

Plan de Contingencia frente al Covid-19



BORRADOR 4

	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 2 de 25
---	--	---

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Este documento tiene como objetivo establecer las medidas higiénico-sanitarias, así como los protocolos y métodos de actuación, que permitan al HOTEL NERJA CLUB, retomar su actividad con las mejores garantías de seguridad tanto para sus clientes como para trabajadores y colaboradores, tras la crisis sufrida a nivel internacional por el covid-19.

Todos los protocolos, procedimientos y medidas que se detallan en este manual están basados en la información facilitada por el ICTE en colaboración con el Ministerio de Sanidad y reflejadas en las directrices y recomendaciones para hoteles y alojamientos turísticos en España. Además, todas las medidas aquí reflejadas han sido consensuadas con la consultora especializada Bio 9000 y el comité PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO para tener en cuenta las particularidades de nuestro establecimiento a la hora de establecer las políticas de prevención.

Nota: los requisitos procedentes de la normativa específica que ha desarrollado TUI, y que no estén contemplados por la normativa nacional, se resaltarán con el color “azul TUI”.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo es **transversal** a todos los procesos del establecimiento, por lo que los distintos procesos están **coordinados** entre sí.

Sobre la base de la **EVALUACIÓN DE RIESGOS**, se elabora un **PLAN DE CONTINGENCIA**, que detalla las **medidas concretas** a adoptar para reducir los riesgos de contagio.

En este trabajo de elaboración del **Plan de Contingencia** son consultados los delegados de prevención o representantes de los trabajadores. Dicho plan es **fruto del consenso** entre la empresa y comité de salud o seguridad y, en consecuencia, se levantará un **acta** de las reuniones que se produzcan.

Siempre que la legislación local sea más alta (más restrictiva) que las medidas establecidas por el protocolo de TUI, se debe aplicar la legislación local. En caso de que la legislación local sea menor, las medidas de TUI son las que deben implementarse.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

La empresa debe conforma el **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD**, que cuanta con la **representación legal de los trabajadores**.

Este comité asume la **definición de estrategias y toma de decisiones** para la minimización del riesgo de contagio.

El comité de SEGURIDAD Y SALUD:

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 3 de 25
---	--	---

- Establece objetivos a perseguir.
- Establece los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.).
- Establece la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, servicio de PRL, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- Diseña las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia y planifica la implementación del plan de contingencia.
- Implementa el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisa su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.
- Revisa periódicamente las medidas de prevención, además de analizar cualquier accidente o incidente que pueda suceder en la actividad normal del hotel y establece medidas para su corrección y evitar que sucedan de nuevo en el futuro. Este comité se reunirá, al menos mensualmente para revisar que las medidas implementadas para la prevención del covid-19 son efectivas, y establecer modificaciones en caso necesario, siempre asesorados por las autoridades competentes y consultora especializada (Bio 9000).

MEDIDAS GENERALES

De forma general se establecen las siguientes pautas que se especificarán posteriormente con detalle en cada una de las áreas y departamentos del hotel:

- Planificación de procesos de trabajos y tareas para que se mantenga la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias.
- Siempre que sea posible, establecer grupos de turnos con las mismas personas
- Determinar aforo máximo de las distintas zonas de hotel.
- Establecer medidas para trabajadores considerados vulnerables. EPIS según vulnerabilidad
- Disponer de termómetro (s) sin contacto.
- Disponer de gel desinfectante tanto en zonas de personal como en zonas comunes (recepción, bares, restaurante, spa, vestuarios, ...).
- Proporcionar los EPI adecuados a todos los trabajadores según la evaluación previa de riesgos laborales.
- Establecer normas de uso de las distintas instalaciones del hotel para mantener distancias de seguridad.
- Proceder a la ventilación diariamente y con la mayor frecuencia posible de las distintas áreas del establecimiento.
- Entregar manual de buenas prácticas a todo el personal que se reincorpore con firma de recibí.
- Formación antes de la incorporación al puesto de trabajo de nuevos protocolos Covid 19 por consultora especializada.
- Concienciar al personal sobre el **uso del uniforme (incluidos los zapatos) exclusivamente dentro de las instalaciones (requisitos generales ICTE).**

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 4 de 25
---	--	--

Adicionalmente, las medidas establecidas por TUI son:

- Previamente a la reapertura, confirmación por parte de **todo el personal del estado de salud** y su disposición de volver al trabajo.
- Asegurar que los estándares y el desempeño en las siguientes áreas de higiene y seguridad están siendo auditados y verificados:
 - Prevención de la propagación de la infección cada 2 meses.
 - Verificación mensual de alimentos mensualmente.
 - Verificación cada 3 meses de agua y legionella.
 - Verificación cada 3 meses de las piscinas.
 - Verificación de Higiene y seguridad cada 3 meses del spa cada 3 meses.
 - Verificación de Limpieza de habitaciones y servicio de limpieza cada 2 meses.
 - Verificación de seguridad una vez al año.
 - Verificación contraincendios una vez al año.
 - Asegurar que los **registros de enfermedades / incidentes** se mantengan y se reportan.
 - Asegurar que los sistemas están en su lugar para **proporcionar acceso o informes de estado continuos a TUI Hotels & Resorts.**

Medidas de protección para el personal:

El personal debe:

- Contar con información clara a través de la entrega del manual de contingencia y recibir formación específica y actualizada sobre las medidas que se implanten.
- Evitar el saludo y contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al personal como a clientes. Respetar siempre que sea posible la distancia de seguridad. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligación o no de determinados EPI's como mascarillas, guantes, ...
- Tirar cualquier desecho de higiene personal, así como EPI's no reutilizables a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc....).
- Asegurar el acceso de todos los empleados a gel desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente a lo largo de toda la jornada laboral los objetos de uso personal (gafas, móviles, ...) con agua y jabón o solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, ...) en el cambio de turno.
- Siempre que sea posible no compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados y si no es posible establecer pautas de desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

En el departamento de recepción de constará con los siguientes elementos de protección tanto para trabajadores como para clientes:

