

INFORME EJECUTIVO PLAN DE CONTINGENCIA DE ILUNION HOTELS FRENTE AL COVID19



INDICE:

1. OBJETIVO y ALCANCE.....	3
2. QUIRONPREVENCION.....	4
3. RESPONSABILIDAD Y ORGANIZACION.....	5
4. DESARROLLO DEL PLAN.....	5
4.1. Situación de partida.....	5
4.2. Medidas y acciones generales a llevar a cabo para la reincorporación.....	5
4.2.1. Medidas higiénicas básicas.....	6
4.2.2. Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal.....	7
4.2.3. Medidas de limpieza y desinfección.....	8
4.2.4. Medidas organizativas.....	9
4.2.5. Equipos de Protección Individual.....	10
4.2.6. Información y formación sobre COVID-19.....	11
4.2.7. Desplazamiento a los centros de trabajo.....	11
4.3. Área de pisos y limpieza de zonas comunes.....	12
4.4. Área de cocinas.....	13
4.5. Área de restaurantes.....	14
4.6. Comedor de personal.....	15
4.7. Vestuarios.....	16
4.8. Limpieza de textiles.....	16
4.9. Limpieza y desinfección de vehículos de transporte.....	16
4.10. Gimnasios.....	17
4.11. Ascensores.....	17
4.12. Áreas de animación y de recreo infantil. Eventos.....	17
4.13. Servicio de recepción y acogida.....	18
4.14. Servicio de mantenimiento e instalaciones.....	19
4.15. Piscinas.....	20
4.16. SPA.....	21
4.17. Gestión de residuos.....	21
4.18. Clientes.....	22
4.19. Oficinas centrales.....	22
4.20. Recepción de mercancía.....	22
5. MEDIDAS DE PREVENCION DEL RIESGO Y DE DANOS DERIVADOS DE PERSONAS EN RIESGO Y ESPECIALMENTE SENSIBLES.....	23
6. MEDIDAS DE ACTUACION ANTE LA "SOSPECHA O ACTIVACION" DE UN POSIBLE CASO.....	24
7. SEGUIMIENTO DEL PLAN.....	25

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo del presente documento es establecer un Plan de actuación para la reincorporación a la actividad post SARS-COV-2 en ILUNION Hotels, definir los elementos esenciales, pautas a aplicar y medidas a tener en cuenta para la vuelta a la actividad, en la medida en que las normas dictadas por el Gobierno y las Autoridades Sanitarias lo vayan haciendo posible.

Dicho Plan contempla las acciones a realizar para llevar a cabo ese proceso de reincorporación a la actividad, así como las pertinentes medidas organizativas, colectivas e individuales a adoptar. Estas medidas estarán siempre dirigidas a la prevención de la infección por SARS-COV-2 y a la respuesta ante la eventual aparición de casos o contactos estrechos con personas contagiadas.

ILUNION Hotels, en su firme compromiso con la gestión del riesgo sanitario y la Seguridad, Salud y Bienestar tanto de sus empleados, clientes, proveedores y visitantes elabora el presente protocolo de la mano de Quirónprevención y de las directrices y recomendaciones que desde el Ministerio de Sanidad se han establecido para actuar frente a la pandemia provocada por el SARS-COV-2. El objetivo es la implementación de medidas dirigidas a minimizarlo.

Para ILUNION Hotels, la seguridad y el bienestar de nuestros clientes y empleados es nuestra máxima prioridad, por ello con la elaboración del protocolo de contingencia queremos garantizar el servicio prestado en un entorno seguro para clientes, trabajadores y profesionales.

De esta manera, y de acuerdo al documento elaborado por el MINISTERIO DE SANIDAD, "PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL SARS-CoV-2" (última actualización disponible), en función de la naturaleza de las actividades y los mecanismos de transmisión del coronavirus SARS-CoV-2, podemos establecer los diferentes escenarios de exposición en los que se pueden encontrar los trabajadores.

En relación con la clasificación contenida en dicho procedimiento los trabajadores de Oficinas Centrales Corporativas y los Hoteles de ILUNION Hotels se encontrarían en el nivel de BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN. Las personas trabajadoras que se encuentren en ese escenario, llevarán EPI cuando sea preciso en función de la valoración del tipo de actividad o tarea específica y, en cualquier caso, siempre que no se pueda garantizar la distancia de seguridad de 1,5 metros, debiendo tener disponibilidad de algunos componentes EPI para poder utilizarlos en determinadas situaciones laborales (por ej. en los casos en los que no se pueda garantizar la distancia de seguridad).

2. QUIRONPREVENCIÓN

Con el firme convencimiento de que el cuidado de las personas comienza con la prevención, **Quirónsalud**, compañía líder en España en la prestación de servicios sanitarios, en el año 2016 opta por la compra de 4 de las empresas líderes en el sector de la seguridad y salud.



El 1 de octubre de 2017 se crea **QuirónPrevención**, empresa de prevención de riesgos laborales en la que más empresas confían a nivel internacional. Orientamos nuestros esfuerzos para cumplir con la misión de cuidar de las empresas, velando por la seguridad en sus centros de trabajo y por la salud de las personas que trabajan en ellos.

