



PLAN DE CONTINGENCIA



MAYO 2020



HOTEL SAN SEBASTIÁN



ARÁNZAZU HOTELES



Medidas de prevención COVID19

Estamos preparándonos para la vuelta a la normalidad y, para ello, hemos desarrollado un Plan de Contingencia que recoja todas las actuaciones que vamos a desarrollar 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 todas las actuaciones siguiendo las directrices y recomendaciones obligatorias para nuestros clientes y proveedores de las Instituciones Sanitarias que se recogen en el BOE de fecha 9 de mayo de 2020. Asimismo, este Plan cuenta con una política de comunicación transmitida a través de toda la señalética.





Medidas generales

Plan de Contingencia COVID19

- Todo nuestro personal dispone de las medidas de protección sanitaria para llevar a cabo su tarea en las mejores condiciones higiénico sanitarias.
- Es obligatorio el uso de mascarilla en todo el recinto del Hotel tanto para los señores clientes como para los trabajadores.
- Reducción de aforos y zonas comunes.
- Plan de limpieza específico de habitaciones.
- Limitación en los usos de ascensores.
- Controles de temperatura.
- Señalética de procedimientos.
- Dotación de medidas de protección individual en zonas de tránsito y habitaciones.
- Control y limpieza diaria de uniformes de personal.
- Control en el uso de aseos en zonas comunes.
- Hemos eliminado el Buffet y sustituido por un desayuno especial.
- Limpiezas periódicas de superficies más expuestas.
- Hemos eliminado los contenidos de los minibares.
- Protocolos de actuación en posibles casos de contagio.
- Se va a crear un comité de seguridad específico, que será el encargado de redactar y hacer un seguimiento de este plan, con información a los representantes de los trabajadores del Hotel.
- Comité de Contingencia, personal.





Normas Generales para **todo el personal**

- Dispondrá en todos los departamentos de la información adecuada para el desarrollo de su trabajo en las actuales condiciones.
- Se evitará en todo momento el contacto físico entre los trabajadores, manteniendo en todo momento la distancia de seguridad.
- Todos aquellos trabajadores que desarrollen su trabajo directamente con los clientes, deberán llevar mascarillas adecuadas a su tiempo de uso, así como se desinfectarán las manos de forma periódica. Los trabajadores que desarrollen su tarea de forma individualizada y alejada de clientes pueden optar por no usar mascarilla, pero han de colocársela inmediatamente antes de acceder a zonas donde exista circulación de clientes y/ó trabajadores.
- Cada departamento dispondrá de elementos para recoger los desechos de protección.
- Queda eliminada de forma temporal el uso de felpa de uso genérico en vestuarios y zonas de duchas.
- Poner especial cuidado en el lavado de manos así como el uso de gel hidroalcohólico, que ha de efectuarse repetidamente a lo largo de su jornada.
- No se compartirán elementos comunes de trabajo, teléfonos, bolígrafos, etc.
- La ropa de trabajo no deberá mezclarse nunca con la uniformidad, para lo que se establecerán las medidas adecuadas.
- Toda la ropa de trabajo y calzado ha de quedar dentro de la taquilla.
- 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), especialmete después de haber mantenido contacto con personas dentro y fuera de la organización.
- 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 afección respiratoria, tales como toses y estornudos.
 - Se debe mantener una distancia mínima entre personas con sintomas de infección aguda respiratoria.



Normas Generales para **todo el personal**

- Se debe cubrir la boca con celulosas desechables al toser y/ó estornudar, después lavarse las manos.
- Evitar en lo posible tocarse nariz, ojos y boca.
- Los teléfonos móviles permanecerán en las taquillas.
- Aforo de vestuarios de mujeres 3 personas.
- Aforo de vestuario de hombres 2 personas.
- Los vestuarios de limpiarán y ventilarán como mínimo una vez al día.
- Los baños de personal deben ser repasados después de cada uso.
- Comedor de personal, se escalonarán los horarios de personal para evitar la coincidencia de más de tres trabajadores, se limpiará una vez al día, repasando el material usado después de cada uso.
- Se retirará cualquier alimento o condimento que pueda ser compartido.
- No se podrá usar frigorífico ni cámaras de cafetería o cocina para guardar alimentos de personal.

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.
- 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.