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 5 de 25
---	--	---

- Mampara de metacrilato en mostrador de recepción (x2)
- Marcas de distanciamiento de cara a la utilización del mostrador de recepción por parte de los clientes. Al respecto se procede a la señalización con marcadores de distanciamiento:
 - o **Flechas rojas y verdes** para dirigir el Flujo de clientes con separación clara de entrada y salida.
 - o **Líneas intermitentes centrales** para marcar zona de tránsito
 - o **Marcadores** para zona de recepción y 2 zonas de espera (junto a escritorio).
- Gel desinfectante para clientes y trabajadores. Al respecto se procede a las siguientes actuaciones:
 - o Estación de pie con cartel informativo a la **entrada** (ARCO)
 - o Dispensador de gel atornillado **junto a ascensor de recepción**
 - o Dispensador de gel en **interior de ascensor**
 - o Dispensador de gel **junto a barra de recepción**
- A nivel de EPIs se proporciona mascarilla y guantes a los recepcionistas.
- El máximo de la zona de recepción se establece en 6 pax en base a la superficie de la misma.
- Colocación de carteles informativos que serán los siguientes:
 - o **Cartel puerta entrada:** información de zona de atención, 2 áreas de espera, tránsito y aforo.
 - o **Cartel recepción:** medidas Covid (fomento pago con tarjeta contactless, envío de facturas por email, información aforo máximo zona de recepción, caja de depósito, tarjetas habitaciones, etc....)
 - o **Cartel ascensor:** información aforo máximo, solo unidad familiar, uso de gel antes de uso ascensor
 - o **Cartel informativo centro de salud** y hospitales cercanos y teléfonos de emergencia.
- Otros elementos de protección frente a Covid 19 son:
 - o Auricular con micro x 2 unidades para recepcionistas (que serán desinfectados antes y después de su uso)
 - o Caja depósito llaves usadas para su desinfección
 - o Material de protección para personal: mascarillas, pantallas protectoras, y guantes (por parte del personal de recepción, el uso de este material será usado opcionalmente dentro del área de recepción y de manera obligatoria fuera de dicha zona).

Las pautas a seguir en la operativa del departamento de recepción son:

- Obligación de desinfección de manos con gel a la llegada.
- Entrega de documentación en formato opcional por parte del cliente en papel, enviar información por email en pdf, mostrar en Tablet, ...
- Envío a los clientes, cuando así lo soliciten, la información en pdf por formato QR, email los protocolos de uso de restaurante, zonas comunes, piscinas, ... con ayuda a los clientes que lo requieran al respecto.
- Limpieza y desinfección de la llave al ser entregada al cliente.
- **Limpieza y desinfección del área de recepción con especial atención a los mostradores deben limpiarse y desinfectarse al menos cada dos horas**, siempre que se estime necesario.
- Las tarjetas que entreguen los clientes de salida se depositarán en un recipiente especial para ellas.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 6 de 25
---	--	--

- Los equipos informáticos y cualquier otro elemento como el teléfono serán limpiados y desinfectados al inicio y al finalizar el turno de trabajo. El bolígrafo digital para firma de clientes será desinfectado tras su uso.
- Evitar compartir bolígrafos y en su caso desinfectar los prestados tras su uso.
- El datáfono será desinfectado después de cada uso.
- A la finalización del turno los EPI's desechables se desechan de forma segura en la zona habilitada para ello. Se habilitarán cubos con tapa y pedal para su depósito.
- Para la desinfección de materiales, herramientas de trabajo y superficies se utilizará el desinfectante adquirido especialmente para ello.
- Desinfección de **todos los objetos usados por los huéspedes** antes de pasar a otros huéspedes.
- **Eliminación de los servicios innecesarios** tanto como sea posible (ej.: cambio de dinero).
- Formación de personal de recepción **para proporcionar a los huéspedes información adecuada a su llegada** sobre las medidas de control de infecciones. (El personal debe estar bien informado de todas las medidas aprobadas relativas a COVID- 19).
- Organización de **las secciones de entrada / salida** para dividir el volumen de clientes.
- Instar a los huéspedes a manejar su propio equipaje. La asistencia con el equipaje debe priorizarse para quienes la necesitan. Cuando llega un **grupo grande**, designar un lugar seguro y separar cada grupo. Manejo del equipaje individual con cambio de guantes y desinfección de manos antes de manejar un nuevo grupo de equipaje.
- Transferencia del equipaje a la habitación designada garantizando el distanciamiento social mantenido en los ascensores, etc.
- La sala de equipajes estará sujeta a un **protocolo regular de limpieza y desinfección**. El equipaje de los huéspedes **a la espera de la salida debe estar separado en un área específica**.

DEPARTAMENTO DE PISOS

En el departamento de pisos se tomarán las siguientes medidas preventivas:

- Retirada de las habitaciones de objetos de decoración y amenities para facilitar la limpieza y desinfección.
- La papelería del baño contará con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual
- Retirada de los armarios de mantas y almohadas extra.
- Retirada de cubre canapés, colchas, cojines, ...

Pautas a seguir en la operativa del departamento de pisos:

- Los EPI's obligatorios para las trabajadoras del departamento de pisos son guantes y mascarillas, que se proporcionarán por parte de la empresa, además de gel desinfectante para que llevarán en los carros.
- A la finalización del turno los EPI's desechables se desecharán de forma segura en la zona habilitada para ello. Se habilitarán cubos con tapa para su depósito.
- Las perchas serán desinfectadas a la salida del cliente.
- El personal de área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicios de limpieza en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior.
- Realizar higiene de manos antes y después de la limpieza de una habitación.
- En zonas comunes prestar especial cuidado limpieza de ascensores, interruptores, sillas, mesas, ...

