>
4. Consejo Nacional de Establecimientos Termales. (2020). Preparación ante Riesgo Epidemiológico del COVID-19. Febrero, 2020. Colombia. Recuperado de: <https://galatermal.es/wp-content/uploads/2020/05/AITB-Recomendaciones-procedimientos-en-ZONAS-HIDROTERMALES-ante-COVID19-V02.pdf>
5. CSIC (2020). Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Informe sobre Transmisión del SARS-CoV-2 en Playas y Piscinas. Ministerio de Ciencia e Innovación, España. Mayo, 2020. Recuperado de: [https://www.csic.es/sites/default/files/informe\\_playasypiscinas\\_csic.pdf](https://www.csic.es/sites/default/files/informe_playasypiscinas_csic.pdf)
6. Fraile, M.A. (2020). Estrategias para la Reapertura de Actividad Post COVID-19. Terapia en el Agua. Fundación Instituto San José.
7. GC Asesoría Deportiva (2020). Medidas y pautas para la reapertura de centros deportivos y gimnasios frente al COVID-19.
8. Gobierno de Canarias (2020a). Secretaría General. Resolución de 13 de agosto de 2020, por la que se dispone la publicación del Acuerdo que aprueba la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo del Gobierno de 19 de junio de 2020, para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la Fase III del Plan para la transición hacia una nueva normalidad,

- finalizada la vigencia de las medidas propias del estado de alarma. Boletín Oficial de Canarias 164. Viernes, 14 de agosto de 2020.
9. Gobierno de Canarias (2020b). Consejería de Sanidad y de Turismo, Industria y Comercio. ORDEN conjunta de 4 de agosto de 2020, por la que se establece un protocolo de actuación para facilitar la elaboración de los planes de contingencia de medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en el ámbito turístico y comercial de la Comunidad Autónoma de Canarias.
  10. ICPFA (2020). Ilustre Colegio Oficial de Fisioterapeutas de Andalucía (ICPFA). Protocolos Protección Higienización. Centros Privados Fisioterapia. Recuperado de: [https://www.colfisio.org/adjuntos/adjunto\\_6941.pdf](https://www.colfisio.org/adjuntos/adjunto_6941.pdf)
  11. ITH y CEHAT (2020). Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT). Check-List Medidas para la Reducción de Riesgos Higiénicos-Sanitarios para Hoteles frente a la COVID-19. Fase 1, Fase 2 y Fase 3. Instituto Tecnológico Hotelero y Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos. Recuperado de: <https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2020/06/Check-list-CEHAT-ITH-Medidas-para-la-reduccio%CC%81n-de-riesgos-higie%CC%81nico-sanitarios-para-hoteles-frente-al-Covid-19-Fase-3-DINA3b.pdf>
  12. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, e Instituto para la calidad turística Española. (2020b). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Balnerarios. Directrices y Recomendaciones. Recuperado de: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Balnearios.pdf>
  13. Ministerio de Sanidad (2020). Productos virucidas autorizados en España. Gobierno de España. Recuperado de: [https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)
  14. Ministerio de Sanidad (abril, 2020a). Buenas Prácticas en los Centros de Trabajo. Medidas para la prevención de contagios del COVID-19. Gobierno de España. Recuperado de:

<https://www.mscbs.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>

15. Ministerio de Sanidad (abril, 2020b). Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la Exposición al SARS-CoV-2. Gobierno de España. Recuperado de: [https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Proteccion\\_Trabajadores\\_SARS-CoV-2.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Proteccion_Trabajadores_SARS-CoV-2.pdf)
16. Ministerio de Sanidad y Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020a). Guía de buenas prácticas para los establecimientos y los trabajadores del sector turístico. Recuperado de: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
17. OCA Hoteles (2020). Manual de procedimientos ante pandemia COVID-19.
18. Organización Mundial de la Salud (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

## EQUIPO DE TRABAJO

### **Coordinadora – Carmen García Manzano**

Grado en Turismo por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y Diplomada en Dirección y Gestión Hotelera, Hoteles Escuela de Canarias.