Trabajamos no solo para impulsar la cultura preventiva dentro de las organizaciones, sino dentro de la sociedad en general, porque una actitud preventiva va más allá del entorno laboral.

Quirónprevención posee una larga trayectoria en el campo de la prevención de riesgos laborales, siendo líderes en experiencia, lo que nos permite desarrollar cuantas actividades nos sean demandadas en cualquier área de actuación.

La mejor carta de presentación para ofrecer una ayuda sólida, fiable y rentable:



5.000 profesionales



50 años de experiencia



Completo asesoramiento para tu empresa



Calidad, Innovación e investigación continúa



300 oficinas



Flexibilidad para adaptarnos a tu empresa

3. RESPONSABILIDAD Y ORGANIZACIÓN

La dirección de ILUNION Hotels asume el compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo forma parte de todos los procesos de ILUNION Hotels; por ello, los diferentes procesos desarrollados en la organización estarán coordinados entre sí.

Para cumplir con dicho compromiso, ILUNION Hotels ha creado un comité para la gestión del riesgo a nivel corporativo, que se complementa con el creado en cada uno de los hoteles, en caso de no disponer de comité de seguridad y salud que asuma este papel.

En cada uno de los hoteles será responsabilidad de la dirección del centro la implantación y control de las medidas establecidas en el presente plan, adaptando las mismas a las necesidades específicas de cada establecimiento, contando para ello con la participación y supervisión del comité de seguridad y salud/gestión del centro y del Comité Corporativo.

El objetivo de dichos comités es el de asumir la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de los riesgos higiénico - sanitarios por SARS-COV-2.

4. DESARROLLO DEL PLAN

4.1. Situación de partida

En base a lo establecido por la Orden SND/257/2020 de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, ILUNION Hotels ha cerrado todos los establecimientos hoteleros a nivel nacional, quedando un mínimo de personas trabajando para garantizar las labores de vigilancia y mantenimiento de las instalaciones.

Durante el estado de alarma, se han adoptado las pertinentes medidas recomendadas por las autoridades sanitarias para poder seguir con el desarrollo de las actividades básicas de la organización en condiciones seguras.

4.2. Medidas y acciones generales a llevar a cabo para la reincorporación

El objetivo fundamental en el análisis de los criterios a tener en consideración de cara a valorar la incorporación de los trabajadores a la actividad laboral es minimizar en todo lo posible la potencial exposición al COVID-19 de su personal, minimizando el contacto entre las personas trabajadoras y entre éstas últimas y los clientes, público o personal de otras empresas que puedan concurrir en cada uno de los hoteles.

4.2.1. Medidas higiénicas básicas

Tienen como finalidad prevenir el potencial riesgo de contaminación o contagio propio o ajeno, en el ámbito del trabajo.

Se asegurará la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución hidroalcohólica.

Limpieza y desinfección:

- El uso de productos de limpieza desinfectantes se llevará a cabo en condiciones de seguridad y serán productos virucida autorizados por el Ministerio de Sanidad.
- Se ha identificado y planificado la dotación de dispensadores de gel desinfectante en la zona de recepción y en las zonas de uso común para uso de clientes y trabajadores, entre otros, a la entrada del restaurante y en el acceso a los ascensores.
- En la entrada principal al hotel y en los distintos accesos a desde el exterior se dotará de una alfombra con agentes desinfectantes.

Aprovisionamiento:

- Se colocará en los centros carteles y señalización que fomente las medidas de higiene. Se dotará de carteles tipo para que se puedan utilizar en todos los centros de trabajo.
- En todas las zonas de los centros de trabajo (recepción, restaurantes, piscinas, zonas de uso de común, etc.) se contará con papeleras con tapa y pedal de apertura. Estarán dotadas de bolsas recambiables para la recogida de su contenido

Reducción de elementos de contacto:

- Se dispondrá de medidas de protección colectiva que eviten el contacto y se mantendrá la distancia de seguridad de 1,5 metros. En caso de no ser posible, se hará uso de mascarilla.
- Se fomentará el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless (tarjetas, móviles...) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo y con algún tipo de soporte (bandeja o similar) para evitar posibles contaminaciones.
- Se valorará en el hall recepción y todas las zonas de uso común del hotel la retirada de elementos decorativos que puedan incidir en la propagación del virus como puede ser cojines, alfombras, ...
- En lo posible, se evitará compartir material de oficina, equipos y herramientas (especialmente en los casos en que no empleen guantes).
- Cuando esto no sea posible, se desinfectarán los equipos tras cada utilización por cada trabajador.

4.2.2. Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal

Con la finalidad de reducir el riesgo de exposición al nivel más bajo posible, cualquier medida de protección garantizará que proteja adecuadamente al personal trabajador y clientes de aquéllos riesgos para su salud o su seguridad que no puedan evitarse o limitarse suficientemente mediante la adopción de medidas técnicas, medidas organizativas y, en último lugar, medidas de protección individual.