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 7 de 25
---	--	---

- Limpieza y desinfección de varias veces al día de vestuarios y aseos tanto de clientes como de personal (4-5 veces al día).
- Para la desinfección de materiales, herramientas de trabajo y superficies se utilizará el desinfectante adquirido especialmente para ello.
- El secador de pelo se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- No acceder a prestar servicio en las habitaciones sin que el/los clientes salgan de la habitación, excepto circunstancias excepcionales. Comunicación previa al cliente e invitarle a que no esté presente durante las labores de limpieza de la habitación.
- **Uso obligatorio de guantes. Los guantes deben cambiarse al pasar de una habitación a otra (en caso de guantes desechables).**
- Mascarilla opcional salvo si el cliente está en la habitación para lo que su uso es obligatorio para ambos.
- Asegurarse de que el paño de limpieza se lave adecuadamente a la temperatura más alta posible (>60-70°C).
- Todas las habitaciones y el equipamiento de la misma deben desinfectarse antes de que lleguen nuevos huéspedes.
- Los textiles “sucios” deber recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería. Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.
- No sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, evitar depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- **Descargar los inodoros con tapas cerradas para minimizar la liberación de gotas.**
- **Examen de todo el personal de limpieza para detectar posibles infecciones antes de reanudar las actividades de limpieza.**
- Carritos dispondrán de bolsas diferentes para toallas y sábanas. Habrá carritos que transporte solamente ropa limpia. Carritos serán desinfectados antes y después de ser utilizados, y en todo momento que e considere necesario.
- Materiales textiles (bayetas, fregonas), estropajos y cepillos reutilizables serán aclarados en agua caliente y sumergirse 5 minutos en agua clorada al 0,5% recién preparada (125 ml lejía convencional por litro de agua) o solución equivalente.
- No utilizar las mismas bayetas para limpieza de baño y mobiliario de habitación, ni para el lavado que para la desinfección en caso de que los procesos se hagan separados. Se recomienda usar códigos de colores de bayetas y recipientes según su uso.

Limpieza y desinfección de habitaciones tras el check-out de los huéspedes:

En este proceso, además de lo incluido en el apartado anterior, deberán tenerse en cuenta los siguientes puntos:

- **Desinfección de todos los objetos que supongan contacto con el cliente.**
- En aquellas superficies que no puedan desinfectarse con productos clorados se utilizarán desinfectantes específicos a tal fin.
- La habitación permanecerá **aireada y soleada el mayor tiempo posible.**

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 8 de 25
---	--	--

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Pautas a seguir en la operativa del departamento de servicio técnico:

- Todo el personal de mantenimiento utilizará mascarilla en el desarrollo de sus tareas diarias. El uso de guantes será opcional y obligatorio para determinadas actividades que se estime oportuno.
- Después de cada reparación o tarea se lavará las manos.
- Para la entrada del personal de mantenimiento en las habitaciones mientras el cliente se encuentra dentro: sólo se llevará a cabo si es estrictamente necesario, el personal se protegerá con EPIs adecuados, si no se puede asegurar la distancia mínima de seguridad con el cliente, se le debe instar a ponerse la mascarilla mientras el personal permanezca en la habitación.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPIs (si son desechables), y se lavará posteriormente las manos.
- Revisión del sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.
- Verificación de la funcionalidad de los equipamientos que se hayan instalado como medidas de prevención frente al virus (dispensadores de jabón, papel, posibles barreras físicas tipo mampara, cierre o precinto de equipamientos que se hayan considerado fuente de riesgo, ...).
- Debe haber REGISTRO de las tareas de mantenimiento realizadas.
- Al finalizar el turno deberá deshacerse de forma segura de los EPI'S desechables en el punto indicado para ello. Se habilitará un cubo con doble bolsa en el taller de ss.tt.
- Durante el desarrollo de sus tareas se evitará cualquier contacto físico.
- Frecuentemente el equipo de ss.tt. se encargará de la desinfección de espacios comunes entre los que se incluyen: zona piscinas, hamacas piscina, hamacas playa, terrazas, hamacas, ...).
- Lavavajillas: se comprueba el funcionamiento del lavavajillas, a fin de que sean correctas las **temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado)** y la dosificación de productos químicos.
- Se mantendrá la **climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C**, asegurando una renovación del aire suficiente. Se revisará el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros con frecuencia establecida.

ZONAS COMUNES

A continuación, se determina el aforo máximo de cada una de las zonas comunes del hotel, que podrá variar según determine la autoridad competente en cada momento:

- Zona de recepción: 6 PAX
- Salón cafetería: 40 PAX
- Salón TV: 15 PAX
- Cafetería: 16 PAX
- Restaurante: 150 PAX
- Invernadero: 20 PAX

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 9 de 25
---	--	---

- Prestar una especial atención a la LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN de las zonas de uso común. Los **DISPENSADORES de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente**, atendiendo al nivel de uso.
- Se facilitará gel desinfectante en todas las zonas comunes y de paso del hotel: recepción, restaurante buffet, cafetería, chambao, terraza cafetería, sala cafetería, acceso a ascensores, zona de piscinas, zona de hamacas, spa. El establecimiento se asegurará de la limpieza y reposición de todos los consumibles (papel, gel, etc.).
- Los aseos de uso común estarán equipados con dispensadores de aire.
- Las papeleras contarán con apertura de accionamiento no manual y dispondrán en su interior de doble bolsa.
- **Existencia de sistemas marcadores unidireccionales para evitar el flujo de clientes desde diferentes áreas creando congestión y reduciendo la efectividad del distanciamiento social.**
- Todos los espacios cerrados donde vayan a realizarse actividades en grupo serán ventilados al menos durante 2 horas antes de su uso.
- En los ascensores se colocará cartel informativo con la capacidad máxima. No deben compartirse entre personas de diferentes unidades familiares.
- VELAR por que los clientes respeten las distancias de seguridad.
- **Limpieza regular de áreas comunes al menos 4 veces al día: puntos de uso frecuente, por ej. aseos comunes, hall principal, botones del elevador, pantallas táctiles, manijas de las puertas, grifos, lavabos, dispensador de papel y jabón, ... Se limpiarán con paño húmedo y un limpiador multiuso desinfectante.**

PISCINAS y JACUZZI

Zona piscina exterior:

