

PLAN DE CONTINGENCIA Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS HIGIENICO-SANITARIOS ANTE EL COVID 19 DE LA EMPRESA TAMBOR DEL LLANO

INDICE

INTRODUCCIÓN

REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

EVALUACIÓN DE RIESGOS

RECURSOS MATERIALES

Equipos de protección individual (EPI):

Material higiénico:

Maquinaria:

Otros

REQUISITOS GENERALES DEL PLAN DE CONTINGENCIA

MEDIDAS INFORMATIVAS

MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

REQUISITOS DE LOS SERVICIOS

SERVICIO DE RECEPCIÓN

SERVICIO RESTAURANTE

HABITACIONES

ZONAS DE USO COMÚN

ZONA DE COCINA

Aprovisionamiento de materias primas para la cocina

REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Plan de limpieza

REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

Mantenimiento en habitaciones

Mantenimiento de almacén, maquinaria y equipos

Boxes y caballos

ACTIVIDADES Y EVENTOS

ANEXO I

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL CASO DE QUE UN EMPLEADO O CLIENTE MUESTRE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19

ANEXO II

NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS POSITIVOS

(EN INVESTIGACIÓN O CONFIRMADOS) DE COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL

PLAN DE CONTINGENCIA Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS HIGIENICO-SANITARIOS ANTE EL COVID 19 DE LA EMPRESA TAMBOR DEL LLANO

Siguiendo el protocolo oficial anti Covid 19 para alojamientos rurales, en base a la orden SND/399/2020 de 9 de mayo del Ministerio de Sanidad y elaborado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, la empresa Tambor del Llano establece un Plan de Contingencia y un protocolo de seguridad y limpieza que recoge las medidas para la reducción de riesgos higiénico que afecta a todo el personal, así como a los servicios e instalaciones dependientes de esta empresa.

Esta empresa asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, asumiendo la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo forma parte de todos los procesos del alojamiento y de los servicios que se prestan en nuestras dependencias.

REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Con carácter general este Plan de Contingencia para minimizar los riesgos sanitarios por el Covid 19 contiene:

- La evaluación de los riesgos sanitarios considerando la naturaleza del alojamiento (afluencia de clientes, servicios que se prestan, etc.)
- Los mecanismos para que los trabajadores reciben la información/ formación suficiente y adecuada para la implementación del plan de contingencia
- Dotación de recursos humanos y materiales, Incluidos (EPIS) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales y sin perjuicio de los establecido en esta norma y en la normativa aplicable.
- Contiene el detalle y la implantación de un **protocolo de actuación** en caso de que un empleado o cliente muestre síntomas compatibles con el COVID-19 siguiendo las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias y revisando los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- Detalles de la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias con relación a medidas especiales frente a la COVID-19 tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

En primer lugar Tambor del Llano ha realizado la evaluación de riesgos y adaptado a nuestras características y circunstancias los protocolos de seguridad y salud para la reducción de riesgos sanitarios.

Se ha constituido un **comité de gestión** para la toma de decisiones y coordinación de las actuaciones necesarias. En este comité participan algunos de los empleados y se ajusta a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. A partir de aquí se han diseñado las medidas de protección necesarias que se recogen en este Plan de Contingencia. Este comité está coordinado por la administradora legal y tres socios de la empresa, además de la responsable de gestión del alojamiento y el responsable de mantenimiento por parte del personal.

El Plan de Contingencia implica a todo el personal y responsables de la empresa y proveerá de los recursos materiales y de protección necesarios. Este plan será aplicado conforme a los procesos y medidas que contiene, y podrá ser modificado cuando las circunstancias y necesidades lo requieran.

Se llevará a cabo la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos

Las instalaciones del alojamiento y otras dependencias como la cuadra para los caballos, base para las actividades de turismo ecuestre, presentan condiciones muy ventajosas para afrontar las medidas de seguridad y prevención sanitaria.

El alojamiento y las instalaciones de Tambor del Llano están localizadas a 5 km de Grazalema, en una finca de más de 32 hectáreas dentro del Parque Natural de la Sierra de Grazalema. Disponemos de un alojamiento con diez habitaciones, un edificio de boxes para siete caballos, pero esencialmente se trata de una explotación agropecuaria basada en la extracción de corcho, cría de oveja medira de Grazalema y cultivo de huerto ecológico para consumo local.

