



PLAN DE CONTINGENCIA



PROTOCOLO ANTI COVID-19


HOTEL CARLTON
★★★★★
ARÁNZAZU HOTELES



Índice

- 00 **Medidas de prevención Covid-19. Plan de Contingencia**
- 01 **Normas Generales para todo el personal**
- 02 **Normas Generales personal externo/proveedores**
- 03 **Recepción**
- 04 **Servicio de Desayunos - Restauración - Room Service**
- 05 **Gimnasio y Business Center**
- 06 **Housekeeping; Habitaciones y Zonas Comunes**
- 07 **Mantenimiento**
- 08 **Proveedores**
- 09 **Tratamiento de residuos**
- 10 **Protocolo en caso de contagio Covid19**
- 11 **Señalética**
- 12 **Anexos**



Medidas de Prevención COVID-19

Plan de Contingencia

Medidas de prevención

Hemos desarrollado un Plan de Contingencia que recoge todas las actuaciones que vamos a aplicar para mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y desinfección, con el objetivo de garantizar en todo momento la salud de nuestros clientes y empleados.

Este Plan de Contingencia contempla todos los protocolos y actuaciones Anticovid-19 siguiendo las normas, directrices y recomendaciones de las Instituciones Sanitarias del Gobierno Vasco, así como las mismas de las que nos vemos afectados por el Gobierno de España para nuestros empleados, clientes y proveedores.

Este Plan de Contingencia es actualizado y adaptado permanentemente en función de la normativa vigente, así como de las recomendaciones que se vayan incorporando en los protocolos Anticovid-19.

El Hotel Carlton ha incorporado equipos y productos especiales desinfectantes Anticovid-19 para llevar a cabo una correcta desinfección y una medición preventiva que nos permita crear para nuestros clientes y empleados un hotel saludable anticovid-19.

Equipos específicos incorporados: nebulizadores-vaporizadores de producto desinfectante, medidores de CO2 y otros.

Productos desinfectantes: Gel Hidroalcohólico de Quimxel (>70%), desinfectante Descol de Quimxel, higienizante textil de Lab. Bilper, limpiador oxigenado a base de peróxido de hidrógeno Lubacin de Eurosanex y otros.

Todos los trabajadores del Hotel Carlton han sido instruidos y concienciados para cumplir este Plan de Contingencia y seguir unas pautas de seguridad tanto en el ámbito laboral como el privado.

Por razones de seguridad Anti Covid-19, está **prohibido que otras personas ajenas a la habitación se reúnan en la misma.**

El **uso de las habitaciones** está restringido exclusivamente a las personas que en ella se hayan registrado (una, dos o tres, según se trate).

En el caso de producirse algún tipo de reunión no adecuada al uso de la habitación o permanezcan otras personas no autorizadas expresamente en el hotel, nos veremos obligados a poner estos hechos, cumpliendo con la normativa vigente, en conocimiento de la Ertzaintza, y daremos por finalizada su estancia en nuestro hotel.





Normas Generales para **todo el personal**

- Toda el personal del Hotel se somete mensualmente y con carácter obligatorio, a un test de detección serológico de Covid-19.
- Se tomará la temperatura corporal del todo el personal diariamente, al acceder al centro de trabajo y se registrará (Anexo 0). Se establecerá en Recepción el "Punto de control de temperatura corporal del personal". No podrán acceder aquellos cuya temperatura corporal supere los 37,5º, activándose lo establecido en el Plan de Contingencia, en caso de contagio.
- Se evitará en todo momento el contacto físico entre los trabajadores, manteniendo en todo momento la distancia de seguridad establecida.
- Todos los trabajadores del Hotel Carlton, obligatoriamente y de forma permanente, deberán llevar mascarillas adecuadas a su tiempo de uso y seguir un estricto protocolo de desinfección de manos.
- Cada departamento dispondrá de elementos para recoger los desechos de protección.
- No se compartirán elementos comunes de trabajo, tñnos, bolígrafos, etc. sin que se hayan desinfectado previamente.
- La ropa de vestir no deberá mezclarse nunca con la uniformidad de trabajo, para lo que se establecerán las medidas adecuadas.
- Todos los trabajadores del hotel dispondrán de las EPIs adecuadas al desarrollo de su función. (mascarillas higiénicas y FFP2, guantes de nitrilo, gafas, batas, etc)
- El incumplimiento de las órdenes e instrucciones de la empresa en materia de seguridad relacionadas con el Covid19 (usos de mascarillas y otras EPIs), será considerado como falta grave y sancionado en base al acuerdo laboral de ámbito estatal vigente para el sector de Hostelería.