Departamento de **Recepción**

Las tareas del departamento se realizarán siguiendo estas indicaciones:

- Eliminación de todo tipo de objetos que los clientes puedan manipular en las superficies.
- 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 con un uso intensivo en la comunicación directa con los clientes estarán dotados de mamparas de protección, que serán desinfectadas al menos dos veces por turno. Dicha desinfección ha de ser registrada.
- Asimismo, serán desinfectadas las superficies que soportan dichas pantallas.
- Todos los trabajadores del departamento dispondrán de todas las medidas de protección: mascarillas, geles, etc.
- Previa a la entrada y salida de los vestuarios habrá de hacerse una desinfección de manos, preferentemente con gel.
- En los 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, 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 las distancias adecuadas entre trabajadores y clientes.
- El departamento dispondrá de elementos de control y toma de temperaturas.
- El control horario de acceso de los trabajadores se realizará en hoja personal para el registro diario.





Departamento de **Recepción**

- El departamento dispondrá de elementos de protección como geles y mascarillas para uso exclusivo de clientes.
- Se dispondrá de la señalización adecuada para permitir la circulación de clientes manteniendo en todo momento las distancias recomendadas.
- Se limitarán los aforos de las zonas comunes aledañas al departamento así como se limitará el uso del ascensor en función del número de clientes.
- En las zonas interiores los desplazamientos de los trabajadores se harán siguiendo las mismas normas de distancia, asimismo, queda limitado también el uso de los montacargas de servicio a una persona por viaje.
- 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. Solucion hidroalcohólica vaporizada.
- Se formará al personal en el uso de los EPIs y se registrará.





Señalética

Procedimiento

- Bandas de mantenimiento de distancias de seguridad.
- Documento informativo en habitaciones.
- Documento ascensores.
- Documentos zonas comunes.
- Documento desayunos.
- Mamparas de separación.
- Dosificadores de gel.





Recepción y Atención de Clientes

Procedimiento de Servicio

Con el objeto de garantizar en todo momento el cumplimiento de las normas y la seguridad de nuestros clientes y empleados, se procederá a instalar elementos de control y protección, mamparas y zonas de separación delimitadas con el objeto de mantener las distancias recomendadas.

Todos los elementos que se proporcionen a los clientes para su registro, bolígrafos, etc, deben ser desinfectados antes de un uso posterior.

Todas las TPVs han de ser desinfectadas tras su uso en caso de que exista un contacto previo.

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.

Los mostradores de atención al cliente dispondrán de dispensadores de gel y/o celulosa.

Las llaves de las habitaciones tendrán un solo uso, indicando a los clientes el recipiente donde deben depositarlas, y han de ser desinfectadas previo a un uso posterior.

Coincidiendo con el final de cada turno, se desinfectarán todos los elementos de trabajo, desinfectación que será registrada.

- Teléfonos.
- Bolígrafos.
- Copiadoras.
- Teclados.
- Pantallas.
- Cajas fuertes.
- Botonaduras.
- Y en general cualquier superficie de uso múltiple.

Como primera medida de desinfectación se colocará una alfombra desinfectante en la entrada del Hotel.

Tanto el transporte de equipajes como la manipulación de vehículos serán exclusivamente por cuenta del cliente, en aquellos casos 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.

El Departamento cuenta con una pistola termómetro para efectuar las tomas de temperaturas que se consideren oportunas.

Se registrará durante el check-in la temperatura de cada huésped (carácter voluntario) así como se cumplimentará el documento de Declaración de Responsabilidad Sanitaria del cliente.



Recepción y Atención de Clientes

Procedimiento de Servicio

Aforos

- Recepción zona 1 mostrador clientes 3 personas
- Recepción zona 2 fondo clientes 8 personas
- Recepción zona interior personal 2 personas

La asignación de habitaciones se realizará garantizando las medidas higiénicas y de desinfección requerida mediante el visto bueno de la gobernanta.

Especial cuidado en la asignación de habitaciones, teniendo en cuenta las solicitudes de los clientes (siempre que sea posible) para evitar cambios de asignación tanto en el momento de check-in como después, por no adaptarse la habitación a los requerimientos de los clientes. Un cambio de habitación después de la entrada del cliente en la misma, requerirá una limpieza y desinfección posterior de la habitación.





Departamento de Desayunos

Procedimiento de Servicio

Desayunos

Hasta nueva modificación de las normas sanitarias queda suspendido de forma temporal el actual Buffet de Desayunos, y será sustituido por un Desayuno Estándar con el objeto de reducir en lo posible la manipulación de elementos para consumo de clientes.