En la evaluación de riesgos sanitarios se han tenido en cuenta las siguientes cuestiones:

- La capacidad del alojamiento es para un máximo de 22 personas que se reparten entre 10 habitaciones de las cuales, cuatro tienen salida directa al exterior, y seis se sitúan en el interior de un edificio de más de seiscientos metros cuadrados.
- Disponemos de un salón de cien metros cuadrados y otros dos de más de cuarenta metros cuadrados
- Lo que supone una ratio de ocupación que o presenta dificultad para mantener distancias de seguridad en las zonas comunes principalmente en la zona de restauración y servicios.
- Disponemos de una amplia terraza con mesas y sillas para los servicios de restauración separadas por distancia superior a las que se indican como medida de seguridad.
- Tanto si los servicios se producen en el interior del edificio como en el exterior no existen dificultades en cuanto a las medidas de seguridad e higiene.
- Existen un espacio específico para la recepción y desinfección de mercancías y proveedores en el exterior de la cocina.
- La cocina cumple todos los requisitos de higiene y espacio, así como de instalaciones para implantar las nuevas normas y protocolos de seguridad.
- La situación de los baños comunes permite controlar y regular los accesos
- La oficina de recepción se acondicionará para minimizar los riesgos y atender con la mejor calidad de servicio a los clientes.
- Se retirarán todos los objetos y complementos decorativos, escasos en todo el hotel por el estilo sobrio y minimalista de la decoración.
- Disponemos de un sistema de depuración de aguas acorde con la normativa que regula las instalaciones hoteleras en este espacio natural, superior en medidas de control de residuos al de otras instalaciones más convencionales
- Disponemos de un sistema de potabilización de aguas con controles sistemáticos y regulares que se reforzará conforme a las nuevas medidas recogidas en la normativa
- Se reforzarán las medidas de control en el sistema de aire acondicionado
- Se reforzarán los protocolos de limpieza en todas las instalaciones
- Se priorizará la realización de actividades y de estancia de los clientes en los espacios exteriores, terrazas, jardines y en las 32 hectáreas de finca disponibles
- Se tomarán las medidas necesarias para la realización de actividades en grupo que habitualmente no superarán el número de diez personas
- Las actividades ecuestres serán para un máximo de siete personas por turno y se dispone de los espacios acondicionados en el edificio de boxes, instalando bancos y accesorios en el exterior para que puedan realizar la actividad, respetando todas las medidas de seguridad

RECURSOS MATERIALES

Tras la evaluación de riesgos, la empresa se compromete a dotar de los recursos materiales y limitaciones necesarias siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias para las distintas áreas de trabajo de la empresa:

1. Cocina y restauración
2. Alojamiento (gestión, recepción, servicio de habitaciones, proveedores, comercialización)
3. Mantenimiento de las instalaciones, edificios y finca
4. Mantenimiento de la ganadería, caballos y ovejas

Equipos de protección individual (EPI):

- Mascarillas, guantes, pantallas de protección facial para el personal
- Mascarillas para clientes

Material higiénico:

- Solución hidroalcohólica desinfectante
- Desinfectante específico para equipos informáticos y electrónicos
- Felpudos de desinfección para la entrada del hotel (3) y entrada de cocina (1)
- Productos de desinfección comunes y virucidas específicos
- Termómetros control de temperatura corporal no contacto
- Adquisición de uniformes para el servicio de limpieza

Maquinaria:

- Limpiador a vapor presurizado
- Tubo Varita UV esterilizador, desinfectante portátil ultravioleta UV
- Máquina pulverizadora para la desinfección de estancias, boxes y terrazas

Otros

- App control horario y fichaje de los empleados. Implementación de una aplicación para teléfonos móviles para el control horario
- Bandejas pequeñas y botes para desinfección de dinero
- Bolsas para ropa
- Manteles de papel de estraza de uso individual y desechables
- Taquillas para personal de cocina y limpieza
- Cartelería informativa: general entrada hotel y recepción. Específica medidas básicas de higiene para cocina y zonas comunes.
- Colocación de tendal para ropa
- Papeleras con tapa y pedal a la salida para zonas comunes

REQUISITOS GENERALES DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Las tareas y procesos de trabajo se ajustan a las normas de seguridad establecida por las autoridades sanitarias. Esto implica:

- La obligatoriedad del uso de mascarillas, guantes y medidas higiénicas de carácter personal para todos los trabajadores. Especialmente cuando interactúen con la clientela y ocasionalmente entre los propios empleados. Se priorizará el uso de uniformes y ropa específica para el trabajo que deberá lavarse diariamente. Se observará el lavado de manos con la frecuencia oportuna (con agua y jabón o solución hidroalcohólica)
- La empresa proveerá de este material de protección
- Se dispondrá de termómetros de no contacto para medir la temperatura corporal cuando la situación lo requiera.