- Medidas de higiene de carácter personal de obligado cumplimiento:
 - Se debe realizar una higiene de manos de manera muy frecuente (con jabón o soluciones hidroalcohólicas), especialmente después de haber mantenido contacto con personas dentro y fuera de la organización.
- Pautas a seguir:
 - Mojar bien las manos con agua.
 - Aplicar jabón o gel, frotando las manos entre los dedos y bajo las uñas.
 - Aclarar con abundante agua.
 - Secarse las manos con celulosa desechable.
 - Eliminar los restos de celulosa en un cubo con accionamiento de pedal preferentemente.
- Se debe evitar el contacto con personas que muestren signos de afecciones respiratorias, tales como toses y estornudos.
- Se debe mantener una **distancia mínima de dos metros entre personas**, y más aun con aquellas que presenten síntomas de infección aguda respiratoria.
- Se debe cubrir la boca con celulosas desechables al toser y/o estornudar, y después lavarse las manos.
- Evitar en lo posible tocarse nariz, ojos y boca.
- En las zonas interiores, los desplazamientos de los trabajadores se harán siguiendo las mismas normas de distancia, así mismo queda limitado también el uso de los montacargas de servicio a una persona por viaje. Todas las TPVs han de ser desinfectadas tras su uso en caso de que exista un contacto previo.





Normas Generales para **todo el personal externo/Proveedores**

- Ninguna persona/proveedor externo podrá acceder a las instalaciones bajo ningún concepto sin conocimiento y permiso previo de la Dirección del Hotel.
- Se exigirá el **uso de mascarilla** al acceder a las instalaciones del Hotel, y el mantenimiento de la **distancia de seguridad (2 m)**.
- La empresa en ningún caso proporcionará EPIs a personal de empresas externas
- Ningún vehículo podrá acceder bajo ningún concepto al garaje del Hotel, destinado exclusivamente para uso de nuestros clientes.
- Todos los pedidos de mercaderías y bienes de servicios, serán recogidos únicamente en un punto de entrega, al que se accede a través de la puerta del garaje. Aquellos pedidos que por su características hayan de ser entregados en mano, se harán de la misma forma, la persona encargada de recogerlos lo hará en el mismo punto. Queda prohibida la circulación de personal ajeno a la empresa dentro de las instalaciones del hotel.
- Los proveedores de mantenimiento están sujetos al mismo protocolo.





Recepción

Las tareas del departamento se realizarán siguiendo estas indicaciones:

- Instalación de mamparas en los mostradores de recepción para separar y proteger las tareas diarias con los clientes.
 - Todos los mostradores de atención a clientes, y aquellos que por un uso intensivo en la comunicación directa con los clientes, estarán dotados de mamparas de protección que serán desinfectadas, tanto éstas como las superficies que las soportan, al menos dos veces por turno, dicha desinfección ha de ser registrada. (ANEXO 1).
- Todos los trabajadores del departamento dispondrán de todas las medidas de protección necesarias, mascarillas, gel hidroalcohólico y guantes de nitrilo.
 - Previa a la entrada y salida de los vestuarios habrá de hacerse obligatoriamente una desinfección de manos, preferentemente con gel hidroalcohólico.
 - En lo vestuarios existirá un único punto de recogida de EPIs de desecho.
- Disposición de puestos de trabajo individuales con herramientas personales de uso privado.
 - Dentro de lo posible todos los trabajadores utilizarán herramientas personales y, en aquellos casos en los que se transmitan con el turno, dichas herramientas han de ser desinfectadas.
- La circulación de los trabajadores/clientes en aquellos casos en que haya concurrencia, se realizarán manteniendo la distancia mínima entre personas (**2 m**).
- El departamento dispondrá de Termómetros y Medidores de CO₂ para medir la temperatura corporal de trabajadores y clientes, así como la necesidad de ventilación.





- El control horario de acceso de los trabajadores se realizará en hoja personal para el registro diario de entrada y salida.
- El departamento dispondrá de elementos de protección como gel hidroalcohólico, desinfectante y mascarillas, para uso exclusivo de clientes.
- Junto al front desk de la recepción del hotel, existe un Punto de Desinfección con dispensadores de gel y desinfectante DESCOL para uso exclusivo de clientes.
- Se dispondrá de la señalización adecuada para permitir la circulación de clientes manteniendo en todo momento las distancias recomendadas.
- La **distancia mínima** entre personas en el departamento y las zonas comunes será siempre de **2 metros**.
- Se recomendará el uso del pago mediante tarjeta con el objeto de evitar posibles contagios.
- Todas las superficies de mostradores de atención deberán desinfectarse de forma periódica seis veces al día / dos veces por turno (1).
- Las llaves de las habitaciones y los bolígrafos para uso de clientes serán depositados en los recipientes habilitados, y serán desinfectados previamente a un uso posterior.
- Coincidiendo con el final de cada turno, se desinfectarán todos los elementos de trabajo (1):





- Tanto el transporte de equipajes como la manipulación de vehículos serán exclusivamente por cuenta del cliente. En aquellos casos excepcionales en los que sea obligado efectuar estas tareas, el personal debe de tener en todo momento protegidas las manos con guantes, además de la obligada mascarilla, lavándose posteriormente las manos.