- Se ha calculado y definido el aforo máximo de todas las instalaciones, señalizándose los mismos, y se han establecido las medias necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y con los empleados.
- Se establecerán normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios).
- Se planificarán las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo.
- Se utilizarán los medios adecuados (señalización, postes delimitadores y separadores, etc.) para garantizar las medidas de distanciamiento en aquellas zonas donde se pueda presentar un mayor número de personas (recepción, entrada a restaurantes, piscinas, zonas comunes, terrazas, etc.).
- Cuando no se pueda mantener la distancia de seguridad será obligatorio el uso de mascarilla.
- Se contemplarán posibilidades de redistribución de tareas. En la medida de lo posible, reorganizar los puestos de trabajo aplicando flexibilidad horaria y/o plantear turnos escalonados para las entradas y salidas para reducir las concentraciones de trabajadores.
- Se implementarán las medidas necesarias para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y entre estas últimas y los potenciales clientes o público que puedan concurrir en su lugar de trabajo.
 - La disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe modificarse, en la medida de lo posible, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de las distancias de seguridad de 1,5 metros.
 - Disponer medidas de aislamiento, encerramiento, barreras físicas, etc.
 - Colocar señales en el suelo, con cinta adhesiva o similar, para asegurar que se respetan los 1,5 m. en lugares donde es previsible que pueda haber colas.

- Los aseos para clientes, visitantes o usuarios su ocupación máxima será de una persona, salvo en aquéllos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.
- Cuando sea de aplicación, se establecerán medidas para organizar a las personas que permanezcan en el exterior del Hotel en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo. Todo el público, incluido el que espera en el exterior del Hotel, debe guardar rigurosamente la distancia de seguridad.

4.2.3.. Medidas de limpieza y desinfección.

Todos los hoteles de ILUNION Hotels cumplirán con las medidas establecidas en la actualización del Proceso Stiqk de limpieza y desinfección, donde se reflejan las medidas adicionales que los hoteles y los empleados del departamento de pisos deben tomar para asegurar la correcta higienización de las habitaciones y áreas públicas, con el objetivo de proteger a todo el personal y clientes.

Limpieza:

- Se actualizará el procedimiento de limpieza con la incorporación de un producto virucida autorizado por Sanidad para la desinfección.
- La ropa de las habitaciones, mantelerías, los uniformes de trabajo o similares, serán embolsados y cerrados, y se trasladarán hasta el punto donde se haga su lavado habitual, llevándose a cabo un lavado con un ciclo completo a una temperatura de entre 60 y 90 grados o, en el caso de los uniformes de trabajo, se procederá a su desinfección con producto virucida autorizado.
- Se procederá a la limpieza y desinfección de los aseos, como mínimo, seis veces al día.
- Se limpiará el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.

Procedimientos:

- En todos los puestos de trabajo e instalaciones de los centros, se seguirán las pautas de limpieza y desinfección indicadas en el protocolo de limpieza establecido a tal fin.
- Se procederá a reforzar las tareas de limpieza en todas las estancias, con especial incidencia en superficies, especialmente aquellas que se tocan con más frecuencia como ventanas o pomos de puertas, manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, barandillas, así como todos los aparatos de uso más habitual.
- Se revisará al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones. También vigilará el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos..

- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, se implementará un método que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.

Gestión de residuos:

- La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.
- Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.
- Todo material de higiene personal (mascarillas, guantes de látex, etc.) se depositará en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).
- En caso de que un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura será extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.

4.2.4. Medidas organizativas.

Se abordan en este apartado aquellas medidas de organización/regulación de la actividad laboral que pueda suponer la prevención del hacinamiento en las instalaciones:

- En todas las recepciones de ILUNION Hotels:
 - Se implantarán los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en el propio Hotel, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
 - Disponer de los números de teléfono de asistencia sanitaria de cada comunidad autónoma ante cualquier tipo de incidente.
- En ILUNION Hotels se ha llevado a cabo un trabajo de identificación de las operaciones esenciales estableciendo los procesos adecuados para reducir la duración, frecuencia e intensidad de la exposición al riesgo, eliminando o retrasando todas aquellas operaciones que no sean esenciales y no interfieran en el desarrollo normal y en la calidad del servicio ofrecido por ILUNION Hotels.

- La entrada a los centros de trabajo se llevará a cabo de forma escalonada, con una ruta de acceso única para todos los trabajadores.
- Utilización de teleconferencias (audio y video):
 - Siempre que sea posible se evitarán los viajes y desplazamientos por reuniones, realizando las mismas a través de teleconferencias.
- Cuando no sea posible, se guardará la distribución de ocupación para las salas de reuniones.



- Siempre que ello sea posible, por las características de la tarea a desarrollar y de la propia actividad laboral, se facilitará el teletrabajo, lo que nos ayudará, no sólo a disminuir el número de personas presentes en nuestras instalaciones, sino también a disminuir el riesgo por movilidad y uso de transportes públicos o colectivos.
- Una medida complementaria muy eficaz podría ser disponer en las áreas de trabajo de “vigilantes del cumplimiento de normas” que permanezcan en los centros vigilando y ayudando a mantener estas medidas.