- Se organizará la circulación de personas para que se cumplan las distancias de seguridad en todo momento
- Se redistribuirán en el espacio disponible las mesas y el mobiliario que fuera necesario para cumplir las normas de distanciamiento.
- Se habilitan un espacio y taquillas como vestuario del personal.
- Se informará a los trabajadores de las medidas del Plan de Contingencia y del control sistemático de las mismas para su cumplimiento.
- No tenemos personal que pueda adscribirse a grupos vulnerables frente a el COVID-19 pero se controlará el cumplimiento de las medidas específicas de seguridad para este personal como el control de la temperatura corporal a distancia.
- Se modificará el sistema de control horario para evitar el contacto físico (huella, dígitos, papel) se establecerá un control horario y fichaje diario de los trabajadores a través de una aplicación informática.
- Se proporcionarán los EPIS adecuados, con el consenso de los implicados, especialmente para el servicio de limpieza de las habitaciones y espacios comunes.
- Se observarán las normas de uso de instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad, comedores, aseos, accesos, zonas comunes, vestuarios, etc.)
- Se ventilan diariamente las distintas áreas del hotel.

MEDIDAS INFORMATIVAS

- El Plan de contingencia está comunicado a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento por vía correo electrónico, grupo de wassap y mediante reuniones.
- Se mantendrá reuniones informativas y formativas si fuera necesario para mejorar la información y aclarar dudas de los empleados.
- Los proveedores y clientes están informados de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc. A través de carta con la confirmación de las reservas de alojamiento o actividades, a través de la página web y de los canales de contratación de los servicios, pidiéndoles en todo caso la aceptación de estas medidas con la confirmación de su reserva.
- Con la carta de confirmación de la reserva se solicitará la aceptación de las medidas adoptadas en el Plan de Contingencia cuyo documento se adjuntará en formato PDF con la carta de bienvenida.
- A los clientes que lo soliciten se les facilitará un resumen general con las normas de seguridad y prevención.
- En el establecimiento se muestra cartelera con medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes y en al menos una lengua extranjera.
- Los carteles de información sobre las medidas generales se situarán en la entrada principal del alojamiento y en la recepción. En otras zonas se colocaran carteles con indicaciones específicas sobre distancia de seguridad, uso de hidrogel desinfectantes y hábitos de higiene (zona de entrada a la cocina, salón principal y el edificio de boxes)
- El Plan de Contingencia estará disponible para su consulta.

- Se clausura temporalmente el auto servicio de bar hasta que se estime conveniente su reapertura, momento en el que se colocará un cartel informativo con las normas adicionales de higiene y seguridad para acceder a este servicio, siendo obligatorio para el uso de hidrogel antes y después del uso.
- No son necesarias las indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas.
- Se colocarán en un espacio visible a la entrada de la recepción la información sobre los centros de salud y hospitales cercanos, así como teléfonos de emergencias.
- Se enviará la información a nuestros proveedores de servicios externos sobre las medidas en materia de prevención aplicables establecidas en Tambor del Llano.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

- Proporcionar EPI (equipo de protección individual) adecuados previa evaluación de los riesgos laborales: mascarillas y guantes.
- Adicionalmente se proveerá de pantallas de protección facial para la limpieza y equipo para la eventualidad de casos de sospecha de contagio de clientes u otro personal.
- Se efectuará el control horario mediante una APP que manejen los trabajadores desde su teléfono para evitar el uso del sistema en papel actual y en cualquier caso se dispondrá de hojas de control horario individuales.
- Se proveerá de uniformes al personal de limpieza y cocina. El resto del personal mantendrá el uso de fundas de trabajo en el caso de las labores de mantenimiento general de la finca e instalaciones, así como para el trabajo con los animales: caballos y ovejas.
- Se mantienen el uso de mandiles para el servicio de mesas con mascarilla y guantes adicionales.
- El personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- El personal cuenta con información clara e inteligible además de formación específica.
- Evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.
- Utilizar mascarilla ante la presencia de clientes, proveedores y siempre que no se pueda respetar la distancia de seguridad.
- Desechar la mascarilla y otros elementos de higiene personal al finalizar su vida útil según instrucciones indicadas por el fabricante, así como los EPI de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto para ello y con accionamiento no manual.
- Obligación de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.)
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.).
- Para estos equipos electrónicos, se facilitarán productos específicos para aplicar con un paño o toallitas desinfectantes especiales, especialmente con el cambio de turno.
- Limpiar, desinfectar y ordenar adecuadamente todas las herramientas y equipos con frecuencia y especialmente aquellas que se comparten entre varias personas.