Durante el check-in, el cliente cumplimentará de forma voluntaria la Declaración de Responsabilidad Sanitaria del Cliente, donde además, se recogerá su temperatura corporal en ese momento.(ANEXO 4).

- Los uniformes serán lavados siguiendo la recomendación de Sanidad, lavado diario a 60 grados, en aquellos casos en los que por cualquier circunstancia el lavado de los uniformes no pueda ser efectuado a dicha temperatura, se procederá a su desinfección por otros medios.
- Se formará al personal en el uso de los EPIs y se registrará su entrega. (ANEXO 5)
- EPIs obligatorios: mascarilla y guantes de nitrilo





Servicio de Desayunos - Restauración Room Service

Servicio de Desayunos

El horario del Servicio de Desayunos será de 07,00 a 10,30 horas, de lunes a viernes y de 08,00 a 11,00, sábados, domingos y festivos.

El servicio de Desayunos será en el Salón Arias y se servirá mediante Buffet Asistido.

Rogamos a los Sres. clientes soliciten mesa a la entrada del Salón y una vez acomodados, podrán dirigirse al Buffet donde el personal de servicio les servirá los productos alimenticios que soliciten .

A la entrada del Salón hemos dispuesto de un set de gel hidroalcohólico y desinfectante.

Rogamos a los Sres. clientes se limpien las manos antes y después de desayunar.



- Excepcionalmente, como medida de seguridad, se servirá el desayuno en las habitaciones dejando la bandeja en la puerta de entrada, evitando en todo momento el posible contacto con los clientes.
- Se formará al personal en el uso de los EPIs y se registrará (Anexo 5).
- Quedan eliminados todos los elementos de uso común, tales como saleros, aceiteras, bandejas de azúcar, etc.
- Todos los elementos de servicio, una vez usados, serán tratados a la temperatura adecuada para su completa desinfección.
- Todo el material de servicio será lavado siguiendo indicaciones en un único punto de lavado, y el transporte del mismo, una vez lavado, hasta el centro de elaboración se efectuará de forma segura.
- El contacto con esta vajilla se hará de forma exclusiva con guantes de nitrilo y las medidas de protección adecuadas.



- Todos los residuos serán tratados de la misma manera y concentrados en un solo punto para su posterior tratamiento.
- Limpieza y desinfección.
 - Una vez acabado el servicio, hay que lavar y desinfectar toda la vajilla de dotación del mismo, incluida la no usada, pero que hubiera podido haber estado en contacto con los clientes.
 - Los manteles y servilletas serán tratados de la misma manera que el resto de ropa del hotel, es decir, lavados en lavandería industrial a temperatura superior a 70 grados y con detergentes-desinfectante virucidas.
 - Una vez finalizado el servicio ventilaremos adecuadamente el Salón de Desayunos, asegurándonos de la renovación completa del aire del Salón procediendo a su desinfección y limpieza (superficies, máquinas dispensadoras, cafeteras, pomos de puertas, mostradores, etc, así como cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos).
- EPIs Obligatorios: mascarillas y guantes de nitrilo





Servicios de Restauración y Room Service

El Restaurante y el Bar Grill permanecerán cerrados por el momento y su apertura será confirmada con la mayor antelación posible.

Cualquier pedido de productos alimenticios al exterior se recepcionará y entregará directamente en la recepción del hotel.

Los clientes alojados en el Hotel Carlton podrán solicitar un servicio de Menú de Almuerzo y de Cena que se servirá en el Salón Arias, siguiendo todas las directrices y pautas de seguridad establecidas por la Consejería de Sanidad del Gobierno Vasco y las propias normas Anti-covid del Hotel Carlton.

El horario del Servicio de Almuerzo será de 13,30 a 15,30 hrs. y el de Cena, de 20,00 a 22,30 hrs.

Precio: 28,00 € (10% IVA incluido).

Además de estos servicios de Menú de Almuerzo y Cena, también podrán solicitar el Menú Degustación, servido en un salón exclusivo, previa reserva (48 h).

Precio 52,00 € (10% IVA incluido).

Room Service

Debido a las restricciones ocasionadas por la Pandemia y a la normativa anticovid-19, ofreceremos a los Sres. clientes nuestra Carta de Room Service, en el horario de 13:30 a 20:00 hrs.

Servicio de bar

Los huéspedes del hotel podrán disfrutar de este servicio en el Salón Luis Garcia Campos (Planta 1ª). Horario de 11:00 h hasta 20:00 h.