4.2.5. Equipos de Protección Individual.

- Aprovisionamiento de EPI's, especialmente mascarillas quirúrgicas, mascarillas FFP2 y guantes de protección frente a agentes biológicos (EN-374-5), para aquellos puestos que no puedan guardar la distancia de seguridad de 1,5 metros.
- Es responsabilidad de los Comités de Seguridad y Salud/Gestión de cada centro de trabajo garantizar la disponibilidad de un stock de equipos de protección necesarios para el desarrollo de todas las actividades garantizando la seguridad frente al coronavirus SARS-CoV-2 especialmente mascarillas quirúrgicas, mascarillas FFP2 y guantes de protección frente a agentes biológicos (EN 374-5).
- No obstante, la forma óptima de prevenir la transmisión es usar una combinación de todas las medidas preventivas, no solo EPI, ya que la aplicación de una combinación de medidas de control puede proporcionar un grado adicional de protección.

4.2.6. Información y formación sobre COVID-19.

Todo el personal contará con una información específica y actualizada sobre las medidas que se implanten. La información y formación se adaptará en función de las medidas que se actualicen por las autoridades sanitarias.

- Se planificará un plan de formación a realizar con recursos propios y externos.
- Se potenciará el uso de carteles y señalización que fomente las medidas de higiene y prevención. Es importante subrayar la importancia de ir adaptando la información y la formación en función de las medidas que vaya actualizando el Ministerio de Sanidad, para lo cual se requiere un seguimiento continuo de las mismas.
- La cartelería dispuesta se encontrará en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).
- Se informará sobre la exposición del coronavirus (modos de transmisión, prevención, uso de EPIs y colocación, personal especialmente sensible, etc.).
- El plan de contingencia elaborado por ILUNION Hotels será comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a todos los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores y a los clientes de las medidas que les afecten directamente y deban aplicar (uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, control de aforos, etc.)
- Toda la información sobre el plan de contingencia será comunicada mediante página web, RRSS, agencias y turoperadores y proveedores a través de CAE.
- Todos los clientes serán informados de las medidas adoptadas por ILUNION Hotels en el momento de realizar la entrada en el establecimiento, quedando las mismas aceptadas mediante un documento que se hará entrega en el momento de la firma del check-in.
- Todos los hoteles incluirán Información sobre los centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional en la zona, con horarios y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación.

4.2.7. Desplazamiento a los centros de trabajo.

ILUNION Hotels, teniendo en cuenta las directrices y recomendaciones de las autoridades sanitarias, informará a los trabajadores que se vayan incorporando a la actividad laboral de las mejores condiciones de seguridad sanitaria para sus desplazamientos de ida y vuelta al trabajo.

4.3. Área de pisos y limpieza de zonas comunes.

Limpieza:

- Se seguirán los procedimientos específicos de limpieza y desinfección indicados por ILUNION Hotels.
- Se asegurará la correcta limpieza y desinfección, contando con registro de esta actuación y visible para el cliente.
- Se ventilará a diario todas las habitaciones y áreas comunes.
- Las perchas, se desinfectarán a la salida del cliente.
- Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se limpiará (incluido el filtro) a la salida del cliente.

Aprovisionamiento:

- Se mantendrá un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario con productos autorizados por el Ministerio de Sanidad para desinfectar.
- Se asegurará la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel...).
- Se aumentará la dotación de bayetas y se procederá a su desinfección según las pautas establecidas por la organización.
- Los aseos de uso común contarán con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual.
- Los baños contarán con papeleras con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

Equipos de protección:

- El área de pisos y limpieza utilizará un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.
- Al finalizar la limpieza de cada habitación se cambiarán los guantes por otros nuevos siguiendo el procedimiento establecido a tal efecto.

Procedimientos:

- El personal del área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada.
- El uso de herramientas, carros de limpieza y otros equipos de trabajo será individualizado debiendo desinfectarse tras su utilización.
- La recogida de papeleras de zonas de uso común se realizará en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- Por razones higiénicas y sanitarias se suspenderá temporalmente el servicio de lavandería.

Reducción de elementos de contacto:

- Se retirarán los textiles (incluidas alfombras) de las habitaciones, objetos de decoración y todo aquello que sea prescindible. Los amenities serán de uso individualizado.
- Se retirará la papelería y prensa de las zonas de las instalaciones.
- Las mantas y almohadas en los armarios se encontrarán protegidas.
- Se eliminará el contenido del servicio de minibar en la habitación garantizando la limpieza y desinfección entre clientes.

4.4. Área de cocinas.