- Para los trabajadores que realizan el almuerzo habitualmente en las instalaciones del hotel (tres personas) se establecerá un control de higiene en el espacio que utilicen, el uso de manteles desechables, no se compartir utensilios de cocina o menaje y mantener la distancia de seguridad.
- La ropa de calle debe guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, y se recomienda la instalación de taquilla.
- De la limpieza de uniformes y ropa de trabajo se encarga el establecimiento o en su defecto lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este último caso, dicha ropa utilizada sólo durante la jornada laboral se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser tratada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección.
- Se instalará un tendedero que pueda reforzar los existentes actualmente (zona próximo al depósito de gas)

REQUISITOS DE LOS SERVICIOS

SERVICIO DE RECEPCIÓN

- El establecimiento solicitará en el momento de la confirmación de reserva la aceptación de las medidas de seguridad implementadas en el establecimiento, modificando la carta de bienvenida y añadiendo con el siguiente contenido:
 1. Informando de la existencia de un Plan de Contingencia, así como una breve descripción de las medidas adoptadas para la seguridad y prevención de riesgos frente al Covid-19.
 2. Solicitando la aceptación de las medidas de seguridad implementadas en el establecimiento.
 3. Enviar adjunto el Plan de Contingencia.
- Se establece un aforo máximo de dos personas en la zona de recepción y medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y empleados. Los clientes o el personal que acuda a recepción deberán aguardar su turno a la puerta manteniendo la distancia de seguridad.
- La persona encargada de recibir al cliente lo hará con mascarilla. Se recomienda el uso de guantes. Pero en cualquier caso cuando no sea posible mantener la distancia de seguridad entre el recepcionista y el cliente, se establecen medidas de seguridad, uso de mascarilla, guantes e hidrogel desinfectante.
- En la zona de recepción y acogida se colocará solución desinfectante para los clientes.
- Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.
- No son necesarios los marcadores de distan ya que la puerta de entrada a la recepción servirá como punto para guardar las distancias.
- Existen marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos preferiblemente
- Se desinfecta el TPV tras cada uso.
- La limpieza de la mesa-mostrador se realiza como mínimo una vez al día atendiendo a la afluencia de clientes.
- Las llaves y tarjetas se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso si se depositan en la recepción. Se recomienda que el cliente mantenga la llave en su poder hasta que finalice su

estancia. Se entregará las llaves de la habitación en un sobre o bolsa pequeña y se habilitará una pequeña bandeja para que las deposite el cliente antes de proceder a su desinfección.

- Se instalará una papelerera con tapa de pedal.
- El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el recepcionista, se desinfectan al inicio y al fin de cada turno de trabajo, utilizándose si es posible auriculares de uso individual.
- La asignación de habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- Se facilitará el auto check-in a la llegada y el pre-check-in online. Los clientes solo recogerán sus llaves y las entregarán al final de su estancia.
- Retirar folletos, bolígrafos y todo el material intercambiable. No compartir material.
- Colocar un cartel solicitando que se mantenga la distancia de seguridad.
- Recoger todos los objetos y elementos decorativos de la recepción.
- Despejar la entrada de los objetos de corcho y exponerlos en una vitrina si es posible.
- Se dispondrá de mascarillas para los clientes que lo soliciten.
- En caso de cobros en efectivo se recomienda disponer de un sistema que evite el contacto con el dinero, disponiendo de un lugar para su depósito sin manipulación, y el mismo sistema para el cambio. Se habilitará una pequeña bandeja para depositar el dinero. Se dispondrá de un recipiente con desinfectante para las monedas. Se utilizará gel desinfectante después del contacto con billetes o monedas.
- Al final de la jornada se realizará la desinfección del dinero efectivo.