Aforo máximo para Servicios de Restauración

Se establece una limitación máxima del 50% del Aforo permitido, con una distancia mínima de 1,5 m entre personas de distintas mesas, y un máximo de 4 personas por mesa.





Gimnasio y Business Center

Gimnasio

El Gimnasio del hotel permanecerá abierto para nuestros clientes siempre y cuando la Normativa Anti Covid-19 establecida por el Gobierno Vasco así lo permita.

Estando abierto, el **aforo** será de **2 personas** como máximo.

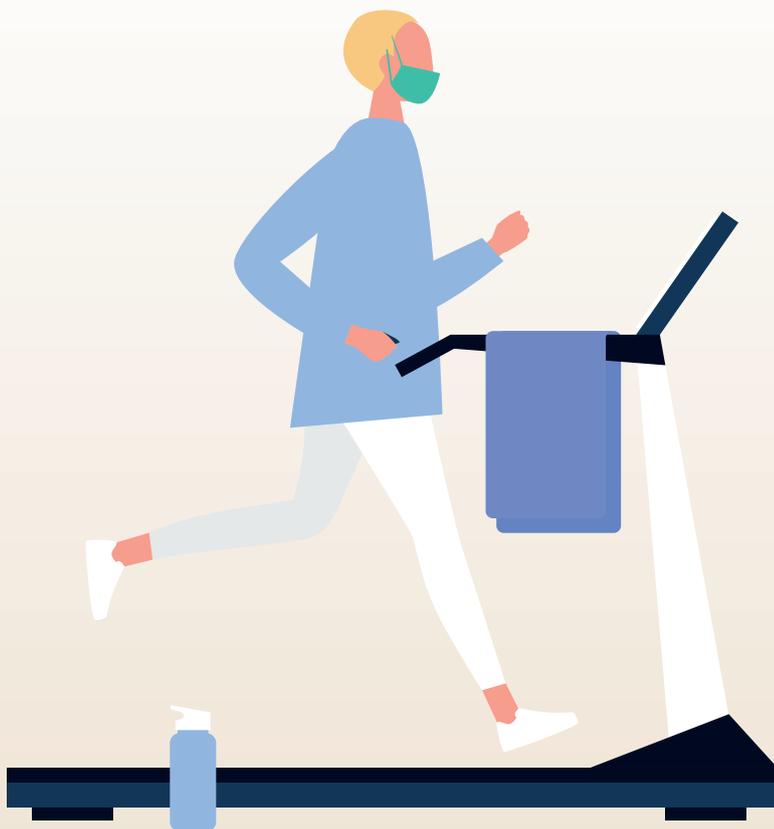
Rogamos a los Sres. clientes limpien el equipamiento utilizado después de su uso.

El uso de mascarilla es obligatorio.

Business Center

El **aforo** máximo será de **1 persona**.

El uso de mascarilla es obligatorio.





Housekeeping

Habitaciones y zonas comunes

Las tareas del departamento se realizarán siguiendo estas indicaciones.

- Todos los trabajadores del departamento, por medio de su mando intermedio recibirán a diario los EPIs establecidos para la jornada de trabajo (una mascarilla, guantes de nitrilo, gafas y gel hidroalcohólico).
- Todos los trabajadores deberán mantener la **distancia de seguridad (2 m)** con los clientes y el resto de trabajadores.
- El hotel proporcionará a los clientes, en sus habitaciones, un kit de seguridad compuesto de mascarilla y gel hidroalcohólico.
- En las zonas interiores los desplazamientos de los trabajadores se harán siguiendo las mismas normas de distancia. Así mismo, queda limitado también el uso de los montacargas de servicio a una persona por viaje, entendiendo persona y herramientas para su trabajo.
- Los uniformes serán lavados siguiendo la recomendación de Sanidad, lavado diario a más de 60 grados y, en aquellos casos en los que por cualquier circunstancia el lavado de los uniformes no pueda ser efectuado a dicha temperatura, se procederá a su desinfección por otros medios.
- Se formará al personal en el uso de los EPIs y se registrará (Anexo 5).
- Las camareras de pisos no limpiarán las habitaciones estando los clientes dentro. En aquellos casos en los que fuera estrictamente necesario, lo efectuará siguiendo las normas en cuanto a contactos y distancia entre personas.
- Todo el personal de este departamento utilizará para su propia protección mascarillas (cambio diario) y guantes (cambio en cada limpieza de habitación).
- En todos los offices de los pisos se colocará de forma visible el protocolo de limpieza y desinfección.
- EPis Obligatorios: mascarilla y guantes de nitrilo, y en el caso de sospecha de contagio, gafas de protección y bata.





Habitaciones

Para la limpieza y desinfección de las habitaciones, después de su uso por los clientes, se atenderá a las especificaciones del nuevo manual de limpieza que se ha diseñado por parte de la dirección del hotel .