Limpieza:

- El Hotel adaptará su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta el análisis de los riesgos identificados.
- Antes de empezar cada servicio se realizará una desinfección general de las superficies de trabajo. Existirán dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos. Para secarse se utilizará papel, el cual se eliminará en un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.
- Se identificarán los útiles de limpieza y se aislarán en su zona de trabajo garantizando que no se produzca contaminación cruzada.
- Se lavará y desinfectará toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas a temperaturas superiores a los 80°C, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Se limpiará y desinfectarán los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el APPCC.
- Se mantendrán higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos y se cambiarán periódicamente. Se evitará el uso de trapos utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.
- Al entrar en cocina, el personal se lavará las manos, al igual que antes y después de manipular/elaborar alimentos; cuando se cambie de alimentos a manipular/elaborar; después de manipular residuos; tras estornudar, sonarse la nariz o toser.
- Al finalizar la jornada, se realizará una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

Procedimientos:

- Se cumplirá con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA) ante la pandemia por SARS-CoV-2.
- Se implantarán y se aplicarán los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto SARS-CoV-2.
- Se realizará un procedimiento de limpieza y desinfección que incluye las siguientes instalaciones y los elementos presentes en las mismas:
 - Cocina
 - Zona de recepción de mercancías
 - Vestuarios, zonas de taquillas y Aseos

4.5. Área de restaurantes

Limpieza:

- Se asegurará la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.
- Se ventilará antes y después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
- Se realizará un procedimiento de limpieza y desinfección que incluye las siguientes instalaciones y los elementos presentes en las mismas:
 - Barra (entre distintos grupos de cliente y, en especial, en momentos de alta afluencia)
 - Sala
 - Vestuarios, zonas de taquillas y Aseos

Reducción de elementos de contacto:

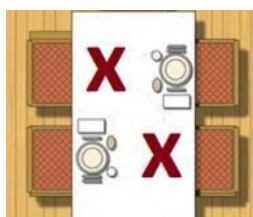
- Se priorizará la utilización de mantelería de un solo uso. En el caso de que no fuera factible se evitará el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios.
- Se eliminarán productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.) priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.
- Toda la vajilla será proporcionada por el personal de ILUNION Hotels, evitando de esta forma la manipulación de la misma por parte de los clientes.
- Se almacenarán los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos...) en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.
- La información sobre la oferta gastronómica se trasladará a los clientes a través de un código QR, con lo que se evitará el uso de cartas o menús.

Servicio:

- Se instará a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.
- Se desinfectará el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.
- El servicio de Room service estará sujeto a las características de cada establecimiento. En caso de prestarlo, como norma general, se dejará el carro en la puerta de habitación por lo que el camarero no accederá al interior de la misma. En caso de tener que hacerlo, lo hará portando mascarilla y manteniendo la distancia de seguridad con el cliente.
- Se sustituirá el sistema de buffet convencional, por una tipología de servicio asistido que minimice el contacto del cliente.

Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal

- Se dotará de mamparas en atriles de recepción situados a la entrada del restaurante.
- Se asegurará siempre la acomodación del cliente en la mesa de cara a evitar un uso indebido del espacio y la distribución.
- Los hoteles considerarán, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- La reorganización contemplará que la distribución del número de sillas de la sala asegure que se mantienen los 1,5 metros de distancia. El resto de las sillas se retirarán de la sala o quedarán fuera de servicio.



- Servicio en terraza
 - Podrá procederse a la reapertura al público de las terrazas al aire libre limitándose a la fase de la desescalada en la que se encuentre el territorio donde se ubique el establecimiento. En todo caso, se debe asegurar que se mantiene la debida distancia física de al menos 1,5 metros entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas.
 - El Hotel establecerá la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que éste pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

4.6. Comedor de personal

En caso de habilitar comedor de personal, se debe disponer de las medidas que aseguren el distanciamiento interpersonal. Igualmente, se debe regular el uso de las salas de comedor, salas de descanso, cantinas, etc. estableciendo el aforo de las mismas que permitan guardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.

Para asegurar esto, se adoptarán medidas como:

- Se implementará como medida el aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., escalonando el acceso al comedor de personal para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas.
- Cada empleado, con una organización de turnos y aforos establecidos previamente, recogerá, en una zona habilitada al efecto, su menú diario en un recipiente cerrado y lo consumirá en el comedor de personal.

- Los utensilios de comida y menaje serán de uso individual y previamente se habrán sometido al proceso establecido de limpieza y desinfección. Los cubiertos vendrán preparados en juegos individuales.
- Las fuentes de agua dispondrán de accionamiento no manual (pedal).

Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal:

- Se retirarán o señalizarán las sillas en nº suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia de seguridad.
- Para asegurar esto, se podrán adoptar medidas como designar personas que controlen que se respeta el aforo máximo de las salas en esos horarios.

4.7. Vestuarios

- Reforzar la limpieza en estas zonas, en particular: bancos, sillas, percheros, pisos, tapas, manijas, duchas, baños y piletas, puertas, manillares... con soluciones desinfectantes.
- La ropa de calle se guardará en bolsas de plástico para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, guardándose en taquillas individuales.

Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal

- Se limitará el número de personas que pueden acceder al mismo de forma simultánea

4.8. 60 Limpieza de textiles.