SERVICIO RESTAURANTE

- Se deberá realizar el servicio con contacto cero.
- Los camareros usarán guantes y mascarilla para el servicio a los clientes
- Se instalarán geles hidroalcohólicos a disposición del cliente en el aparador central, mesa de la chimenea y en los dos salones pequeños.
- Se instalarán papeleras con tapa y pedal a la salida del salón y en la terraza.
- Almacenar 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. Cierre de los armarios del salón.
- Se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.
- Debe evitarse el uso de la misma mantelería o salva mantel con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre clientes. Se retiran los manteles de corcho que serán sustituidos por manteles de papel de estraza individuales y desechables.
- Se distanciarán las mesas del comedor estableciendo un mínimo de 1,50 metros entre una y otra.
- Los cubiertos se facilitarán desinfectados y protegidos (envueltos en una servilleta o bolsa de papel).
- Se clausura el autoservicio de bar hasta nuevo aviso.

- Se sustituye el servicio buffet por el servicio personalizado en las mesas del comedor y terraza se deben implementar fórmulas con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados
- Se suprimen todas las tipologías de servicio, los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) se sustituyen por monodosis tapadas.
- También debe eliminarse cualquier elemento decorativo.
- Evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- Si hubiera que realizar algún servicio en las habitaciones, el camarero debe hacer uso de guantes y mascarilla al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en lavavajillas.
- Se colocarán papeleras con tapa en los baños de las habitaciones con bolsas en su interior para recoger los residuos.
- Debe asegurarse la limpieza de las superficies de mesas, sillas, sillones, bandejas y materiales que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, deben desinfectarse después de cada uso

HABITACIONES

- La limpieza de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación, el remplazo de toallas y de lencería de cama.
- Además, se prestará especial atención a lo siguiente:
Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto.
- Se debe definir una sistemática para evitar la contaminación cruzada, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación
- La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.
- El personal de limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que el cliente salga de la habitación, excepto en circunstancias excepcionales. Se informará anticipadamente a la clientela de esta medida.
- Se deben desechar los guantes al finalizar las habitaciones y proseguir con nuevos guantes las siguientes tareas.
- Debe informarse al cliente del protocolo que se ha seguido para la limpieza de la habitación.
- Los textiles “sucios” debe recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo.
- Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.

- Los textiles “sucios” debe lavarse a >60°. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida
- Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y amenities . Se eliminan mantas, almohadones y mantas auxiliares sobre las camas que quedaran
- La papelerera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- El secador de pelo de cada habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- Debe limitarse el servicio de plancha.
- Se recomienda eliminar la papelerera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papelerera con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.
- En el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser el comité de seguridad y salud/riesgos el que determine las medidas adecuadas ateniendo a la tipología de clientes.
- El personal del área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que los clientes salgan de la habitación, excepto en circunstancias excepcionales.

ZONAS DE USO COMÚN

- El hotel debe determinar los aforos de los distintos espacios comunes. En el salón principal y terrazas no existe un problema de aglomeraciones y en los salones pequeños se supervisará que los clientes mantengan la distancia de seguridad y se colocaran carteles informativos.
- Se colocarán dispensadores de solución desinfectante en los tres salones, a la salida de los baños comunes y la recepción.
- Los aseos de uso común cuentan con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual y limpiarse al menos 6 veces al día.
- En los aseos de uso común se colocará un cartel con medidas higiénicas recomendando el uso de papel desechable para accionar la grifería y el uso de gel desinfectante después de usar los baños.
- Las papeleras cuentan con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.
- Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel...)
- El establecimiento incrementará la frecuencia de la limpieza y desinfección en todas las dependencias y especialmente en las zonas de uso común teniendo especial cuidado en repasar las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, barandas, mobiliario de terraza, etc.)
- La ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.

- Para la limpieza se emplearán productos desinfectantes autorizados y de probada eficacia. Éstos deben utilizarse de acuerdo con las fichas de datos de seguridad de producto y en condiciones de seguridad.
- La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida situado en el exterior del edificio.
- Debe quedar un registro de las limpiezas realizadas para lo cual se habilitará un cuaderno de registro de limpieza.
- Los espacios donde se celebren algunas actividades para pequeños grupos serán ventilados 2 horas antes y después de su uso para garantizar la normativa vigente.
- Los talleres y otras actividades colectivas o grupales deben garantizar un espacio de 2x2 al margen del monitor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo. Se deben evitar los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se llevarán a espacios abiertos
- El establecimiento velará por que los clientes respeten las distancias de seguridad.