Normas a aplicar para minimizar riesgos Covid-19:

- Solamente habrá por habitación, y situada en el baño, una papelera con accionamiento de pedal y bolsa de plástico interior.
- Por motivos de seguridad, hemos reducido el número de amenities a disposición en la habitación. No duden en solicitarnos otros que consideren necesarios (set de afeitado, set de higiene bucal, etc) en el núm. de teléfono 722.
- También, y por el mismo motivo, hemos retirado todos los productos del minibar.
- A la salida del cliente, la habitación será ventilada y desinfectada adecuadamente siguiendo la normativa higiénico-sanitaria. Se hará especial hincapié en todas las superficies y equipamientos que pudieran ser susceptibles de mayor contacto. Para todo ello, el hotel utilizará como detergentes -desinfectantes , lejía de cloro y desinfectante Descol de Quimxel. Asi mismo se utilizará un nebulizador-vaporizador.
- Una vez finalizada la limpieza y desinfección de la habitación esta descansará por un periodo no inferior, en ningún caso, a 24 horas antes de volver a ser ocupada.
- La ropa sucia de las habitaciones tendrá un tratamiento individualizado en bolsas de plástico diferenciadas.

Procedimiento en caso de habitación con cliente potencialmente contagiado

- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a una habitación con un cliente potencialmente enfermo deberá llevar bata, mascarilla, guantes y gafas de protección, y lavarse las manos en cuanto salga de la habitación, manteniendo en todo momento una distancia de seguridad (2 m.) entre personas. Todas las EPIs utilizadas serán inmediatamente desechadas.
- El carro de limpieza NO debe entrar nunca en la habitación.
- En el caso de tener que sustituir la ropa de cama, ésta se colocará en una bolsa cerrada e identificada, advirtiendo de ello a la lavandería industrial para un tratamiento específico.
- Todo el material desechable usado por el cliente será introducido en una bolsa individual cerrada para retirarla de la habitación y posteriormente enviada a la basura.



- Utilizar siempre papel desechable para la limpieza de superficies.
- Una vez que el cliente abandone esta habitación, se precintará durante un periodo de 72 horas, y a continuación, se deberá hacer una desinfección total, con los productos desinfectantes y virucidas mencionados en el apartado de Medidas de prevención Covid-19.
- Se pondrá especial atención en la limpieza y desinfección de sanitarios y superficies de contacto, tales como manillas, pomos, mandos a distancia, teléfonos, mandos de AACC, interruptores, secador de pelo, etc.

Ropa de Habitaciones y Mantelería

Se establecerá un protocolo de actuación con la lavandería que nos proporciona el servicio:

- Se exigirá certificado de limpieza y desinfección, y se documentará.
- Se exigirá certificado de los productos utilizados en los procesos de lavado.
- Toda la ropa sucia será recogida exclusivamente en bolsas de plástico en los correspondientes carros para, al finalizar la jornada, depositarla en las jaulas de la lavandería, y la misma nunca podrá ser depositada en otros elementos o superficies.
- Tanto la felpa como la plana deberá estar correctamente identificada.
- Cuando se entregue la ropa limpia deberá venir debidamente identificada y paquetizada, rechazándose cualquier tipo de envío que no venga debidamente envasado y etiquetado.
- En los casos de rotura o ropa en mal estado, se seguirá el mismo procedimiento, la ropa estará siempre y en todo momento, bien en los depósitos de los offices o bien en los carros, nunca en el suelo o en otras superficies.
- Para el manejo de la ropa, y en especial de la ropa sucia es obligado el uso de mascarilla y guantes por parte del personal.
- No se permite el acceso a las habitaciones sin la debida protección, mascarilla y guantes.





Zonas Comunes, Aseos

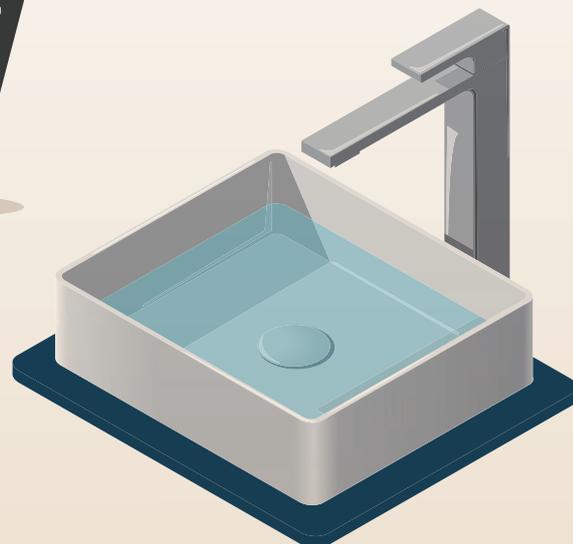
En todas las zonas comunes se requerirá mantener la **distancia entre personas de dos metros**, y en la entrada de los aseos se indicará el aforo máximo

Medidas en estas zonas.