Asimismo queda suspendido también y de forma temporal hasta nueva orden, todo tipo de servicio afecto al Departamento de restauración. Por tanto, restaurante, bares y cocina quedan cerrados y los locales serán desinfectados al menos una vez a la semana.

- El personal de servicio dispondrá en todo momento de los elementos de protección adecuados, tanto si el servicio se ofrece en salón como en habitación, en este caso el personal de servicio dejará la bandeja en la puerta de la habitación.

- Se evitará en todo momento, el posible contacto entre clientes y trabajadores.

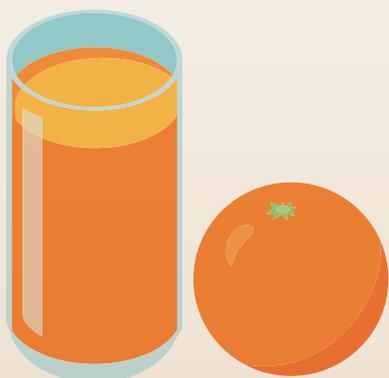
- La entrega de las bandejas en las habitaciones y su retirada se harán en la puerta de la habitación.

- Quedan eliminados, en el caso de servicio en salón o cafetería, todos los elementos de uso común, tales como saleros, aceiteras, bandejas de azúcar, etc.

- Se intentará utilizar todos los elementos que forman el pack de desayunos, de forma individualizada. Es posible que en algunos casos se haya de recurrir a unidades de pastelerías y panaderías en envase de plástico.

- 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.





Desayunos

- El contacto con esta vajilla se hará de forma exclusiva con guantes de nitrilo y las medidas de protección adecuadas.
- En la medida de lo posible todos los elementos que compongan este desayuno tipo, estarán individualizados y debidamente protegidos.
- 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, por lavandería industrial. Siempre que sea posible utilizaremos elementos desechables de celulosas.
 - Una vez finalizado el servicio ventilaremos adecuadamente el local o locales.
 - Una vez acabado el servicio, se procederá a realizar la limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, cafeteras, pomos de puertas, mostradores, etc, así como cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos.



Restauración. Servicio de pisos

- Se realizará la entrega sin acceder a la habitación, excepto en casos excepcionales en los que el cliente así lo requiera.
- En caso de acceder a la habitación es obligatorio el uso de guantes y mascarilla manteniendo en todo momento la distancia de seguridad.
- Se informará al cliente del modo de proceder para la retirada del servicio. Se retirará el servicio previa llamada de cliente
- Todo el material usado en este servicio se desinfectará oportunamente.



Departamento de Pisos

Procedimiento de Servicio

Las tareas del departamento se realizarán siguiendo estas indicaciones.

- Todos los trabajadores del departamento dispondrán de todas las medidas de protección, mascarillas, geles, etc.
- La circulación de los trabajadores en aquellos casos en que haya concurrencia se realizarán manteniendo las distancias adecuadas entre trabajadores y clientes.
- El departamento dispondrá de elementos de protección como geles y mascarillas para uso exclusivo de los clientes.
- 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 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.
- El personal afecto a este departamento no efectuará su trabajo dentro de las habitaciones siempre que exista la presencia de los clientes. En aquellos casos en los que fuera estrictamente necesario, lo efectuará siguiendo las normas en cuanto a contactos y distancia entre personas.
 - El protocolo de limpieza será el desarrollado por la Dirección del Hotel.
- Todo el personal de este departamento utilizará para su propia protección mascarillas (cambio diario) y guantes (cambio en cada limpieza de habitación).
- En aquellos casos en los que exista una subcontrata para efectuar trabajos en este departamento, se exigirá las mismas medidas y documentadas.
 - La limpieza de las habitaciones se efectuará siguiendo las mismas normas que el personal propio y estará sujeta al mismo control.
- En todos los offices de los pisos se colocará de forma visible el protocolo de limpieza y desinfección.



Habitaciones

Para la limpieza y desinfección de las habitaciones 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. En aquellos casos en los que estas tareas se encuentren subcontratadas con empresas externas, se aplicará el mismo protocolo.