- Establecer separación de 2 metros entre hamacas (o pares de hamacas formados por unidades de habitación) para evitar aglomeraciones de clientes.
- Establecer puntos de gel desinfectante. Al respecto se procede a:
- **Existencia de un sistema de control de tráfico claramente marcado hacia y desde la piscina para evitar que los huéspedes bloqueen los caminos o choquen entre sí.**
Al respecto se establece un flujo determinado de movimiento alrededor de la playa de la piscina de tal modo que se disponga de flechas unidireccionales desde la zona de Chambao hasta la ducha por la zona más cercana a los ventanales y otro flujo en sentido contrario desde la ducha hasta la zona de Chambao pasando por delante de las escaleras de acceso a la zona de solárium.
- Limpieza y desinfección de las superficies de hamacas por lo menos dos veces al día con desinfectante con amonio cuaternario (mañana y tarde).
- Colocación de los siguientes puntos de desinfectante:
 - En zona entrada a Chambao
 - En zona ducha
 - En zona de acceso de escaleras a zona solárium
- Mantenimiento del nivel de cloro lo más alto posible, pero siempre dentro de los niveles legales.
- Uso de vasos de plástico desechables en piscinas.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 10 de 25
---	--	---

- *Servicios técnicos* será responsable del plan diario de limpieza y desinfección del área de piscinas conforme al protocolo vigente.

Zona piscina cubierta y jacuzzi:

- Presencia de gel desinfectante a la entrada del recinto
- *Servicios técnicos* será el responsable del plan diario de limpieza y desinfección del área de piscinas conforme a protocolo vigente.
- **Establecimiento de prácticas de distanciamiento social limitando el número de personas permitidas al mismo tiempo.** El aforo establecido para el interior del spa es de 4 personas durante 45 minutos para proceder a la limpieza y desinfección de la zona durante 15 minutos antes de la entrada de los siguientes clientes (**permitiendo un espacio mínimo de 2 personas por cada 5 metros cuadrados y permitiendo una distancia de 2 m entre personas que no pertenecen a la misma habitación. Las parejas que comparten habitaciones también son aceptadas en los jacuzzis al mismo tiempo**).
- Disponer de los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos. Cartelería con **medidas higiénicas**.

Zona vestuarios de clientes:

- Controlar el aforo.
- Disponer de solución desinfectante para el uso de clientes en la entrada.
- Los aseos deben contar con dispensador de jabón, y papel de secado o secador de manos.
- Asegurar la reposición de consumibles en todo momento
- (jabón, papel de secado, ...).
- Papeleras han de contar con apertura de accionamiento no manual y doble bolsa interior.
- Los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como MÍNIMO 4-5 VECES AL DÍA. [Descargar los inodoros con tapas cerradas para minimizar la liberación de gotas.](#)

VESTUARIOS Y ASEOS DE PERSONAL

-
- El uniforme (incluidos los zapatos) ha de ser puesto y quitado exclusivamente dentro de las instalaciones (requisitos generales ICTE).
 - En caso de ser llevado a casa para lavar, el uniforme es cerrado en bolsa sellada y lavado a más de 60 ° C.
 - Una vez en el establecimiento, la ropa de calle debe guardarse en la taquilla incluyendo el calzado.
 - Objetos personales son depositados en lugar dedicado al efecto (taquilla, ...) salvo autorización expresa de la empresa
 - Los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 4-5 veces al día.
 - [Descargar los inodoros con tapas cerradas para minimizar la liberación de gotas.](#)

DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE Y BARES

En el restaurante buffet se implementarán las siguientes medidas:

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 11 de 25
---	--	--

- Instalación de elementos de protección frente a Covid, como:
 - Fomento de uso de manteles desechables
 - Los productos de autoservicio (vinagre, aceite, sal, etc., ...) serán en **monodosis** desechables
 - Los cubiertos serán proporcionados en servilletas de sobre cerrada
 - La superficie de mesas y sillas serán higienizadas con solución spray tras cada uso
 - Aprovechamiento al personal de material de protección (mascarilla, pantallas protectoras y guantes).
 - Las cartas de bebida se verán en código QR en cartelería.
- Colocación de gel hidroalcohólico a la entrada del restaurante. Al respecto se procede a colocación de:
 - Puntos de higiene con solución desinfectante:
 - Dispensador de gel con cartel informativo: **“Puerta planta 0 a entrada de ascensor e interior del mismo”**
 - Dispensador de gel con cartel informativo: **“Junto a entrada”**
 - Pie dispensador de gel con cartel informativo: **“Delante pan”**
 - Pie dispensador de gel con cartel informativo: **“Junto a zona de frío”**
 - Dispensador de gel sobre **“Mueble cubiertos”**
- Establecimiento de nueva distribución de mesa con separación mínima de 2 metros entre ellas para mantener la distancia de seguridad entre clientes.
- Control del aforo de la sala de restaurante que será: 150 pax
- Establecimiento de flujos de distribución para mantener la distancia de seguridad (ver plano adjunto). Al respecto se procede a:
 - Señalización con marcadores de distanciamiento:
 - **Flechas rojas y verdes** para dirigir el flujo de clientes.
 - Marca en el suelo: **“Espere a ser sentado”**
 - Señalización **Bola en el suelo cada 1.5 metros** para garantizar distanciamiento hasta ascensor.
 - **Marcadores de dirección** en el suelo para facilitar el tránsito en el buffet (ver plano adjunto)
- En cuanto a las medidas informativas se procede a la colocación de:
 - Carteles informativos:
 - **Cartel de entrada a restaurante y zonas visibles:** respeto del distanciamiento, fomento de pago mediante tarjeta de crédito o cargo en habitación, código QR en la carta Bebida y recomendación de uso de gel desinfectante.
 - **Cartel en show cooking y zona caliente:** “Pida lo que desee al chef”
 - **Cartel zona entradas y postres:** porciones individuales (“Toque solo lo que vaya a consumir”).
 - **Cartel “Prohibido a niños menores de 12 años” acceder a la zona comida buffet.**