Se cumplirá con los siguientes requisitos:

- Los textiles "sucios" se recogerán y meterán en una bolsa y se cerrará hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se evitará sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, se evitará depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- Tras la manipulación de textiles "sucios" el personal se lavará las manos.
- Los textiles "sucios" se lavarán a >60°. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

4.9. Limpieza y desinfección de vehículos de transporte.

- Todos los centros de trabajo que dispongan de transporte propio con furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, éstos se incluirán en el plan de limpieza y desinfección del centro. Este plan debe contemplar el exterior e interior del vehículo, los cajones de las motos, etc.
- De igual forma se limpiarán y desinfectarán correctamente todos los elementos de transporte (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

4.10. Gimnasios.

-
- Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procederá a su limpieza y desinfección. Lo mismo será de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc., que deberán retirarse si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.
- Se instará a los usuarios a utilizar toalla en todos los equipamientos deportivos y depositar la misma en los cubos habilitados al efecto.
- Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrar la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes (p.e. tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

4.11. Ascensores.

- Se aumentará la frecuencia de limpieza y desinfección de la cabina del ascensor, haciendo especial hincapié en las botoneras y pasamanos del mismo.
- Los clientes dispondrán de gel hidroalcohólico en cada uno de los accesos a los ascensores.
- Se han definido las normas de uso y capacidades máximas en ascensores. Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares. Esta información será trasladada al cliente y señalizada en los lugares correspondientes.
- Se pulsará la botonera mediante algún objeto, evitando hacerlo directamente con las manos.

4.12. Áreas de animación y de recreo infantil. Eventos

- En caso de poder ser utilizadas si la autoridad competente lo permite y siguiendo siempre sus indicaciones, se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones.
- Se establecerán medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos (lavado de manos o en su defecto el uso de solución desinfectante).
- El acceso a los juegos/juguetes solo estará permitido previo lavado de manos por parte de cada niño.
- Se deberán desinfectar todo el material y los juegos/juguetes tras cada uso.
- Las personas responsables del cuidado de los niños y niñas observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal

- Las actividades de animación se diseñarán y planificarán de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarillas. Se realizarán al aire libre siempre que sea posible y se evitará el intercambio de objetos.
- Los eventos se diseñarán y planificarán de tal forma que se puedan controlar aforos y respetar las distancias de seguridad entre personas en su recepción, pausas, servicios de comida y bebida y finalización del evento. Cada hotel debe redefinir sobre plano sus aforos máximos para poder realizar la contratación del evento de manera óptima.
- Los salones se ventilarán al menos 2 horas antes del evento y se desinfectarán una vez vacío y finalizado el evento.
- En la contratación del evento, se incluirán las recomendaciones y protocolos específicos, siendo firmados por el cliente.
- La rr.pp o maître serán los encargados de dar la bienvenida a los clientes informando en todo momento sobre las medidas higiénicas, acompañando a los asistentes a través de un itinerario claro y previamente definido para evitar aglomeraciones y prevenir el contacto entre cliente.
- Se reconfigurará la distribución de material en reuniones de trabajo.

4.13. Servicio de recepción y acogida.

Limpieza:

- Con cada cambio de turno se llevará a cabo una limpieza y desinfección del mostrador, mampara y demás elementos de recepción.
- Los equipos informáticos y cualquier otro elemento de uso (p.e teléfono) deberá limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo.
- Se evitará compartir bolígrafos. Si se presta, se desinfectarán tras su uso y se realizará una desinfección de manos.

Aprovisionamiento:

- En todas las zonas de recepción ILUNION Hotels se instalarán pantallas de seguridad para garantizar la protección del personal.
- En cada puesto de recepción se dispondrá de un ordenador y un teléfono cuyo uso será individual.
- Se colocará un recipiente para depositar las tarjetas de acceso a las habitaciones. Junto a él, se dotará de un dispensador de gel hidroalcohólico.
- Se dispondrá de termómetros sin contacto.

Procedimientos:

- En el momento de realizar el "check in" se le informará al cliente de las medidas de seguridad sanitarias implantadas en el hotel que se encuentran, además, alojadas en su página web. En el registro de entrada, el cliente firma la aceptación de que algunos de los servicios del hotel pueden verse limitados como consecuencia de la crisis sanitaria, adquiriendo el compromiso en el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social e higiénicas establecidas por el hotel.
- Se fomentará el uso del Room Service y/o Take Away siempre que sea posible.
- Para evitar contagios del personal de recepción se debe evitar el saludo con contacto físico con los clientes o con otros empleados. No se deben compartir objetos con clientes u otros empleados.

Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal:

- Se informará a los clientes de los aforos máximos de las zonas habilitadas y de uso común.
- Se establecerán medidas de protección colectiva que aseguren la separación física entre el cliente y personal de recepción mediante la colocación de pantallas de vidrio.
- Se dotará de un lugar específico, situado de forma que garantice la distancia de seguridad con respecto a la recepción, donde el personal externo pueda depositar paquetes y sobres de mensajería.
- Siempre que el personal de recepción tenga que salir de la recepción por algún motivo, se realizará sin presencia de personas o, en caso de no ser posible, a 1,5 m de distancia como mínimo y dotados en todo momento de mascarilla.
- Se valorarán opciones tecnológicas, que limiten el acceso a la recepción, en relación al check in – check out.

4.14. Servicio de mantenimiento e instalaciones.

Limpieza:

- Se prestará especial atención a la desinfección de los elementos de trabajo tras su uso.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal se lavará las manos.