ZONA DE COCINA

- No es necesario separar las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas.
- Se utilizará un uniforme completo incluyendo todos los elementos obligatorios. La ropa de calle se dejará depositada en la taquilla que se habilitará.
- Antes de empezar cada servicio se debe realizar 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 a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.
- Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

Aprovisionamiento de materias primas para la cocina

- Se habilita el espacio exterior delante de la puerta de la cocina para la recepción de mercancías.
- En esta zona y utilizando las mesetas de piedra, se procederá al desembalado y desinfección de todos los elementos recibidos sean alimentos u otro tipo de materias. La desinfección de la mercancía se llevará a cabo con un paño humedecido con una solución desinfectante. Una vez desinfectados podrán introducirse en las zonas de almacenamiento correspondientes dentro de la cocina.
- En este espacio se deben eliminar los embalajes secundarios y terciarios de las mercancías recibidas. Y se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos embalajes primarios que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.
- Los embalajes irán directamente a los contenedores de basura
- Los proveedores deben permanecer fuera de la cocina en esta área de recepción. El alojamiento debe poner a su disposición solución hidroalcohólica para que los proveedores se desinfecten las manos al entrar.
- Los proveedores deben mantener la distancia de seguridad
- Evitar cualquier contacto físico (saludos, entrega de albaranes, etc).

- Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón.

REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Plan de limpieza

Además de los protocolos de limpieza ya expuestos, se indican las siguientes acciones:

Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos que se determinará en función de la afluencia de clientes y que en cualquier caso duplicará la frecuencia actual, especialmente en los espacios y elementos de mayor uso o contacto con los clientes.

Se realizará un registro de las limpiezas efectuadas.

La ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.

Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto, así como el uso de otros métodos alternativos autorizados y de probada eficacia. En todo caso, debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y se utilizarán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.

La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.

Los textiles “sucios” debe recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.

Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.

Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.

Los textiles “sucios” debe lavarse a $>60^{\circ}\text{C}$. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

Se utilizarán los productos de limpieza y desinfección seleccionados para cada caso atendiendo a la adquisición de virucidas específicos que refuercen los productos de limpieza habituales.

Pdf adjunto sobre virucidas

REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

Al plan de mantenimiento de las instalaciones y servicios se añaden las siguientes normas:

Mantenimiento en habitaciones

- Salvo caso de emergencia, el personal de mantenimiento no entrará en las habitaciones mientras estén los clientes ocupándolas.
- Si fuera necesario debe protegerse con el equipo de protección individual y en todo caso mascarilla.
- Si el cliente se encuentra en la habitación, se debe instar al mismo a ponerse también la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desinfectarse las manos y desechar el equipo de protección individual diariamente.

Mantenimiento de almacén, maquinaria y equipos

- De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente limpieza de filtros y rejillas. (cada día)
- Revisión periódica y sistemática del agua y de las máquinas de depuración y potabilización. Reforzar el control actual y en cualquier caso al menos una vez por semana.
- Limpieza y mantenimiento especial de las bombas de agua instaladas en los depósitos.
- Revisión del sistema y maquinaria de depuración de aguas residuales. Control de desagües y alcantarillas.
- Revisión del equipo de aerotermia para garantizar su correcto funcionamiento
- Limpieza y reorganización del almacén de herramientas, ordenando o eliminando aquellos objetos y materiales que se estime.
- Limpiar las herramientas antes de utilizarlas. No intercambiar su uso
- Reforzar el uso de material y equipos de protección personal para las tareas habituales.

Boxes y caballos

- Reforzar la limpieza de los boxes
- Desinfección de las instalaciones de los boxes y del material de guarnicionería.
- Desinfectar todo el material de uso individual para las actividades ecuestres antes y después de su utilización por los clientes
- Colocar un cartel informativo a la entrada del edificio de boxes sobre medidas de seguridad e higiene.