- Se eliminará toda la felpa de los baños.
- Uso exclusivo de celulosas.
- Una sola papelera de accionamiento tipo pedal en los baños comunes, con la excepción de los contenedores higiénicos.
- Se limpiarán los baños al menos seis veces al día, dicha limpieza deberá de estar registrada (Anexo 7.1).
- Una vez al día, preferentemente de noche y también registrado (Anexo 7.1), se procederá a una ventilación adecuada.
- Se dotará a estos aseos, así como al resto de las zonas comunes de la correspondiente señalización con las recomendaciones al efecto.

Se hará especial hincapié en la limpieza y desinfección de los siguientes elementos:

- Botonaduras.
- Mostradores.
- Manillas.
- Barandillas.
- Elementos de apoyo.
- Perchas.
- Mesas.
- Mesillas.
- Mesetas.
- Pasamanos de escaleras.
- Llaves magnéticas de uso de personal.
- Bandejas.
- Teléfonos.
- Griferías.
- Mandos e interruptores de todo tipo.





Zonas Comunes, Ascensores

Para este tipo de elementos se definen los siguientes puntos:

- Se limitará su uso tanto en los ascensores principales como en los de servicio a una sola persona, salvo que sean miembros de comunes de la misma unidad familiar, en todo caso con el uso de la mascarilla.
- Se desinfectarán al menos seis veces al día. Dicho proceso deberá de estar registrado (Anexo 7.1).
- Los equipos dispondrán dentro y fuera de la información necesaria.
- Se recomienda no tocar partes como elementos de apoyo, espejos, etc.
- Se mantendrán en todo momento las medidas de seguridad a la hora de los embarques.

Zonas Comunes, Salones

Para la limpieza y desinfección de los salones, tanto antes como después de su uso por los clientes, se atenderá a las especificaciones de nuevo manual de limpieza que se ha diseñado por parte de la dirección del hotel (Anexo 7).

Aforo máximo Zonas Comunes y Salones

Se establece una limitación máxima del **50% del Aforo permitido** en Zonas Comunes y Salones, no pudiendo superar en ningún caso el límite de **30 personas** de forma simultánea.

Ventilación / Renovación aire

Debido a la importancia que una buena ventilación tiene en la prevención de contagio por Covid-19, hemos mejorado la ventilación mecánica de los Salones y Zonas Comunes del hotel que no puedan ser ventiladas manualmente.

Esta ventilación-renovación del aire de los Salones con aire fresco se realiza mediante equipos de extracción-impulsión de aire en un tiempo inferior a cuatro minutos. Y se complementa con ventilación natural.

Además, el hotel utiliza medidores de CO2 que nos permiten medir insitu la renovación y calidad del aire.

Previo a la hora de la ocupación de los salones, y con treinta minutos de antelación, se procederá a la puesta en marcha del sistema de renovación-ventilación y climatización. Del mismo modo, una vez acabado el servicio se mantendrá este equipo en marcha treinta minutos, procediendo después a la limpieza y desinfección mediante nebulización de productos virucidas Anti-Covid-19.



Mantenimiento

En este Dpto, además de seguir las especificaciones definidas en nuestro sistema de calidad, se efectuarán las siguientes acciones:

Se formará al personal en el uso de los EPIs y se registrará (Anexo 5).

- Todas las actuaciones que requieran de atención externa deberán cumplir las siguientes especificaciones:
 - Acceso al hotel exclusivamente por el garaje, previo conocimiento y autorización de la dirección del hotel.
 - Prohibido el acceso con vehículos al interior del garaje de hotel.
- Los trabajadores no podrán acceder al parking del hotel con sus vehículos.
- En ningún caso se permitirán accesos de vehículos de otras empresas, salvo en aquellos que sean estrictamente necesarios, para los que se procederá a su registro, empresa, matrícula, personas y material que aporta. (Anexo 9).
- Todo el personal externo que acceda a nuestras instalaciones deberá contar con los EPIs adecuados para desarrollar su trabajo, siendo responsable de los mismos, únicamente la empresa contratada. Debiendo mantener la **distancia de seguridad de dos metros**.



- A la hora de entrar en nuestras instalaciones, se registrará nombre de empresa, personal y EPIs que portan para desarrollar su tarea (Anexo 10).

- En aquellos casos en los que sea obligada la actuación en las habitaciones, ésta nunca se hará en presencia de los clientes, y los trabajadores externos deberán cumplir con las medidas de distancia establecidas.