- Aunque no está claramente definido, siempre que sea posible se van a reducir los textiles en las habitaciones, alfombras, cojines adicionales, plaids, etc.
- La papelera del baño ha de contar con bolsa externa y accionamiento de tipo pedal.
- Los elementos adicionales, tales como manta, almohadas, etc, han de estar protegidos en los armarios y en aquellos caso en los que no se posible, se retirarán de las habitaciones, informando siempre al cliente de su disponibilidad bajo petición.
- Lo mismo ocurre con los productos de minibares, se retirarán todos.
- Todos los elementos de la habitaciones deberán ser desinfectados tras la salida de cliente, especialmente, secadores de pelo, perchas en caso de no estar precintadas y sobre todo, superficies de todo tipo, encimeras, mesas, mesillas, mesetas de baño, etc.
- En todas las habitaciones y con el objeto de concentrar todos los desechos en un solo sitio, existirá una única papelera, con bolsa individual y accionamiento tipo pedal ubicada en el baño de la habitación.
- Se dispondrá de medios para evitar el cruzamiento de ropa limpia/sucia.

- **Procedimiento en caso de habitación con cliente potencialmente contagiado. (A aplicar solo en casos extremos y en condiciones particulares).**

- Todo el personal del Hotel que tenga que acceder a una habitación con un cliente potencialmente enfermo deberá llevar bata, mascarillas, guantes, y lavarse las manos en cuanto salga de la habitación, manteniendo en todo momento una distancia de seguridad de dos metros entre personas.
- El carro de limpieza NO debe entrar nunca en la habitación.
- En el caso de tener que sustituir la ropa de cama, está 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 metido 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 debará hacer una desinfección total, con una solución de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25cc de lejía por litro de agua).
- Poner especial atención en la limpieza y desinfección de sanitarios y superficies de contacto, tales como manivelas, mandos a distancia, teléfonos, mandos de AACC, interruptores, secador de pelo, etc.



Ropa de Habitaciones y Mantelería

Se establecerá de forma consensuada con la lavandería que nos proporciona el servicio de lavado el siguiente modo de actuación:

- Se exigirá certificado de limpieza y se documentará.
- Se exigirá certificado de los productos utilizados en los lavados.
- Toda la ropa sucia será recogida exclusivamente en carros, y la misma nunca podrá estar 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.
- En los casos de rotura o ropa en mal estado se seguirá el mismo procedimiento: la ropa estará siempre, y en todo momento, en los depósitos de los offices, o 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 obligatorio el uso de guantes por parte del personal.
- No se permite el acceso a las habitaciones sin la debida protección, mascarilla y guantes.



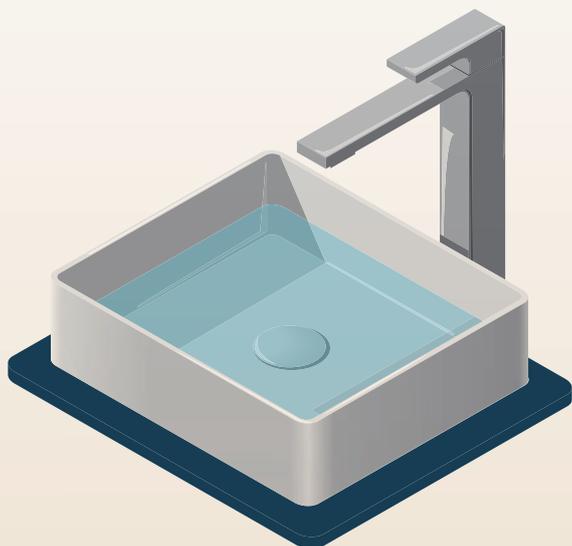


Zonas Comunes: Aseos

Procedimiento de Servicio

En todas las zonas comunes y en la circulación de las zonas de uso intensivo de los clientes existirán medios de desinfección individual, tales como geles, etc. y sus aforos serán controlados por el personal de recepción.

- 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.
- Una vez al día, preferentemente de noche y también registrado, 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.





Zonas Comunes: Gimnasios, Business Center, Restaurante

Procedimiento de Servicio

Estas zonas comunes quedan, de momento, fuera de este procedimiento y permanecerán cerradas, al menos hasta comprobar cómo evolucionan el resto de medidas y las indicaciones de las instituciones sanitarias al respecto.

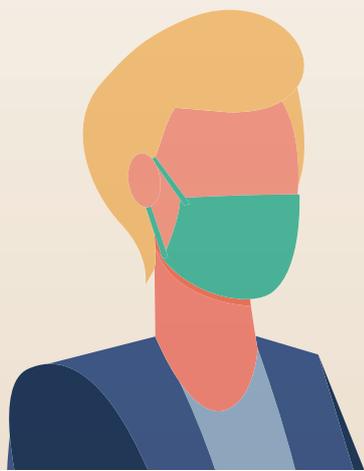
- El hotel informará a través de señalética, tanto en zonas comunes como en las habitaciones, de las instalaciones y servicios que están a disposición de nuestros clientes.