Otras pautas a seguir en la operativa del departamento de restaurante buffet:

- Los empleados usarán mascarillas y guantes en cualquier operación de servicio de alimentos.
- Organizar los grupos de comidas por fases. Implementar **tiempos de asiento y el control de entrada / tráfico de comensales** para manejar el volumen de huéspedes.
- Las fórmulas de servicio son: el buffet caliente será asistido con pantalla, de protección, el buffet frío será realizado a través de emplatados individuales y/o **monodosis**. El servicio de bebidas en buffet será asistido en la zona de bebidas por un camarero previa solicitud del cliente.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 12 de 25
---	--	---

- Al finalizar el servicio se lava toda la vajilla que ha sido expuesta en lavavajillas a más de 80 ° C.
- Después de cada servicio realizar limpieza y desinfección de superficies en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.
- Almacenar los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos...) en recintos cerrados. Retirar elementos decorativos.
- Ventilar los espacios con la frecuencia adecuada.
- Manipulación de vajilla, cubertería, cristalería o servilletas limpias por parte de los camareros se realizará *siempre con guantes*.
- El personal responsable del lavado de vajilla deberá asegurarse que no manipula vajilla limpia tras manipular vajilla sucia sin haberse lavado / higienizado las manos.

En la zona bar y terrazas se implementarán las siguientes medidas:

- EPI's obligatorios para el personal serán mascarilla y guantes.
- Después de cada servicio se realiza limpieza y desinfección de superficies, pomos de puertas, mostradores, ...
- Ventilación de la zona lo máximo posible.
- Cartelería con medidas preventivas e higiénicas implantadas en el establecimiento. Los carteles informativos al respecto serán los siguientes:
 - o **Cartel columna entrada:** información de puntos de venta, respecto del distanciamiento, fomento de pago mediante tarjeta de crédito, o cargo a la habitación, código QR en la carta snacks.
 - o **Cartel entrada terraza exterior,** con medidas frente a Covid, distanciamiento de mesas y recomendaciones de uso de gel desinfectante.
 - o **Cartel en mesitas de lámpara esquina,** con información sobre distanciamiento mínimo entre mesas. Uso exclusivo de zona interior separada por unidad familiar.
 - o **Cartel mesitas de salón:** con información sobre distanciamiento mínimo entre mesas y QR Carta.
- Marcado en el suelo del local, terrazas y barra y donde se precise mantener la distancia de seguridad. Este marcado se realizará de la siguiente manera:
 - o **Flechas rojas y verdes** para que los clientes sean dirigidos a los **2 puntos de venta** de la barra: punto 1 de la zona ancha de la barra y punto 2: esquina junta a la salida.
 - o Señalización mediante **Bola en el suelo** cada 1.5 metros para garantizar Distanciamiento de Clientes.
 - o **Marcadores de Dirección** en el suelo para garantizar el correcto tránsito a Zona de piscina. (ver plano adjunto)
- Los elementos de protección frente al Covid son:
 - Fomento de uso de manteles desechables con carta snacks impresa
 - Productos de autoservicio (vinagre, aceite, sal, ...) serán de **monodosis** desechables
 - Los cubiertos serán proporcionados en servilletas de sobre semicerrado
 - La superficie de mesas y sillas serán higienizadas con solución spray tras cada uso
 - Aprovisionamiento al personal de material de protección (mascarillas, pantallas protectoras y guantes)

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 13 de 25
---	--	--

- Cartas de bebida o comida se verán en Código QR.

Otros Requisitos generales del servicio (CAFETERÍA/RESTAURANTE/BAR).

- Se evita la manipulación directa de los productos en buffet por parte de los clientes.
- Los clientes se sentarán en mesas de un **máximo de 4 personas por cada 10 metros cuadrados**. Las mesas se organizarán de tal manera que la parte posterior de los asientos esté al menos a 1 m de distancia (asegurando 2 metros entre mesa y mesa) y que los invitados se enfrenten desde una distancia de al menos 1.5m.

DEPARTAMENTO DE COCINA

Aspectos generales:

- Los EPI's obligatorios para el personal de cocina serán **mascarilla** y **guantes**.
- Llevar el cabello recogido y no portar anillos, pulseras, pendientes, o similares.
- Lavado de manos al entrar en cocina, antes y después de manipular alimentos, tras manipular residuos y tras estornudar, toser, sonarse la nariz ...
- Antes de empezar cada servicio y al finalizar el trabajo, realizar una desinfección general de las superficies de trabajo.
- Personal en cocina ha de mantener la separación adecuada.
- Para secarse las manos, se utilizará papel, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.
- En todo caso, se debe cumplir con lo dispuesto en el **sistema de APPCC actualizado al contexto COVID-19**.

En la zona de recepción de mercancía:

- Existe un **espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías** situada **cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado** física o temporalmente del resto de áreas. El personal de reparto NO puede superar esta área de recepción.
- **En el proceso de entrega/devolución, ambas partes deben usar guantes desechables, mascarilla y mantener la distancia de seguridad.**
- Colocación de alfombrillas desinfectantes a la entrada de proveedores (en ambas entradas).
- En el espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías:
 1. Eliminación de embalajes de las mercancías recibidas.
 2. Desinfección de envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el aprovisionamiento.
 3. Cambiar mercancía del contenedor del proveedor a uno propio de establecimiento (en la zona de recepción)
 4. Albaranes y justificantes deben dejarse encima de la mesa, y siempre deben permanecer en esta zona de recepción.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 14 de 25
---	--	---

5. Dispositivos utilizados (termómetros (para mercancías), bolígrafos...) deben ser utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se desinfectarán después de cada uso.
6. Los conductores deben usar un desinfectante de manos antes de pasar los documentos de entrega al personal de las instalaciones de alimentos y es aconsejable usar el intercambio electrónico de formularios por correo electrónico o cualquier otro sistema que permita el distanciamiento social y reduzca el uso de formularios y efectivo.
7. Establecer un protocolo que garantice que el proveedor/repartidor está en condiciones saludables, por ej. controlarle la temperatura.
8. Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos: **limpiar y desinfectar la zona. Lavado de manos de personal.**
9. Controlar niveles de temperatura establecidos por la legislación.
10. **Priorizar la compra de mercancía envuelta.**

MEDIDAS INFORMATIVAS

El plan de contingencia será comunicado a todos los trabajadores, comité de empresa, proveedores y clientes.