• Tanto la entrada a nuestras instalaciones como la salida deberá de estar registrada, (Anexos 9-10) donde figure nombre completo del trabajador, empresa y motivo, además de la fecha.

- Este documento se archivará de forma diaria en recepción.

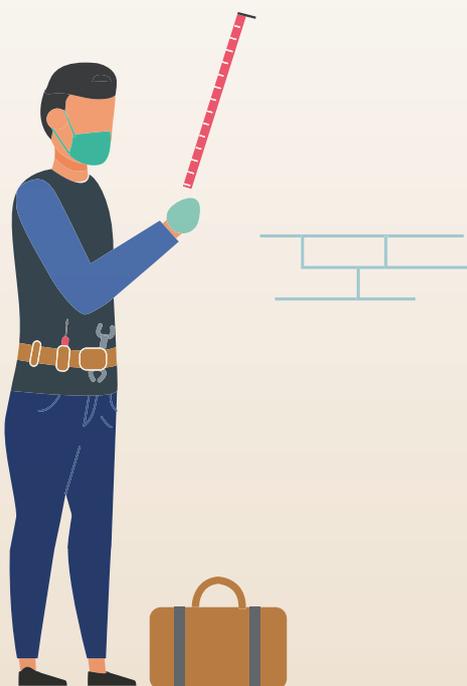
• En aquellos casos de visitas técnicas de personal de administraciones públicas, se exigirá el mismo tratamiento (Anexo 11), tanto en control como en medios de protección.

- Se procederá al registro (Anexos 9-10) en los mismos términos que la de los proveedores de mante-



nimiento que desarrollen su actividad dentro de nuestras instalaciones.

- El hotel no proporcionará bajo ningún concepto EPIs a personal de empresas externas.
- La circulación por parte de este personal dentro de las instalaciones del hotel se hará siempre de forma controlada por el hotel.
- Reparaciones en habitaciones con clientes que pueden ser potencialmente enfermos y que permanezcan en su interior.
 - Para acceder a estas habitaciones, el personal, bien sea propio o externo, deberá protegerse con el uso correcto de la mascarilla, gafas de protección, guantes y delantales o batas, los cuales serán desechados a la salida de la habitación, además de la limpieza y desinfección de las manos.
 - Durante la duración de estos trabajos, el cliente en la habitación deberá tener puesta la mascarilla, manteniéndose en todo momento la distancia de seguridad (**2 m**).
- Revisión de equipos de desinfección.
 - Se debe revisar al menos de forma diaria el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
 - También se comprobán sanitarios y grifos ubicados en zonas comunes.





Proveedores

Además de seguir las especificaciones definidas en nuestro manual de calidad, se seguirán estrictamente las siguientes normas:

- Acceso al hotel exclusivamente por el garaje.
- Prohibido el acceso con vehículos al interior del garaje de hotel.
- Deberán llevar mascarilla y mantener la distancia de seguridad (**2 m.**).
- Depositar las mercancías en el Punto de recepción habilitado.
- Se registrará nombre de la empresa, persona y EPis que portan.





Tratamientos de Residuos

Además de seguir las especificaciones definidas en nuestro manual de calidad, se seguirán estrictamente las siguientes normas:

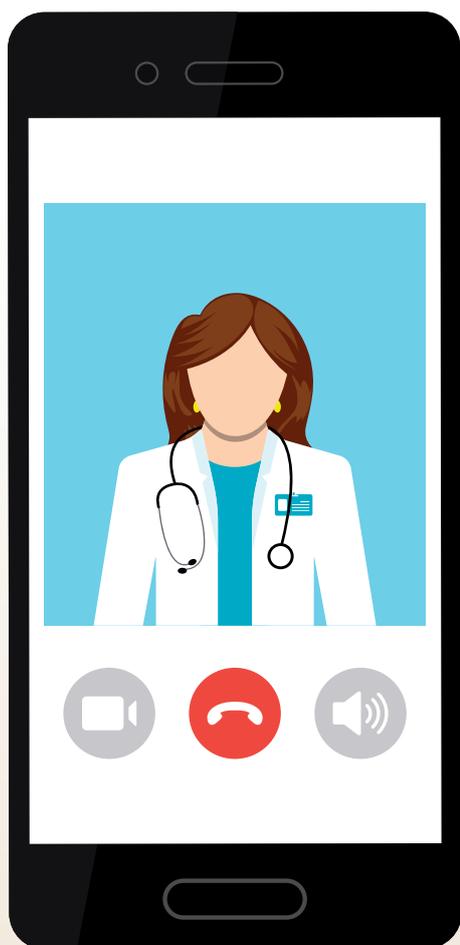
- Todos los residuos de los pisos se concentrarán en un solo punto.
- Todas las bolsas de recogida de desechos han de estar debidamente cerradas, depositándolas al final de la jornada de trabajo en los contenedores del recinto de basuras.
- En el caso de desechos de productos de limpieza de característica especial, éstos serán recogidos en una bolsa aparte.
- Toda la manipulación se hará exclusivamente con guantes de protección (tipo nitrilo).
- A la hora del cierre de servicio, especialmente en los departamentos de pisos y limpieza, no debe quedar ningún desecho en los carros de trabajo.
- Dichos carros serán desinfectados al finalizar su servicio y antes de comenzar uno nuevo.
- Una única persona será la encargada de su recogida y transporte, persona que deberá estar debidamente protegida con los EPIs necesarios.
- Todas las bolsas de cada departamento han de dejarse correctamente cerradas.
- Al final de cada jornada, no permanecerá ninguna bolsa abierta en ningún punto del hotel sin recoger.





