

---

# *PLAN DE CONTINGENCIA FRENTE A LA COVID 19*

---



# Plan de contingencia

## 1. Introducción

La situación actual relacionada con el coronavirus, SARS-CoV-2, ha llevado a la empresa a aplicar protocolos, prácticas de higiene y a ajustarse a los cambios normativos exigidos por las autoridades competentes.

Estos protocolos deben ser aplicados a los usuarios que disfrutan de las instalaciones, así como a los trabajadores. También se tienen en cuenta otras consideraciones como proveedores, medidas de seguridad físicas, cartelería, etc.

Existe un análisis de riesgos generales y específicos de cada zona o área de trabajo, se explican las medidas correctoras y se realiza un control de la eficacia de los procesos aplicados.

El plan de contingencia, aparte de ser una declaración de los cambios aplicados en los diferentes departamentos, es también el inicio a una transición que nos llevará a un nuevo concepto de higiene en el hotel. Para llevarlo a cabo es muy importante establecer unos buenos mecanismos de comunicación que se transmitan a todo el personal de la manera adecuada para que todo se pueda llevar a cabo de la mejor manera.

En general este trabajo tiene como objetivo:

- Dar confianza al sector
- Dar confianza a los trabajadores para que se sientan seguros en sus puestos de trabajo.
- Reducir los riesgos de contagio de la COVID-19 y otros posibles patógenos.
- Mentalizar en el concepto de mejora de higiene.

## 2. Ámbito de aplicación

Este plan es el aplicado en las instalaciones del Aparthotel Comtat Sant Jordi en Platja d'Aro.

## 3. Requisitos generales

Por parte de la alta dirección y de los responsables, se ha asumido un compromiso firme de llevar a cabo todo el plan y aplicarlo a cada área. Se determina el riesgo

general y los riesgos específicos en cada sección, quedan documentados y deben ser perfectamente entendidos por todos los trabajadores, mediante formación interna y externa.

Las medidas correctoras aplicadas para la minimización de los riesgos, de la misma manera, quedan descritas y se llevarán a cabo por todo el personal. Se comunicará, aplicará y también se comprobará que el proceso se realizará de manera correcta.

Por exigencia legal, los responsables y representantes de los trabajadores conocen y son partícipes de la creación del plan.

## 4. Comité de seguridad y salud

Se ha creado un comité de seguridad/ calidad, en el que existe un responsable general y un representante legal de los trabajadores. A parte, se incluyen a los responsables de cada sección del resort.

Las funciones de este comité se ajustarán en todo momento a la Ley de Prevención de riesgos laborales. Y serán las siguientes:

- Establecer unos objetivos a alcanzar
- Reunir toda la información posible para realizar mejor sus objetivos, por ejemplo, mediante empresas externas (Quiron, Altimir, etc)
- Establecer como coordinarse con las empresas externas.
- Diseñar las medidas de control necesarias
- Planificar la implementación del plan de contingencia
- Implementar el plan de contingencia.
- Verificar la eficacia del proceso de manera interna o externa.

Ver el compromiso firmado y los **componentes del equipo en el Anexo 2.**

## 5. Gestión del riesgo

En este apartado se describen los peligros generales asociados con el coronavirus y se determina el nivel de riesgo (bajo, moderado y elevado).

- Propagación del virus por contacto con superficies contaminadas en diferentes zonas, sobre todo en puntos de contacto de manos. (riesgo moderado)
- Propagación del virus por el propio trabajador (riesgo elevado)
- Propagación del virus por proveedores (riesgo elevado)
- Propagación del virus por el usuario o cliente del hotel (riesgo elevado)
- Intoxicación derivada del mal uso de productos químicos. (riesgo moderado)

### A. Objetivos a alcanzar

- Minimizar los peligros y evaluar los riesgos

- Implantar medidas en todos los departamentos y áreas para minimizar riesgos tanto para clientes como para trabajadores.
- Implantar medidas de seguridad para clientes y trabajadores
- Disponer de los medios necesarios para llevar a cabo estas acciones.

## B. Medidas correctoras para minimizar los riesgos

En este apartado se describen las medidas correctoras para mitigar o disminuir los riesgos:

Riesgo	Medida correctora
Propagación del virus por contacto con superficies contaminadas.	Protocolos de higiene, limpieza y desinfección descritos para cada departamento.
Propagación del virus por el propio trabajador.	Protocolos de trabajadores. Compromiso firmado por trabajadores.
Propagación del virus por proveedores.	Protocolo proveedores. Reuniones/entrada de mercaderías.
Intoxicación derivada del mal uso de productos químicos o uso incorrecto de los productos químicos.	Formación al personal y cartelera.
Propagación del virus por el cliente.	Protocolos de higiene, buenas prácticas y carteles informativos.

## 6. Medidas informativas relativas a los clientes

- El establecimiento informará al cliente en el checkin de la existencia de condiciones de servicio y medidas de prevención en el hotel, para su aceptación. Ver anexo 3.
- En el establecimiento habrá carteles con las medidas preventivas y pautas a seguir por los clientes.
- Se dispone de información sobre los centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional en la zona y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación.
- Todo se indica en varias lenguas extranjeras (inglés y francés )

## 7. Protocolo de actuación en caso de presunto COVID

### 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 CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

- Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
- Hay que asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.
- Comunicar a todos los departamentos del hotel o alojamiento turístico, especialmente 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 domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:
  - 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, recordamos 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:

- o Si es posible, bloquear la habitación durante al menos una semana
- o Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiada.

## NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS (EN INVESTIGACIÓN O CONFIRMADOS) DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO

### SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN

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.

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 que estas personas hagan uso de mascarilla.

### ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO

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

- En la medida de lo posible se le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
- Deberá disponer de ventilación natural al exterior. Se desconectarán los sistemas de recirculación de aire dentro de la unidad de alojamiento, sean sistemas centrales o individuales.

- Dispondrá. de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
- De dispondrá. de 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 habitación

## 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 unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente 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:
- Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)
- Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas
- No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza
- Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.
- Se desechará o desinfectará tras 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
- Además, en esta tarea se hará uso de las EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.
- Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.

El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto.

- Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:
- La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.
- En caso de no poder cumplir este plazo, recomendamos que se someta a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin (Empresa de Higiene ambiental Altimir inscrita en el ROESP), y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización.

### GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS

El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica 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 para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPIs adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60° C.

### GESTIÓN DE RESIDUOS

El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

### REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO

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 de EPIs (mascarilla, batas y guantes...), los cuales se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán o desinfectarán las manos. Si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a dos metros.



## SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos 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 se la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas o se utilizará material de un solo uso.

## NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE

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

- Si la habitación no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
- En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer autoaislada. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.
- Se le facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio Sanidad.