ACTIVIDADES Y EVENTOS

- Rutas a caballo, talleres y actividades con grupos para los programas establecidos como las vacaciones en familia. Estas actividades deben planificarse de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarilla. Los campamentos y programas de verano previstos realizaran sus actividades prioritariamente en el exterior del edificio.
- En cualquier caso, debe desinfectarse el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.
- No hay prevista la celebración de eventos, pero en todo caso cuando se autorice la celebración de eventos, cada establecimiento debe definir las zonas en las que se pueden celebrar, atendiendo al análisis de riesgos previo. Se determinarán los aforos de las estancias y se respetará la distancia de seguridad a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. Si no puede asegurarse, se debe portar mascarilla.
- El espacio donde se vaya a celebrar el encuentro debe ventilarse dos horas antes para garantizar la normativa vigente, y se debe valorar la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.).
- Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

Distancias de seguridad. Recomendaciones de la OMS:

- Distancia mínima entre personas/grupos de personas*: Al menos 1 metro
- Distancia mínima entre mesas: Al menos 1,5 metros
- Distancia mínima entre mesas altas: Al menos 1 metro

Nota: *Cuando se produzca la asistencia de un grupo a un establecimiento se entenderá que la distancia de seguridad será entre el grupo y el resto de los clientes y no entre integrantes de ese grupo.
Agrupaciones máximo de 10 pax

Tambor del Llano SL

Grazalema 11 de mayo de 2020

ANEXO I

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL CASO DE QUE UN EMPLEADO O CLIENTE MUESTRE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19

En la situación actual de transmisión comunitaria, todas las personas con síntomas de infección respiratoria (tos ó fiebre ó dificultad para respirar) son casos posibles.

Los casos posibles deben ser inmediatamente identificados en los centros de trabajo y remitidos a su domicilio con recomendación de que contacten con el teléfono de atención de la CC.AA. para recibir instrucciones.

Servicio de atención sobre el Covid 19 en Cádiz: TLF. 956 992 598

Ante la aparición de síntomas antes del inicio de la jornada laboral, deben quedarse en casa y contactar con el teléfono de atención habilitado para recibir instrucciones.

No se debe acudir a trabajar con síntomas sugestivos de infección respiratoria.

Ante la aparición de síntomas durante la jornada laboral, los trabajadores deben interrumpir su actividad, informar a su superior, mantener las distancias de seguridad o colocarse una mascarilla quirúrgica si están disponibles y contactar con el teléfono de atención o su centro de salud.

El mismo protocolo se seguirá si es un cliente el que presenta los síntomas.

Le solicitará permiso para tomarle la temperatura con termómetro de no contacto y si es superior a 37,2 décimas deberá avisar al servicio de atención telefónica para que el cliente reciba las instrucciones de los servicios sanitarios.

Consultorio Médico de Grazalema	TLF. 956 132034
Centro de Salud de Ubrique	TLF 956 12 85 44
Hospital Serranía de Ronda	TLF. 951065001

Si los síntomas aparecen una vez finalizada la jornada laboral, deben contactar con el teléfono de atención para recibir instrucciones y, en caso de que se recomiende cuarentena domiciliaria, informar inmediatamente al centro de trabajo para estudio de contactos.

Actuación ante contactos.

Determinar si la persona que ha sido clasificada como caso posible o confirmado tenía síntomas mientras ha permanecido en el establecimiento.

A) Si la persona (empleado o cliente) tenía síntomas en el lugar de trabajo:

Todas las personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso, a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos y que no hayan utilizado medios de protección (barrera física o mascarilla) son contactos estrechos. Deberían contactar con el teléfono habilitado por la CC.AA. para que les indiquen si deben ponerse en cuarentena domiciliaria.

Servicio de atención sobre el Covid 19 en Cádiz TLF.956 992 598

B) Si la persona no tenía síntomas mientras ha estado trabajando:

Todas las personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso, a una distancia mayor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos o que, estando a una distancia menor, hayan utilizado medios de protección barrera física o mascarilla) deben vigilarse diariamente la temperatura corporal, la aparición de tos y otros síntomas respiratorios.

En caso de aparición de síntomas, los trabajadores no deben acudir al centro de trabajo y contactar con el teléfono de atención habilitado por la CC.AA. o con su centro de salud para que les indiquen cómo proceder

GRAZALEMA, 11 de mayo de 2020

ANEXO II

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

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 a la persona responsable del establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello.

SI UN EMPLEADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

- ◇ Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- ◇ Se procederá a 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.
- ◇ 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.
- ◇ 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:

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

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 (fancoils).
- ◇ 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, 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.

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.

GRAZALEMA, 11 de mayo de 2020