Zonas Comunes: Ascensores

Procedimiento de Servicio

Para este tipo de elementos se definen los siguientes puntos:

- Se limitará su uso tanto en ascensores principales como secundarios a una sola persona o preferentemente a elementos comunes de una unidad familiar, en todo caso con el uso de la mascarilla.
- Los equipos dispondrán de la información necesaria dentro y fuera.
- Se recomienda usar llaves u otros elementos para el uso de las botoneras.
- 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: Eventos y Reuniones

Procedimiento de Servicio

Deberán respetarse las distancias de seguridad y en caso contrario será obligatorio el uso de la mascarilla en grupos no familiares.

No se dispondrá en el montaje de los salones, material para reuniones, papel, bolígrafos, etc, salvo petición expresa del cliente en cuyo caso dicho material deberá estar debidamente higienizado.

Zonas Comunes: Departamento de Limpieza

Procedimiento de Servicio

En este Departamento, además se seguir las indicaciones especificadas en nuestro sistema de calidad, se hará especial hincapié en los siguientes puntos:

- Incremento de limpieza en zonas especialmente sensibles por un uso intensivo:
 - Botonaduras.
 - Mostradores.
 - Manillas.
 - Barandillas.
 - Elementos de apoyo.
 - Perchas.
 - Mesas.
 - Mesillas.
 - Mesetas.
 - Pasamanos de escaleras.
 - Llaves magnéticas de uso de personal.
 - Bandejas.
 - Teléfonos.
 - Griferías.
 - Mandos de todo tipo.
- Registro y documentación de todos los productos utilizados para desinfección de zonas comunes y/o internas.
- Los productos que se utilicen en la limpieza y desinfección han de estar homologados por el organismo competente.
- Utensilios de trabajo desinfectados al cierre de cada turno, con registro documentado.



Departamento de Mantenimiento

Procedimiento de Servicio

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

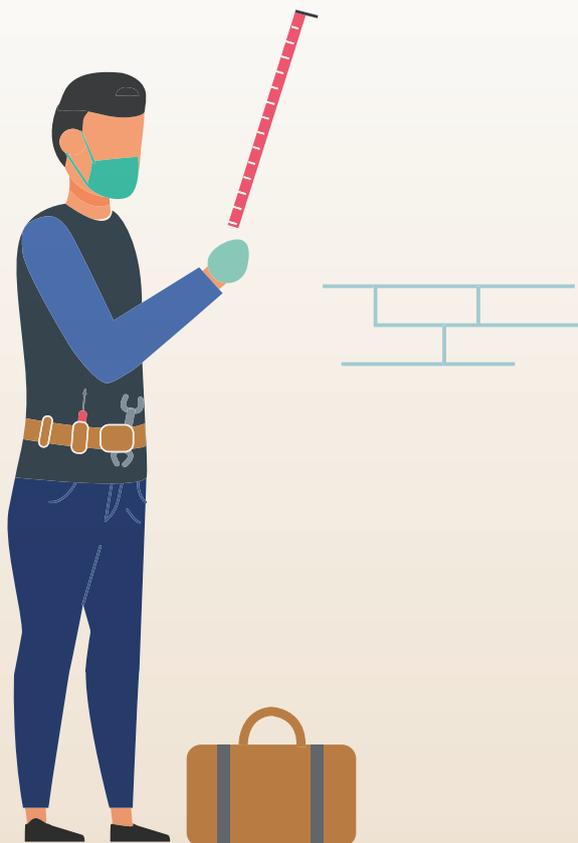
- Todas las actuaciones que requieran de atención externa deberán cumplir las siguientes especificaciones:
 - Acceso al Hotel exclusivamente por el garaje, previo conocimiento y permiso de la Dirección del Hotel.
- En ningún caso se permitirán accesos de vehículos de otras empresas, salvo en aquellos que sean estrictamente necesarios, para los que se procederá a su registro, empresa, matrícula, personas y material que aporta.
 - Prohibido el acceso con vehículos al interior del garaje de Hotel.
- Los trabajadores no podrán acceder al parking del Hotel con sus vehículos.
 - Todo el personal que acceda a nuestras instalaciones deberá contar con los EPIs adecuados para desarrollar su trabajo, siendo responsable de los mismos, únicamente la empresa contratada.
- A la hora de entrar en nuestras instalaciones, se registrará nombre de empresa, personal y EPIs que portan para desarrollar su tarea.
- 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 aconsejadas.
 - Tanto la entrada a nuestras instalaciones como la salida deberá de estar registrada, 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, tanto en control como en medios de protección.
- Se procederá al registro en los mismo terminos que la de los proveedores de mantenimiento que desarrollen su actividad dentro de nuestras instalaciones.
 - El Hotel no proporcionará bajo ningún concepto EPIs a personal de empresas externas.