El establecimiento debe informar al cliente antes de la confirmación de la reserva de las condiciones de servicio de prevención establecido para su aceptación. **No es obligatorio que los clientes usen mascarillas o guantes en áreas públicas a menos que lo soliciten las autoridades locales. La política de comunicación con los clientes debe revisarse semanal o mensualmente, y actualizarse si es necesario.**

Se reforzará la comunicación interna con las siguientes medidas:

- Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes: aforos en zonas comunes, uso de desinfectante de manos, ...
- Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcadores, en recepción, restaurante, zona piscina, ...
- Límites de aforo en cada uno de los espacios comunes (restaurantes, cafeterías, piscinas...),
- Información sobre los centros de salud y hospitales más cercanos, así como teléfonos de emergencias.

La cartelería expuesta se encontrará al menos en una lengua extranjera.

El establecimiento proporciona a los empleados la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 15 de 25
---	--	--

ANEXO I

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DETECCIÓN DE POSIBLES PERSONAS INFECTADAS O DE PERSONAS QUE HAYAN ESTADO EN CONTACTO CON LAS PRIMERAS.

(POSI: Prevention Of Spread Of Infections)

Los síntomas son: tos, fiebre (T^a 37.8°C y superior) y dificultad respiratoria principalmente, y dolor muscular y de cabeza en algunos casos. El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.

DEFINICIONES:

- Caso posible: caso con infección respiratoria aguda leve al que no se le ha realizado prueba de diagnóstico microbiológico.
- Caso probable: caso de infección respiratoria aguda grave con criterio clínico y radiológico compatible con un diagnóstico de COVID-19 no confirmado.
- Caso confirmado: caso que cumple criterio de confirmación por laboratorio: PCR o test de diagnóstico positivo de antígeno o anticuerpos.
- Contacto estrecho: Cualquier persona que haya proporcionado cuidados mientras el caso (posible, probable o confirmado) presentaba síntomas. También personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso (posible, probable o confirmado) mientras presentaba síntomas a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos.
- Contacto casual: Cualquier otra persona que haya estado compartiendo espacio cerrado con un caso mientras era sintomático, pero que no cumple con los criterios de ser contacto estrecho.

MANEJO DE CONTACTOS (PERSONAL):

- **Manejo de contacto casual** → Continuará con la actividad laboral normal y se realizará vigilancia pasiva de aparición de síntomas.
- **Manejo de contacto estrecho** → Se retirará a la persona trabajadora de la actividad laboral y realizará cuarentena domiciliaria durante 14 días con vigilancia activa de los síntomas. Se valorará la realización a los 7 días de una prueba (PCR). En caso que la prueba sea negativa podrá reincorporarse a la actividad profesional. Se extremarán las medidas de higiene personal.

MANEJO DE PERSONAL SINTOMÁTICO:

Si la persona presenta síntomas compatibles con una infección respiratoria aguda, contactará de inmediato con el teléfono habilitado por la Comunidad Autónoma (Andalucía: 900 400 061) y lo pondrá en conocimiento de la empresa. Abstenerse de acudir al trabajo ante la sospecha de contagio de uno mismo o un conviviente.

Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de PRL. La

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 16 de 25
---	--	---

persona se colocará una mascarilla quirúrgica y se retirará de su actividad profesional, permaneciendo aislada en su domicilio.

Se realizarán pruebas de laboratorio:

- Resultado negativo → podrá reincorporarse a la actividad profesional.
- Resultado positivo → si la sintomatología no requiere hospitalización, se realizará aislamiento domiciliario de 14 días.

Se valorará, si es imprescindible, la **realización a los 7 días desde el inicio de los síntomas de una PRUEBA DE LABORATORIO** y siempre que haya ausencia de fiebre sin necesidad de toma de antitérmicos y mejoría clínica respiratoria en los últimos días.

- **Si la prueba es negativa** y el trabajador se incorpora a su actividad profesional, deberá hacerlo con mascarilla quirúrgica hasta completar los 14 días desde el inicio de síntomas, evitando durante este tiempo el contacto con personas consideradas vulnerables para COVID-19.
- **Si la prueba es positiva**, deberá completar el aislamiento hasta cumplir 14 días.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 17 de 25
---	--	--

DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE PERSONAS CON SÍNTOMAS COMPATIBLES Y POSIBLES CONTACTOS.

Identificación e intervención inicial:

Ante la mínima duda de que un **cliente o empleado** sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello.

Si un EMPLEADO comunica síntomas compatibles con la enfermedad: Además de seguir las indicaciones descritas anteriormente en el apartado “MANEJO DE PERSONAL SINTOMÁTICO”:

- Se procederá la desinfección del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con empleados.
- En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...).

Si un CLIENTE ALOJADO comunica síntomas compatibles con la enfermedad:

- Solicitar su **aislamiento en la habitación** hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios. Se deben asignar habitaciones alternas (dejando una vacía en medio) o, cuando sea posible, dejar dos habitaciones vacías en el medio, según los niveles de ocupación. En el caso de varios casos reportados, se recomienda asignar a los huéspedes afectados una planta específica. Tratar de asignar habitaciones a las personas afectadas que estén lo más alejadas posibles del ascensor. En caso de tener un **área (una planta) en cuarentena**, colocar carteles con pictogramas (por ejemplo, en la entrada del ascensor, avisando a las personas no infectadas que no visiten la planta X donde los huéspedes infectados se están aislando).
- **Comunicar la situación a los guías** en caso de que se trate de un viaje organizado.
- Llamar al médico: facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede. Asegurar **que exista una valoración médica** respecto al posible caso de COVID-19.
- Contactar con la autoridad sanitaria: 900 40 00 61.
- **Comunicar a todos los departamentos del hotel, especialmente a los que puedan requerir acceder a la habitación** (limpieza, mantenimiento, y restauración/room services), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
- Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación...
- Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 18 de 25
---	--	---

- No salir de la habitación.
- Extremar normas de higiene.
- Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación.