Su carrera profesional siempre ha estado vinculada al sector turístico destacando, entre otros, su paso por el departamento de congresos de Viajes El Corte Inglés, sus años como asistente Comercial y Marketing en el Hotel Santa Catalina o su experiencia en el área de ferias y eventos de INFECAR (Institución Ferial de Canarias).

En la actualidad, ocupa la gerencia de cuatro asociaciones de productos turísticos, Gran Canaria Spa, Wellness & Health, Gran Canaria Blue, Gran Canaria Tri, Bike & Run y Gran Canaria Natural & Active, marcas oficiales del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

Entre sus principales responsabilidades, se encuentra la del diseño de la estrategia para la promoción e internacionalización de Gran Canaria como destino de salud y bienestar, náutico, deportivo y de naturaleza-turismo activo para África y Europa, además de la elaboración y ejecución del Plan de Marketing y Estrategia Digital para cada una de estas marcas.

Otras de sus funciones están relacionadas con tareas de internacionalización y posicionamiento de Gran Canaria como plataforma sanitaria para mercados africanos, así como la identificación de instituciones internacionales de relevancia para la firma de convenios de colaboración entre éstas y sus empresas representadas.

### **Teresa Pacheco Osa**

Licenciada en periodismo y diplomada en documentación por la Universidad Complutense de Madrid.



Escritora y periodista especializada en termalismo y Wellness, es directora de la revista Tribuna Termal, desde su fundación en 2006, y presidenta de la Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar (AITB), desde 2011, así como miembro del equipo docente de la plataforma de formación de dicha Asociación, en la que se imparten cursos sobre Turismo de Salud, Termalismo, Wellness e Hidrología Médica.

Con más de 20 años en el sector, fue autora de las siete ediciones de la Guía de Balnearios con Encanto de España, publicadas por El País-Aguilar entre 1996 y 2007, que constituyeron las primeras publicaciones en su género sobre el sector y que también incluían Centros Talaso.

Tiene amplia experiencia en organización de eventos sobre Turismo de Salud y Bienestar. Entre los más recientes destacan el Wellness Experience con jornadas profesionales y dinamización de un espacio Wellness (Barcelona, octubre 2017 y 2019) y los Premios WE 2017 y 2019, al mejor Spa, Balneario, Talaso y Técnica termal.

Ha sido responsable de la secretaría técnica y científica de varias ediciones de los encuentros anuales de Villas Termales de España organizados por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Ha participado en numerosos estudios sobre termalismo y Wellness y está presente, con cursos y conferencias, en numerosos eventos nacionales e internacionales. En su calidad de periodista especializada, además de su gran conocimiento del sector en la Península Ibérica, ha tenido la oportunidad de realizar numerosos viajes técnicos por Europa e Iberoamérica. Es miembro del Comité de trabajo Wellness del Salón Piscina & Wellness Barcelona, desde 2016 a la actualidad.

### **Cristina Tejo Pazos**

Es Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) y cuenta con un Posgrado en Dirección y Gestión de Empresas Turísticas de la Universidad de Santiago de Compostela.



Se ha especializado en Termalismo y Balneoterapia, así como en Dirección y Gestión de Spa.

Cuenta con 20 años de experiencia en el sector Wellness y como *Spa Manager*.

Dentro de sus funciones destacan: diseño, apertura y puesta en marcha de instalaciones de Spa y Talasoterapia, implementación de sistemas y protocolos de trabajo, dirección y gestión de equipos, planificación y organización de operaciones.

Actualmente es Directora de los centros Wellness de Lopesan Hotel Group: Spa Costa Meloneras y Thalasso Villa del Conde.

### **Pedro Víctor Pazos**

Doctor en Medicina y Cirugía por la Universidad de La Habana, Cuba. Ha trabajado durante 18 años en gestión, dirección médica y de negocios de centros de Talasoterapia y Spa. En los últimos cinco años ha trabajado como médico en urgencias de traumatología en Hospitales Universitarios San Roque y en Hospiten Clínica Roca.



## **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