

**PLAN DE CONTINGENCIA
PARA LA REDUCCIÓN DEL
RIESGO DE CONTAGIO
POR COVID-19 EN
HOTEL CABELLO**



ÍNDICE

1. Introducción y objetivos.....	3
2. Comité para la gestión del riesgo.....	4
3. Protocolo de actuación en caso de que un empleado o cliente muestre síntomas de COVID-19.....	5
4. Recursos materiales.....	6
5. Medidas de protección para los empleados.....	7
6. Medidas de protección según departamento.....	9
6.1. Medidas en el área de recepción.....	9
6.2. Medidas en el servicio de alojamiento.....	9
6.3. Medidas en el servicio de limpieza.....	10
6.4. Medidas en el servicio de mantenimiento.....	11
6.5. Medidas en el servicio de cafetería / bar.....	11
6.6. Medidas en las zonas comunes.....	12
7. Gestión de la información.....	13

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.

A continuación, vamos a desarrollar un plan de contingencia con el fin de llevar a cabo la reanudación de nuestra actividad minimizando lo máximo posible los efectos del virus Covid-19.

En este plan vamos a incluir todas las medidas exigidas por la normativa en esta materia por parte de las autoridades sanitarias de nuestro país. Dichas medidas estarán fragmentadas según departamentos o áreas de servicios de nuestro establecimiento.

Buena parte del plan está dirigido a preservar la seguridad de los empleados en el desarrollo de su actividad.

2. COMITÉ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO.

Con el fin de realizar un plan de contingencia adaptado a nuestro establecimiento y para un posterior seguimiento del mismo, se va a crear un comité para la gestión del riesgo.

Acorde a las características de nuestro negocio, este comité estará formado tan solo por dos personas, una en representación de los trabajadores, y otra en representación de la empresa.

Por parte de los trabajadores: Antonia Cabello Martín.

Por parte de la empresa: Ana María Cabello Martín.

Dicho comité llevará a cabo, principalmente, un estudio para identificar y evaluar los riesgos de contagio en nuestras instalaciones. Una vez identificados y evaluados, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones, las cuales conformarán este plan de contingencia.

Entre las funciones principales del comité para la gestión del riesgo encontramos:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer mecanismos para reunir información que permitan tomar mejores decisiones.
- Establecer las formas de coordinación.
- Diseñar un protocolo de actuación en caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19.
- Diseñar medidas de protección necesarias.
- Planificar la implantación del plan de contingencia.
- Implantar el plan de contingencia
- Valorar, y en su caso modificar, la eficacia del plan.
- Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias.
- Llevar un seguimiento del plan y actuar ante posibles desviaciones.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE QUE UN EMPLEADO O CLIENTE MUESTRE SÍNTOMAS DE COVID-19.

Ante la posibilidad de que aparezca en nuestro hotel un caso de síntomas compatibles con la COVID-19, se van a diseñar protocolos de actuación distintos para el caso de que se dé en un empleado o un cliente.

Para un empleado con síntomas:

1. Tomar la temperatura con el termómetro sin contacto.
2. Llamar a las autoridades sanitarias competentes informándoles del caso y ponernos a su disposición.
3. Si las autoridades sanitarias lo recomiendan, comunicar al trabajador que debe marcharse a casa para aislarse.
4. Proceder a la desinfección a fondo de todos los medios de trabajo con los que haya tenido contacto este empleado.
5. Informar al resto de empleados de la empresa sobre este acontecimiento.

Para un cliente:

1. Tomar la temperatura con el termómetro sin contacto.
2. Llamar a las autoridades sanitarias competentes informándoles del caso y ponernos a su disposición.
3. Comunicar al cliente que debe permanecer aislado en su habitación.
4. Proceder a la desinfección a fondo de las zonas comunes donde haya estado este cliente.
5. Facilitarle al cliente todas las ayudas posibles para que no tenga que salir de su habitación.