Equipos de protección:

- El personal de mantenimiento se protegerá con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Para las operaciones que puedan suponer riesgos potenciales de infección, como pueden ser cambio de filtros, etc...se utilizarán los EPIs establecidos (mascarillas, guantes y gafas de protección).

Procedimientos:

- El personal de mantenimiento entrará en las habitaciones cuando los clientes no se encuentren en las mismas.
- Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se instará al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.
- El personal de servicio técnico y mantenimiento priorizará las ordenes de trabajo generadas de aquellos elementos de la instalación que mayor influencia puedan tener con las condiciones de higiene.
- Lavavajillas: se priorizará la orden de trabajo para garantizar su correcto funcionamiento a fin de asegurar que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80° en el aclarado) y la dosificación de los productos químicos.
- En caso de coordinar el trabajo con empresas externas, se adoptarán todas las medidas preventivas de distanciamiento físico e higiénicas con el personal externo, ya indicadas en el presente documento estableciendo para ello las medidas de coordinación que sean necesarias.

Plan de mantenimiento:

- El sistema de aire acondicionado se revisará conforme al plan de mantenimiento, reforzando la limpieza de filtros. Se recomienda mantener la climatización a una temperatura ambiente entre 23° y 25°, asegurando una renovación eficaz del aire.
- Se vigilará especialmente el cumplimiento de las obligaciones establecidas con respecto a la legionela en el sistema de AFCH y ACS.

4.15. Piscinas.

Limpieza:

- Cada uno de los hoteles que disponga de piscina identificará los diferentes equipos, materiales o instalaciones que son susceptibles de limpieza y desinfección (vaso, corcheras, escaleras de acero inoxidable, duchas, material auxiliar de clases, vestuarios, rejilla perimetral, botiquín, filtros de aire, paredes, taquillas, y cualquier otro en contacto con los usuarios) y se establecerá para cada uno de ellos una frecuencia de limpieza y desinfección.
- Se limpiará y desinfectará el mobiliario utilizado por los clientes después de cada uso. Para la limpieza y desinfección de hamacas o sillas se utilizarán desinfectantes como lejía a una dilución 1:50, o desinfectantes con actividad virucida que se encuentran comercializados.
- Se enumerarán los utensilios empleados (cepillo, fregona, escoba, mangueras a presión, maquina barredera, etc.), así como los productos utilizados en cada caso. Estos deberán ser sometidos a un proceso de desinfección después del uso.

- Barrer y limpiar las zonas húmedas de baños, duchas, vestuarios y zonas de tránsito de los bañistas.
- Se preparará y aplicará detergente para realizar lavado del mobiliario, duchas, barandillas, y zonas de tránsito de los bañistas.
- Se limpiará y enjuagará con abundante agua los productos aplicados en el lavado.

Procedimientos:

- Se recomendará la apertura secuencial de los grifos de duchas, fuentes, bar y servicios, dejando correr el agua para que se renueve toda la que había quedado retenida en las tuberías.
- Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

Señalización:

- Se establecerá señalización de información sobre las medidas de seguridad y sanidad en el recinto de la piscina.

Medidas técnicas. Distanciamiento interpersonal.

- Una vez completo el aforo establecido, el usuario no podrá acceder a la instalación hasta que no salgan otros usuarios. Será el socorrista o el personal que designe la dirección del hotel, el responsable de supervisar el número de bañistas en cada uno de los vasos y controlar los accesos a los mismos.
- Si la piscina lo permite, utilizar una puerta de entrada y otra de salida para intentar evitar al máximo los cruces.

4.16. SPA.

- En las instalaciones de spa se aplicarán las normas recogidas por el ICTE 2020, "Medidas para la reducción de contagio por SARS-CoV-2 en balnearios", según aplique.

4.17. Gestión de residuos.

- La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.
- Los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la "etiqueta respiratoria" se desecharán en papeleras o contenedores protegidos con tapa y, a ser posible, accionados por pedal.

- Todo material de higiene personal –mascarillas, guantes de látex, etc—se depositará en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).
- En caso de que un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.

4.18. Clientes

- El Hotel debe informar al cliente en el momento de la entrada al Hotel, de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.
- En el mostrador de Recepción, el cliente respetará la distancia de seguridad mínima entre clientes colocándose en los marcadores o análogos, de cara a evitar aglomeraciones.

4.19. Oficinas centrales

- En las oficinas centrales de ILUNION Hotels se atenderán las medidas de prevención implantadas por parte de Corporativo del Grupo en lo que se refiere a los accesos al edificio y tránsito por zonas comunes.
- ILUNION Hoteles aplicará todo lo contemplado en los apartados anteriores y en especial en lo relativo a la disposición de los empleados en las mesas con respeto de la distancia física de 1,5 m, las medidas de higiene (lavado frecuente de manos con agua y jabón, uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico) y el uso de Equipos de Protección Individual cuando no sea posible respetar la distancia de seguridad.
- Se tendrán en cuenta aspectos organizativos como la valoración del mínimo número de personas que acudan de forma presencial, escalonar los horarios de entrada y salida, así como los horarios de comida, potenciando el teletrabajo siempre que sea posible.
- Se establecerán medidas adicionales (separación de puestos, acceso a los aseos, acceso a las impresoras, distribución del mobiliario con elementos fijos de separación interpersonal, ...)
- En las zonas de oficinas la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.), se modificará, en la medida de lo posible, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad de 1,5 metros.