En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.

En todo caso, recordar que el establecimiento no tiene potestad para retener contra su voluntad a una persona en el establecimiento o en su habitación.

Si el cliente (confirmado o sospechoso de sufrir COVID-19) ya no **está en el establecimiento**:

- Si es posible, BLOQUEAR LA HABITACIÓN al menos durante **una semana**.
- Aplicar, previo uso de la habitación de nuevo, un PROTOCOLO ESPECÍFICO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES DE PERSONAS CONTAGIADAS.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 19 de 25
---	--	--

GESTIÓN DE LA LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN HABITACIONES DE PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO.

ACCESO a la habitación afectada:

Se desaconseja que **ningún empleado acceda** a las habitaciones afectadas, sea para tareas de limpieza o mantenimiento. En todo caso, deberá existir un **REGISTRO** DE TODAS LAS PERSONAS QUE ENTRAN O SALEN DE LA HABITACIÓN (*este registro puede estar en Recepción. Toda persona que vaya a acceder a la habitación afectada deberá comunicarlo para su registro*). Se facilitarán los medios necesarios a los clientes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza.

Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá hacer uso de guantes y mascarilla, teniendo en cuenta el resto de equipo de protección necesario y descrito en página siguiente.

ACONDICIONAMIENTO de la habitación afectada.

Debe procurársele a la persona afectada los **medios necesarios para que realice el autoaislamiento** en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad. Dispondrá de:

- Acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
- Ventilación natural al exterior. Se desconectarán los sistemas de recirculación de aire dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales (fancoils).
- Jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
- Lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.

Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda **retirar todo mobiliario y textiles prescindibles** de la habitación.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 20 de 25
---	--	---

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO.

En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. No obstante, **al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza** de la habitación siguiendo el protocolo para limpiezas tras check-out.

El **acceso de personal de limpieza a habitaciones de enfermos o sospechosos se hará en** condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19 *(este personal debe ser formado específicamente para esta tarea)*:

- Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas.
- El carro de limpieza NO entrará a la habitación afectada.
- Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes. **Se evitará crear salpicaduras y rocío al limpiar.**
- Se desechará o desinfectará tras su uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas.
- Cuando los artículos no pueden limpiarse con detergentes o ser lavados, por ejemplo, muebles tapizados y colchones, **se puede usar limpieza con vapor.**
- **Si algún objeto del cliente está muy contaminado y no puede limpiarse y desinfectarse adecuadamente, previo permiso del propietario, hay que considerar desecharlo.**
- Además, en esta tarea se hará uso de los EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse los EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.
- Los EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea. Los EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.

Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:

- Se recomienda que el personal del hotel no ingrese a las habitaciones hasta que haya transcurrido un **período de no menos de 72 horas** desde que la habitación quedó vacante. Luego, el área se puede limpiar y desinfectar.
- La habitación, una vez limpiada, quedará **bloqueada para su uso** por al menos una semana. En caso de no poder cumplir este plazo, se recomienda que se someta a una **desinfección profesional** por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya la limpieza y desinfección de filtros del equipo de climatización.

	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 21 de 25
---	--	---

GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS en habitaciones afectadas.

El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias **en una bolsa de plástico y la cerrará** para que el personal del establecimiento la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con **guantes, delantal y mascarilla**, y evitando sacudir esta ropa.

El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una **segunda bolsa identificada como material contaminado** y **se almacenará en un lugar adecuado y seguro hasta que se conozcan los resultados del test o PCR.**

- Si el **resultado es negativo**, se pueden seguir los procesos de lavado habituales.
- Si el **resultado es positivo**:
 - o El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente a la temperatura más alta que tolera la tela y siempre a más de 70º C.
 - o El personal deberá usar **mascarilla, guantes y delantal** al cargar la ropa a la máquina.
 - o La bolsa se desechará con seguridad.

GESTIÓN DE RESIDUOS en habitaciones afectadas.

El huésped echará los restos de basura en la papelera provista de doble bolsa. Para retirarla, usará guantes con los que cerrará la doble bolsa (dejando la primera dentro de la segunda) y la colocará en otra bolsa (bolsa 3) junto con los guantes y otros residuos generados en la habitación. La bolsa cerrada la dejará junto a la puerta de salida en el día y hora acordado con el establecimiento.

El personal del establecimiento encargado de su recogida lo hará con guantes, metiendo la bolsa con residuos en otra bolsa (bolsa 4) y la desechará al contenedor de restos.

Este tipo de residuos **NO** debe dejarse sin supervisión en el suelo.

En caso de tener conocimiento de que el caso sospechoso es **CONFIRMADO/POSITIVO**, los residuos deben identificarse (por ej. metiéndolos en una bolsa amarilla o naranja) y **gestionar su eliminación como residuo peligroso. Debe haber un contrato con un gestor autorizado de este tipo de residuo peligroso.**

CORONAVIRUS

¿Cómo gestionar los residuos domésticos?

Hogares con AISLADOS Y/O EN CUARENTENA por Coronavirus

Utiliza 3 bolsas

bolsa 1

El material desechable y todos los residuos de la persona enferma **DEPOSITÁLOS EN UNA BOLSA Y CIÉRRALA BIEN** (en la habitación del paciente).

bolsa 2

INTRODUCE LA BOLSA 1 (del material del paciente) **Y EL MATERIAL DESECHABLE DEL CUIDADOR** (guantes, mascarillas...) **DENTRO DE LA BOLSA 2 Y CIÉRRALA BIEN** (dentro de la habitación del paciente.)

bolsa 3

LA BOLSA 2 DEPOSITÁLA EN UNA TERCERA BOLSA (con el resto de residuos domésticos) **Y CIÉRRALA BIEN**. Inmediatamente después **lávate adecuadamente** las manos con agua y jabón durante al menos 40-60 segundos.