4. RECURSOS MATERIALES.

Con el objetivo de adaptar nuestro negocio a las medidas que vamos a llevar a cabo para minimizar el riesgo de contagio por COVID-19, la empresa adquirirá los siguientes recursos materiales:

- Termómetro sin contacto. Se utilizará cuando un cliente o empleado muestre algún síntoma compatible con la COVID-19.
- Mampara. Se procederá a instalar una mampara en recepción para asegurar la protección de los empleados.
- Gel hidroalcohólico. Se instalarán suficientes dispensadores de gel hidroalcohólico en diferentes puntos de paso del establecimiento para la frecuente desinfección de manos de nuestros clientes y empleados.
- Toallitas desinfectantes. Se utilizarán para desinfectar los pequeños medios de trabajo tras cada cambio de turno.
- Mascarillas y guantes. Proveeremos a nuestros empleados de mascarillas y guantes para dar un servicio más seguro y para la propia protección de nuestros empleados.
- Jabón desinfectante para su uso en los aseos.
- Papel desechable para secado de manos en aseos.
- Cubos de basura con tapa de accionamiento no manual. Con el fin de la seguridad de nuestros clientes y empleados, sustituiremos todas las papeleras que tenemos en todo el establecimiento por papeleras de accionamiento no manual, equipándolas siempre con doble bolsa de basura.
- Productos viricidas. Se utilizarán para desinfectar las mesas y sillas tras cada uso, las zonas de más contacto de las habitaciones y los medios de trabajo de los empleados.
- Señalizadores de suelo. Se instalarán en la recepción para garantizar el espacio de seguridad entre los clientes.
- Cartelería. Pondremos diferentes carteles informativos para recordar a los clientes y empleados las normas que hay que cumplir.
- Marco para la carta del bar. Enmarcaremos la carta del bar y será expuesta en un punto de la pared.

5. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LOS EMPLEADOS.

En respuesta a prevenir riesgos de contagio entre los empleados, se tomarán las siguientes medidas de protección:

- Planificación de horarios. Para evitar la aglomeración de empleados en el puesto de trabajo, se adaptarán los horarios para coincidir en dicho puesto lo mínimo posible.
- Equipos de Protección Individual. Se adquirirán elementos suficientes para minimizar los riesgos de contagio en el personal: guantes desechables, mascarillas...
- Mampara. Se instalará una mampara en recepción con el fin de asegurar el distanciamiento entre los clientes y los empleados.
- Distancia de seguridad. Se informará al personal de que deben mantener siempre la distancia de seguridad con el resto de empleados y clientes, quedando prohibido cualquier tipo de saludo con contacto físico.
- Distribución de espacios. Se adaptarán los puestos de trabajos de tal manera que se distribuyan los espacios para poder mantener el espacio de seguridad entre trabajadores.
- Lavado de manos. Se informará a los trabajadores que deben lavarse las manos con jabón o gel hidroalcohólico muy a menudo. Se les facilitará tiempo dentro de su jornada laboral para que puedan hacerlo.
- Será obligatorio lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas.
- Se informará sobre las nuevas normas de uso de las instalaciones para que puedan cumplirlas y hacerlas cumplir a los clientes.
- Uniforme limpio diariamente. Será obligatorio traer el uniforme limpio a cada jornada. El trabajador tendrá que traer el uniforme en una bolsa y se lo pondrá una vez llegue al establecimiento. Al finalizar la jornada, deberá quitarse el uniforme antes de salir de las instalaciones, debiendo meterlo en una bolsa cerrada.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal.
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal.
- No compartir equipos de trabajo.
- Tras cada cambio de turno, deberá desinfectarse todos los equipos de trabajo.
- El personal de pisos usará siempre mascarillas y guantes. Serán desechados y cambiados en función de su vida útil. No accederán a prestar servicio en las habitaciones mientras esté el cliente dentro.
- Llevar el cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares.

- Llevar las uñas cortas y cuidadas.
- Todos los empleados del hotel deberán leer este plan de contingencia para estar informados de todas las medidas que la empresa va a llevar a cabo.

6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN SEGÚN DEPARTAMENTO.