4.20. Recepción de mercancía

Se llevará a cabo una actualización del procedimiento de recepción de mercancía de acuerdo al contexto COVID-19.

- Limitación de horarios de entrada de mercancía en aras a un mayor control de las medidas higiénico sanitarias implantadas.
- Se habilitará un único acceso a las instalaciones, para mejorar la seguridad.
- El acceso de proveedores al interior del establecimiento se limitará a los imprescindibles.
- Se han definido los necesarios en el momento de la recepción de la mercancía tanto como para el trabajador que la realice como para el proveedor externo.
- La mercancía será sometida a un proceso de desinfección con virucida autorizado por sanidad antes de la entrada de la materia prima y de productos al interior del Hotel.
- Los albaranes serán remitidos digitalmente. En caso de que esto no sea posible, se habilitará un buzón donde serán depositados y sometidos a un periodo de cuarentena (24 horas) antes de su manipulación.
- Se dispondrá dispensadores de gel desinfectante a la entrada de proveedores, reforzando las medidas de higiene, limpieza y distancia de seguridad interpersonal.

5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL RIESGO Y DE DAÑOS DERIVADOS DE PERSONAS EN RIESGO Y ESPECIALMENTE SENSIBLES

Uno de los mecanismos para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, objetivo del presente plan de reincorporación a la actividad de ILUNION Hotels, es la de considerar y proteger a los trabajadores especialmente sensibles y a los grupos vulnerables definidos por las autoridades sanitarias frente al SARS-COV-2.

Dichos grupos vulnerables incluyen a las personas con:

- Diabetes
- Enfermedad cardiovascular (incluida hipertensión)
- Obesidad mórbida (IM >40)
- Enfermedad hepática crónica
- Enfermedad pulmonar crónica
- Enfermedad renal crónica
- Inmunodeficiencia
- Cáncer en fase de tratamiento activo
- Embarazo
- Mayores de 60 años

6. MEDIDAS DE ACTUACIÓN ANTE LA “SOSPECHA O ACTIVACIÓN” DE UN POSIBLE CASO

En la situación actual, se seguirán dando nuevos casos probables de COVID-19, para lo que se debe seguir aplicando una serie de medidas, además de las indicadas con anterioridad.

Cada trabajador observará su propio estado de salud ante la posible aparición de alguno de los siguientes síntomas: fiebre, tos, sensación de fiebre alta, dificultad respiratoria, sensación de falta de aire. En caso de que presente alguno de estos síntomas, comunicarlo a su inmediato superior y si es posible no acudirá al trabajo.

Cuando aparezcan síntomas sospechosos de posible infección tales como fiebre (superior a 37,7), tos o dificultad respiratoria, principalmente, las medidas a aplicar serán las siguientes:

Aislamiento del caso posible:

- A la persona afectada se le pondrá una mascarilla quirúrgica y se le llevará a un área de aislamiento destinada a tal fin. Si no se dispusiera de dicha área, porque no hubiera otra posibilidad, se le pondrá en un área separado de las demás personas por lo menos con una distancia de 1,5 metros.
- En ambos casos, la persona acompañante también deberá de utilizar una mascarilla quirúrgica.

Medidas de actuación, evacuación y aislamiento:

- Una vez adoptadas las medidas anteriores, se procederá a contactar con la autoridad sanitaria a través del 112 / 061 / teléfonos COVID-19 de las Comunidades Autónomas, según lo establecido por cada Comunidad Autónoma (ver ANEXO).

Medidas de limpieza:

- Una vez evacuada la persona sospechosa de estar infectada, se procederá a la limpieza de la zona de trabajo en la que estuviera trabajando, especialmente las superficies de trabajo y las herramientas, utensilios o dispositivos con los que estuviera trabajando en ese momento. Dicha limpieza se realizará con una solución de agua con lejía o con paños de limpieza con solución hidroalcohólica según los casos y tipo de dispositivo.

Identificación de contactos:

- El Comité de Seguridad y Salud/Gestión del centro de trabajo junto con el servicio sanitario del servicio de prevención de riesgos laborales, cuando proceda, será el encargado de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de salud pública.

Medidas de seguimiento y control:

- La autoridad sanitaria, una vez analizada la información sobre la incidencia, determinará las medidas de actuación en cada caso, siendo la primera de ellas una medida de aislamiento que, según las características de la situación, se acompañara o no de otras acciones específicas que determinarán.

7. SEGUIMIENTO DEL PLAN

Para el desarrollo del Plan y el análisis de implantación de medidas, seguimiento, etc., la empresa ha designado a D. Esteban Sola Gonzalez, como persona para realizar la coordinación de las actividades excepcionales de prevención durante la crisis del Covid-19, que sea punto de referencia para el conjunto de los trabajadores de la empresa.

Deben registrarse todas las acciones que se tomen y toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales...