Protocolo de actuación en caso de posible infectado por Covid-19 (Cliente o Trabajador)

Cuando se pueda detectar o prever algún tipo de contagio, tanto de clientes como de empleados, se seguirán las siguientes pautas.



**Consejo Sanitario de
Osakidetza
900 203 050**

- Se efectuará de forma inmediata una llamada al centro de Atención de la Comunidad, **Consejo Sanitario de Osakidetza 900 203 050**.
- Se procederá a aislar de manera inmediata al posible contagiado hasta que las autoridades sanitarias indiquen la mejor forma de actuación.
 - Se mantendrá al posible contagiado totalmente aislado del resto de clientes y personal. Si está alojado, en su habitación, y si no está alojado, se le confinará en una habitación. Deberemos esperar protocolos de Sanidad para su atención y mantenimiento. Si es necesario que permanezca dentro de las instalaciones, se estará a las órdenes de la autoridad sanitaria.
 - Evitar contacto o cercanía con otras personas.
 - Mantener mascarilla, gafas de protección y guantes de nitrilo en todo momento.
- Como medida preventiva se rastreará las actuaciones del posible infectado en sus últimas horas en el hotel, posibles contactos, zonas en las que ha circulado, etc.
- Una vez evacuado en caso positivo, se procederá a efectuar una limpieza y desinfección en profundidad de las zonas en las que ha podido moverse. Tanto interior como exterior y se procederá al cierre de la habitación durante un periodo de 72 horas.
- En el caso de clientes, la habitación será tratada en profundidad con elementos de desinfección.
- En el caso de empleados y como medida preventiva se procederá al cierre de vestuarios hasta su completa desinfección.



- En el caso de contagios de empleados del Hotel se distinguen tres escenarios:
 - 1 Que sienta los síntomas de contagio en su domicilio: Deberá informar a su mando inmediato del Hotel y al **centro de Atención de la Comunidad, Consejo Sanitario de Osakidetza 900 20 30 50**.
 - 2 Al acceder al Hotel, si la temperatura corporal tomada en el punto de control establecido en Recepción, es igual o superior a 37,5°, deberá abandonar de inmediato el centro de trabajo y dirigirse a su domicilio, siguiendo lo indicado en el punto anterior.
 - 3 Y, en el caso de que los síntomas de contagio sean percibidos en la realización de sus tareas dentro del Hotel, deberá de avisar de inmediato a sus superiores. Se procederá a su confinamiento inmediato, dando aviso al **centro de Atención de la Comunidad, Consejo Sanitario de Osakidetza 900 20 30 50**. Se hará un rastreo de aquellas zonas en las que haya realizado sus tareas y se identificará a todo el personal con el que haya mantenido contacto. Quedando a la espera de lo que las autoridades sanitarias indiquen.
 - 4 En el caso de que Salud Pública (Osakidetza) confirme que un trabajador da positivo en Covid-19, y en aquellos casos en los que un trabajador sienta los síntomas compatibles con la enfermedad, desde el Comité de Seguridad del Hotel se comunicará con Vigilancia de la Salud del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (**IMQ / 946 56 66 00**) informando del trabajador afectado, de aquellos con los que haya mantenido contacto estrecho.
 - 5 Aun cuando las autoridades sanitarias no lo recomendasen, el hotel procederá, para una mayor seguridad, a realizar test PCR a los trabajadores que hubieran tenido un contacto directo con el trabajador durante un tiempo superior a 15 minutos y a una distancia inferior a los 3 metros.



Señalética

Se instalarán señales indicando las medidas preventivas a cumplir. (ANEXO 2)

El Hotel dispone para información de sus clientes la señalética indicada en cada departamento.

- Zona de entrada en recepción.
- Zonas comunes y aseos.
- Ascensores.
- Pisos.
- Habitaciones.
- Zonas de desayunos.
- Gimnasio.
- Business Center.
- Salones.





Anexos




HOTEL CARLTON
★★★★★
ARÁNZAZU HOTELES

carlton@aranzazu-hoteles.com