Con el objetivo de que el plan de contingencia sea lo más eficaz posible, hemos decidido tomar las medidas personalizándolas según área de servicio o departamento. A continuación vamos a enumerar todas las medidas que han de llevarse a cabo para reducir el riesgo de contagio en cada departamento.

6.1. MEDIDAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN.

- El aforo máximo del área de recepción se va a establecer en 4 personas, para garantizar el espacio de seguridad entre los clientes.
- Con el fin de asegurar el distanciamiento entre clientes y empleados se va a instalar una mampara de 1.50 x 0.80 metros en el mostrador de recepción.
- El área de recepción contará con solución desinfectante.
- Se evitará compartir con los clientes utensilios como bolígrafos. En caso de hacerlo, contaremos con toallitas desinfectantes para aplicar después de cada uso.
- Con el fin de evitar el contacto con dinero físico, fomentaremos el pago con tarjeta con nuestros clientes.
- El datafono será desinfectado con toallita desinfectante después de cada uso del cliente.
- El mostrador de recepción y los medios de trabajo (teclados, ratón, bolígrafos...) serán desinfectado en cada cambio de turno.
- Se instalarán marcadores en el suelo para indicar a cada cliente dónde debe esperar y así evitar aglomeraciones.
- No se admitirá que el cliente deje la llave en recepción durante su estancia.
- Tras cada salida de cliente se procederá a desinfectar la llave cuando la entreguen.
- Cuando un cliente solicite ayuda con el transporte de sus maletas, el personal usará guantes para llevarlo a cabo.

6.2. MEDIDAS EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.

- Solo se instalará un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual y equipado con doble bolsa en el baño de cada habitación.
- No se dejarán mantas ni almohadas extras en el armario. Se le facilitará al cliente bajo petición.
- Las perchas serán desinfectadas tras cada salida de cliente.

6.3. MEDIDAS EN EL SERVICIO DE LIMPIEZA.

- Llevaremos a cabo un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos de las zonas de mayor contacto, como por ejemplo, superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, mostrador de recepción, puertas, llaves, teléfonos, botón de descarga del WC, control de climatización, barandas, perchas...
- Se hará una ventilación diaria de las zonas de uso común.
- Las superficies serán limpiadas con productos desinfectantes.
- La recogida de papeleras se hará en condiciones de seguridad, de tal forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- Las habitaciones serán aireadas diariamente.
- Las toallas y la lencería de cama de las habitaciones serán cambiadas cada 3 días.
- En las habitaciones, diariamente se desinfectarán los suelos, pomos, las superficies de las mesas, manivelas, el lavabo, el pulsador del WC y los controles de TV y aire acondicionado.
- En las habitaciones, tras cada salida de un cliente, además de lo mencionado en el punto anterior, se prestará especial atención a paredes, techos, espejos, ventanas, muebles, puertas, perchas, elementos funcionales...
- Con el fin de evitar la contaminación cruzada, solo se podrá poner la ropa limpia en las habitaciones una vez esta haya sido limpiada y desinfectada.
- El personal del área de limpieza y pisos no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que el cliente haya salido de la habitación.
- El personal de limpieza y pisos siempre portará mascarillas y guantes, los cuales serán sustituidos en función de su vida útil.
- Los textiles sucios de las habitaciones serán recogidos e introducidos en una bolsa que será cerrada, hasta su tratamiento, en la lavandería.
- Se evitará sacudir los textiles sucios. También se evitará depositarla en el suelo de la habitación o el baño.
- Tras la manipulación de textiles sucios el personal deberá lavarse las manos.
- Los textiles sucios serán lavados a más de 60 °.

6.4. MEDIDAS EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

- El personal de mantenimiento usará los medios de protección personal como mascarillas y guantes.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, desechará los EPI y se lavará posteriormente las manos.
- Siempre que sea posible se le pedirá al cliente que permanezca fuera de la habitación mientras el personal de mantenimiento actúa en su habitación.
- 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.