Departamento de Mantenimiento

Procedimiento de Servicio

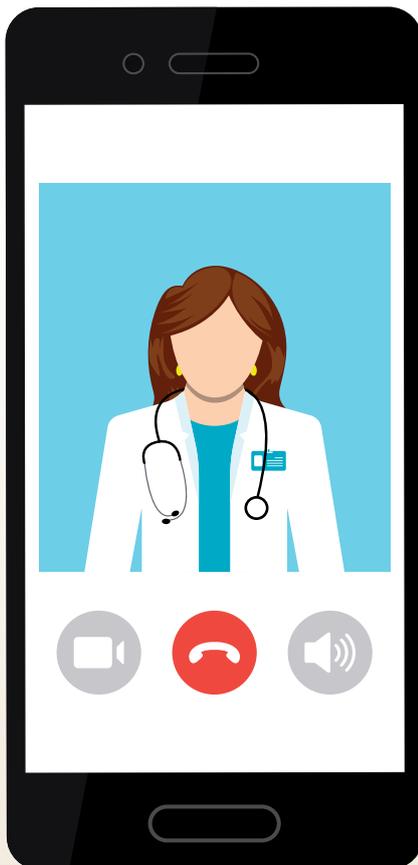
- La circulación por parte de este personal dentro de las instalaciones del Hotel se hará siempre de forma controlada por el hotel.
- Reparaciones en habitaciones con clientes que pueden ser potencialmente enfermos y que permanezcan en su interior.
- Para acceder a estas habitaciones, el personal propio 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 se desinfectarán las manos.
- Durante la duración de estos trabajos, el cliente en la habitación deberá tener puesta la mascarilla.
- 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.





Procedimiento de Servicio 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:



- 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 es en habitación, deberemos esperar protocolos de Sanidad para su atención y mantenimiento. Si es necesario que permanezca dentro de las instalaciones se estará a las ordenes de la autoridad sanitaria.
 - Evitar contacto o cercanía con otras personas.
 - Mantener una mascarilla en todo momento.
- Como medida preventiva se rastrearán 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.
- 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.

**Consejo Sanitario de
Osakidetza
900 203 050**



Tratamientos de Residuos

Procedimiento de Servicio

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.
 - 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 el departamento de pisos/limpieza no puede 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.
- El almacenaje y la eliminación de los residuos se hará de forma diaria y se registrará.





Comité de contingencia

Es el encargado de redactar, comunicar y verificar los protocolos definidos en este documento. Y su vigencia vendrá determinada por las directrices de las autoridades sanitarias.

Miembros

Este Comité está formado por las siguientes personas:

- Sr. Emiliano SORDO - Jefe del Comité.
- Sr. Antonio Ezquerro - Técnico del Comité.
- Sr. Jose Julián Arrizabalaga - Técnico del Comité .

Funciones

- **Jefe del Comité:**
Diseña el plan de Contingencia del Hotel San Sebastián. Comprueba el cumplimiento del Plan de Contingencia mediante visitas a los centros de trabajo.
- **Técnico:**
Ejecuta el Plan de Contingencia en el Hotel asignado.

Denominación Plan de Contingencia

Este Plan de Contingencia resume el conjunto de protocolos e instrucciones nuevas que vienen a modificar la operativa normal de la empresa, de tal manera que permita el funcionamiento de la misma en las mejores condiciones posibles.

Está basado en un análisis y evaluación de los riesgos producidos por la nueva situación y que una vez realizado, nos permita obtener una "fotografía" de la situación con el objeto de efectuar una serie de acciones básicas que nos permitan afrontar la actual situación y sus posibles incidencias.

Dicho Plan de Contingencia está motivado por la emergencia declarada con la pandemia de Covid-19 (SARS-Cov-2) y será operativo en tanto así lo determinen las autoridades sanitarias.



HOTEL SAN SEBASTIÁN



ARÁNZAZU HOTELES

sansebastian@aranzazu-hoteles.com