CONTENEDOR VERDE

DEPOSITA LA BOLSA 3 EN EL CONTENEDOR VERDE (FRACCIÓN RESTO)

¡OJO! En estos hogares no se realizará ninguna separación de residuos y todo irá al contenedor verde.

En los demás hogares:

SIGUE SEPARANDO tus residuos como vienes haciendo habitualmente, **TRATANDO DE MAXIMIZAR la separación:**

ENVASES

PAPEL Y CARTÓN

VIDRIO

CONTENEDOR DE RESTO

*¡ATENCIÓN! Los guantes -aunque sean de plástico- y demás elementos de autoprotección no debes depositarlos en los contenedores de recogida selectiva, sino en el contenedor verde de resto.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 22 de 25
---	--	---

REPARACIONES en habitaciones afectadas.

Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento **deberá protegerse** con el uso correcto mascarilla, guantes y delantal desechable (y pantalla facial y delantal impermeable si se pueden producir salpicaduras), los cuales se desecharán a la salida de la habitación, y se lavarán o desinfectarán las manos posteriormente. Además, si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una **distancia superior a dos metros**.

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS en habitaciones afectadas.

A todos los clientes que permanezcan en sus **habitaciones en condiciones de aislamiento** por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:

Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro, quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que coja la bandeja (**el carro no debe entrar**). Cuando termine, debe dejar la bandeja fuera de la habitación.

La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas (a **Tª > 80°C** y **temperatura recomendada de 82°C como mínimo para el enjuague final**). TUI dice que **los cubiertos, vasos y otros artículos utilizados para proporcionar alimentos y bebidas a las habitaciones afectadas deben ser de un solo uso**.

El miembro del personal que recoge las bandejas o el carrito después del servicio llevará, además de guantes, una botella desinfectante (cloro a 1.000 ppm), que usará para desinfectar la bandeja y el carrito inmediatamente, antes de llevarlo de vuelta a la cocina.

NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE.

En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma habitación (acompañante), esta persona será declarada **“contacto estrecho”** y se aplicarán las siguientes normas:

- En la medida de lo posible se le ofrecerá una habitación alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
- En la medida de lo posible, la persona acompañante deberá permanecer autoaislada. En caso de salir (adquirir alimentos, medicamentos u otras necesidades ineludibles), deberá hacer uso de mascarilla.
- Se facilitará a la persona acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio Sanidad.

	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 23 de 25
---	--	---

ANEXO II

USO ADECUADO DE EPIs

De forma general, la recomendación es utilizar **EPIs desechables** o, si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Los EPIs deben escogerse de tal manera que garanticen la **máxima protección con la mínima molestia**, por lo que es muy importante escoger la **talla, diseño o tamaño** que mejor se adapte a la persona.

La **correcta colocación** es fundamental para evitar la entrada del virus; igualmente importante es la **retirada** del EPI para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del virus.

Los EPIs deben **desecharse de manera segura**, en **bolsas cerradas** que se eliminarán en el **contenedor de restos** (no en el de reciclaje).

MASCARILLAS

Las **maskarillas recomendadas** en entornos laborales, en el contexto de la actual epidemia de COVID-19, son:

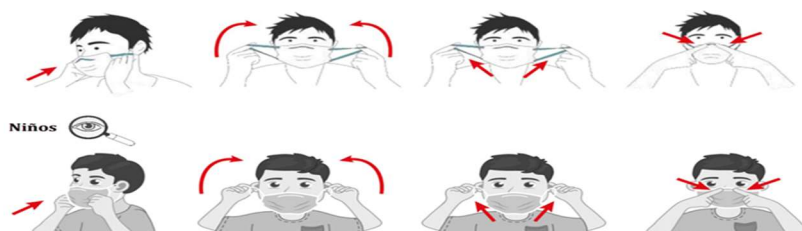
- Maskarillas higiénicas:
 - **no reutilizables**, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o
 - **reutilizables**, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas a 60°C tras periodo de uso de 4 horas).
- Maskarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019). (Éstas se reservarán preferentemente **para personal contagiado o con sintomatología compatible** con COVID-19).

En todo caso y **COMO NORMA GENERAL**, no es necesario utilizar maskarillas en un entorno donde no haya evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, **siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad**.

En caso de acceder a **ZONAS CON PRESENCIA DE PERSONAS CONTAGIADAS** deben utilizarse **maskarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII)** excepto si no se guarda la distancia de seguridad.

EN NINGÚN CASO deberá tocarse la parte frontal de la maskarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la maskarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

¿Cómo usar correctamente la maskarilla?
Sigue los siguientes pasos para ponerte y quitarte correctamente la maskarilla



	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: 30 JUNIO 2020 Página 24 de 25
---	--	--

GUANTES

Los guantes de protección deben cumplir con la **norma EN- ISO 374.5:2016**. Se recomiendan que sean de **vinilo o nitrilo**, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el **marcado CE**.

Los guantes **pueden crear una falsa sensación de protección**, por ello, **es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso**, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, **se puede aplicar higienizante sobre ellos** para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

 HOTEL NERJA CLUB & SPA	PROTOCOLO DE CONTINGENCIA FRENTE AL COVID-19 NERJA CLUB & SPA	Revisión: 0 Fecha 1ª edición: JUNIO 2020 Página 25 de 25
---	--	--

D..... CON DNI:..... DE
LA EMPRESA NERJACLUB 2008, S.L. MANIFIESTA HABER SIDO INFORMADO DEL PLAN DE CONTINGENCIA QUE
DICHA EMPRESA HA ELABORADO COMO MEDIDAS PREVENTIVAS DEL SECTOR TURÍSTICO FRENTE AL RIESGO
DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS (COVID 19), ASÍ COMO DE QUE SE LE HACE ENTREGA POR ESCRITO DEL
MISMO.

SE FIRMA LA PRESENTE EN NERJA, A

FDO. EL TRABAJADOR