6.5. MEDIDAS EN EL SERVICIO DE CAFETERIA / BAR.

- Control del aforo. En el interior del bar se establece un aforo máximo de 15 personas para evitar las aglomeraciones. Por otro lado, en la terraza del bar se fija el aforo máximo en 48 personas. Los empleados durante sus turnos estarán atentos y velarán por el cumplimiento de este aforo.
- Se elimina la mantelería de las mesas.
- Después de cada uso, las mesas y sillas serán limpiadas con solución viricida.
- Se retirará de las mesas los elementos decorativos y los servilleteros.
- Para el desayuno, se elimina las aceiteras, vinagreras, palilleros y saleros de uso común, y se sustituirán por elementos de monodosis.
- Los espacios del interior del bar serán ventilados diariamente.
- En la recepción de mercancías, eliminaremos los embalajes y se desinfectarán los envases que hayan estado en contacto con el exterior.
- Tras la recepción y/o manipulación de mercancías se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.
- En cada cambio de turno se llevará a cabo una desinfección general de las superficies, herramientas y equipos de trabajo.
- En cada aseo del bar pondremos jabón de manos desinfectante. Para secarse se utilizará papel desechable, el cual se arrojará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual equipado con doble bolsa de basura.
- Los aseos serán limpiados, al menos, 6 veces al día.
- Junto a la entrada de los aseos se instalará un dispensador de solución desinfectante.
- El establecimiento asegurará la reposición de consumibles.

- Los camareros portarán mascarillas cuando realicen servicio en mesa para minimizar riesgos de contagio.
- Los empleados del bar controlarán que los clientes no hagan uso arbitrario de los equipamientos de la terraza. Los clientes deberán esperar a ser atendidos y acomodados por el camarero.
- En la terraza se mostrará cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las normas y las respete. También se indicará en la cartelería que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento le acomode.
- Se eliminará la carta de uso común y será sustituida por carta digital de acceso con código QR. Además, se enmarcará la carta física y será expuesta en un punto de la pared del bar.
- Se instalará solución desinfectante en diferentes puntos del bar para el uso de los clientes.
- Todas las vajillas se desinfectarán, tras cada uso, con en el lavavajillas.
- Fomentaremos el pago con tarjeta y el datáfono será desinfectado con toallita desinfectante después de cada uso.

6.6. MEDIDAS EN LAS ZONAS COMUNES.

- Como zona común contamos con el salón de TV y lectura. Aquí, determinamos el aforo máximo en 14 personas.
- Se instalará un dispensador de solución desinfectante en el salón de TV y lectura. Se repondrá a menudo.
- Los empleados velarán por que los clientes respeten el aforo y la distancia de seguridad en esta instalación.

7. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Para conseguir el objetivo de que este plan de contingencia sea eficaz y se cumpla, vamos a llevar a cabo una serie de medidas de información para que todos los actores que forman parte del negocio (empleados, clientes y proveedores) conozcan todas las normas y sepan como tienen que actuar. Las medidas de información que vamos a llevar a cabo son las siguientes:

- Publicaremos este plan de contingencia en nuestra página web para que todos los clientes que quieran hacer una reserva estén informados previamente sobre todas las medidas que vamos a tomar.
- Daremos a conocer a todo el personal del establecimiento el plan de contingencia. Deberán leerlo con detenimiento y entregar un escrito firmado a la empresa diciendo que han sido informados de todas las medidas.
- Informaremos a los proveedores sobre las nuevas medidas que hemos tomado que le afecten.
- Cada zona del establecimiento contará con un cartel informando su aforo máximo.
- Colocaremos carteles informando sobre las nuevas medidas preventivas instaladas y las pautas a seguir por los clientes (guardar distanciamiento de seguridad, desinfectarse las manos al llegar y al salir del establecimiento, esperar a ser acomodados por el personal antes de sentarse, respetar el aforo de cada zona...). Estos carteles se encontrarán en español e inglés.
- Instalaremos indicadores de posiciones en el suelo en la zona de recepción para evitar aglomeraciones.
- Proveeremos a quien lo necesite de información sobre los centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional con horarios y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación.