

## PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19



## Índice

1. Introducción
2. Componentes del grupo
3. Objetivos
4. Evaluación de riesgos
5. Medidas preventivas por departamentos
  - a. Generales
  - b. Recepción
  - c. Pisos y limpieza
  - d. Cocina
  - e. Restaurante, pérgola y bar piscina
  - f. Piscinas
  - g. Servicio de habitaciones
  - h. Mantenimiento
  - i. Comedor para personal
  - j. Uniformes. Vestuarios y personal
  - k. Control de proveedores
6. Formación trabajadores
7. Protocolo de actuación en caso de sintomatología de clientes o empleados
8. Sistema de vigilancia y supervisión de la implantación del plan
9. Anexos

## 1. Introducción

Un plan de contingencia es un conjunto de procedimientos e instrucciones alternativos a las condiciones operativas normales de nuestra empresa, de forma que se permita el funcionamiento de esta, a pesar de que algunas de sus funciones dejen de hacerlo por culpa de algún incidente o ciertas condiciones externas ajenas a la organización. El Plan de Contingencia está basado en una evaluación de riesgos que permita identificar un conjunto de medidas y acciones básicas concretas de respuesta, que se deberían tomar para afrontar de manera adecuada y efectiva, posibles incidentes, accidentes y/o estados de emergencias que pudieran ocurrir tanto en las instalaciones como fuera de ellas. En el momento actual, la necesidad del plan de contingencia está motivada por la emergencia ocasionada por el riesgo comunitario que supone la pandemia provocada por el Covid-19 (SARS-Cov-2). La dirección, sobre la base de la evaluación de riesgos, ha elaborado un plan de contingencia donde detalla las medidas concretas adoptadas para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Por exigencia legal en el proceso de confección de la adaptación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, han sido consultados los delegados de prevención y el comité de gestión creado a tal efecto.

## 2. Componentes del grupo de trabajo

En Biniarroca no existe un comité de seguridad y salud, así que se ha formado un comité para la gestión del riesgo. El comité asume la definición de estrategias y la toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

El grupo de trabajo se conforma por las siguientes personas:

- Núria Sintés, directora
- Carlos Carrasco, recepcionista
- Sandra Sarco, cocinera
- Alicia López, camarera
- Margarita Company, camarera de pisos

## 3. Objetivos

Los objetivos del grupo de trabajo serán:

- Reunir la información para la toma de decisiones

- Identificar los riesgos
- Realizar una evaluación de riesgos
- Aplicar las medidas de protección
- Supervisar el cumplimiento del plan
- Formación trabajadores

#### 4. Evaluación de riesgos

El servicio de prevención ha elaborado la evaluación de riesgos. Dicho documento está a disposición en formato papel y digital. Corresponde al anexo IV.

#### 5. Medidas preventivas

##### a. Generales

Se han dispuesto los puestos de trabajo, organizando la circulación de personas y distribuyendo los espacios para garantizar el mantenimiento de la distancias de seguridad de 2 metros. Siempre que esta distancia no se pueda garantizar, se usará mascarilla.

##### 1. Cartelería

- ♣ Aforos de cada sala
- ♣ Uso baños del salón y de la piscina
- ♣ Limpieza de manos
- ♣ Uso tumbonas
- ♣ Uso salas

##### 2. Normas internas en el check-in

Hay que mantener a los clientes permanentemente informados de todas las medidas a adoptar. El cliente no debe dudar en ningún momento de cuál es la política del establecimiento para evitar posteriores reclamaciones. Se ha dispuesto de un sistema de firma/comprensión de las normas por parte del huésped, entregado al check-in.

Se proporcionará a los clientes a la entrada del establecimiento gel hidroalcohólico, para que puedan desinfectarse, y se le informará de las normas del establecimiento a través de letreros.

### 3. Normas en página web

Se ha publicado un apartado correspondiente a las normas internas de aplicación hasta nuevo aviso.

### 4. Normas en confirmación de la reserva

Se ha publicado en portales y en la web las principales normas de aplicación. Previo a su llegada, se envía un correo electrónico al cliente explicando las principales normas internas de aplicación.

## b. Recepción

- ♣ Se ha señalado el aforo permitido.
- ♣ Se ha señalado el suelo en las zonas de espera para mantener siempre la distancia de seguridad de 2 m.
- ♣ Se ha indicado el procedimiento en el caso que se alcance el aforo máximo permitido: esperar fuera del hotel.
- ♣ Todo el material que se entregue desde Recepción, como las llaves de la habitación, estará previamente desinfectado.
- ♣ Se ha instalado una mampara protectora en la mesa de recepción. El recepcionista, al menos al entrar a su turno y al acabar, lo desinfectará. La frecuencia será mayor si la afluencia es alta. También desinfectará la mesa de trabajo y todo el material que sea de uso compartido entre los dos recepcionistas, como el teclado y el teléfono.
- ♣ En la zona de recepción se contará con solución desinfectante, indicando a los clientes que deben usarla al acceder y usándolo también los recepcionistas si no pueden ausentarse para lavarse con agua y jabón.
- ♣ No se debe saludar dando la mano, besos ni abrazos.
- ♣ Se evitará compartir bolígrafos y utensilios análogos y, en su caso, desinfectar los prestados tras su uso.
- ♣ Se ha filmado el TPV y se desinfectará después de cada uso. Se priorizará pagos con tarjeta evitando el efectivo.

- ♣ Si el cliente solicita custodia de equipaje o transporte del mismo a la habitación, se usarán guantes desechables y mascarilla.

- ♣ Se ventilará la recepción cada día, manteniendo las ventanas abiertas el máximo tiempo posible.

- ♣ Se ha instalado un generador de ozono 03-500 en recepción, configurado en programa mantenimiento, que no entraña riesgo para la salud y ofrece una seguridad adicional en cuanto a desinfección ambiental.

c. Pisos y limpieza

- ♣ Se dispone de un plan de limpieza y desinfección para las habitaciones y zonas comunes.

- ♣ Se usarán los productos desinfectantes autorizados por la autoridad competente y según sus fichas de seguridad.

- ♣ Se airearán las habitaciones mientras se estén limpiando de diario o de salida.

- ♣ El personal de limpieza debe utilizar mascarilla y guantes. Se optará por el uso de guantes de goma y se procederá a su desinfección después de cada habitación.

- ♣ 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. En el caso que se deba acceder con el cliente en su interior, se proporcionará una mascarilla al cliente.

- ♣ En la lavandería propia, no se airearán los textiles de las bolsas que vienen de las habitaciones. Se introducirán directamente en la lavadora. Para aquello que se lave en la lavandería exterior, en la medida de lo posible no se sacará la ropa sucia para reubicarla ni contarla. Cualquier manipulación deberá ser hecha usando mascarilla y guantes.

- ♣ Se han reducido los textiles en las habitaciones, así como los objetos de decoración y amenities, que se han ajustado al máximo. Los demás productos estarán disponibles bajo petición, incluido el servicio de plancha, que se desinfectará tras su uso.

- ♣ La papelera del baño cuenta con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

- ♣ Las mantas y almohadas adicionales se han quitado de los armarios y se guardarán en la zona de lencería, para entregarse de forma controlada en el caso de que el cliente lo solicite.

- ♣ El secador de pelo se limpiará (incluido el filtro) al check out.

- ♣ Las perchas se desinfectarán al check out.
  - ♣ Los mandos se han envuelto en film y se desinfectarán al check out.
  - ♣ Todos los textiles (sábanas, fundas, toallas...) que se limpien en los servicios deben introducirse en una bolsa por habitación y cerrarla al salir de ella.
  - ♣ Cada camarera de pisos debe realizar una limpieza y desinfección de los útiles de limpieza al terminar la jornada o cambio de usuario.
  - ♣ Se ha implementado el uso de un generador de ozono O3-500 portátil para su uso en cada check out, 15 minutos, en programa de choque, sin nadie presente y ventilando posteriormente, para aportar una seguridad adicional a la desinfección ambiental. Este generador de ozono se usará por la gobernanta o persona responsable del turno en su ausencia, siguiendo las medidas de seguridad establecidas en el manual de uso.
- d. Cocina
- ♣ La cocina y sus trabajadores seguirán el protocolo de APPCC habitual, más los siguientes puntos.
  - ♣ Se prohíbe la entrada a la cocina de cualquier persona ajena a la empresa. Se ha instalado un cartel a tal efecto.
  - ♣ La entrega de mercancías se realizará en la zona de mercancías, guardando la distancia de seguridad o llevando mascarilla en su defecto. Se dispondrá del registro de control de acceso para personas ajenas, que deberá rellenarse obligatoriamente.
  - ♣ Se eliminarán los embalajes de mercancías recibidas o se desinfectarán durante el proceso de aprovisionamiento. Si son productos que no pueden ser desinfectados, como los frescos, se cambiarán del contenedor del proveedor a uno propio y desinfectado en la zona de recepción de mercancías.
  - ♣ El personal mantendrá entre sí la distancia de seguridad de 2m y, siempre que no sea posible, usará mascarilla.
  - ♣ El personal limpiará y desinfectará como mínimo al iniciar y finalizar su jornada toda aquella superficie de trabajo y utensilios que haya utilizado, siguiendo el protocolo.
- e. Restaurante, pérgola y bar piscina
- ♣ El restaurante, pérgola y bar de la piscina disponen de cartelería informativa en cuanto a aforo y normas. El aforo del comedor interior es el 75% del total autorizado.

- ♣ No se determinarán turnos. Se controlará el aforo desde la entrada. Se dispone de espacio suficiente para asegurar la distancia de 2m entre mesas, tanto en la zona de sala, en la pérgola y en el bar de la piscina.
- ♣ Todo el personal de sala deberá llevar mascarilla. No se usarán guantes. Se enfatizará el lavado minucioso de manos con jabón.
- ♣ No se habilitará el servicio de bufet. El servicio de desayunos será servido en mesa. La carta se cantará y se dispondrá de un código QR.
- ♣ Las mesas no se montarán previamente, sino al llegar el cliente. La cubertería y vajilla estarán guardados en cajones, lejos de las zonas de paso de clientes y trabajadores.
- ♣ El menaje se lavará siguiendo el protocolo. La vajilla se limpiará en lavavajillas con detergente autorizado y a temperatura.
- ♣ Se han eliminado los elementos decorativos de las mesas.
- ♣ Cada camarero/a o ayudante dispondrá de su sacacorchos, bolígrafos, etc. para evitar compartirlo.
- ♣ El personal limpiará y desinfectará como mínimo al iniciar y finalizar su jornada toda aquella superficie de trabajo y utensilios que haya utilizado, siguiendo el protocolo.
- ♣ Se usarán bayetas para limpiar cada mesa y se higienizarán tras cada uso.
- ♣ El cliente tendrá que solicitar productos monodosis como palillos, vinagre, aceite, sal y pimienta, y otros utensilios similares.
- ♣ No se debe saludar dando la mano, besos ni abrazos.
- ♣ Se ventilará el comedor interior cada día, manteniendo la ventana abierta el máximo tiempo posible.
- ♣ La ocupación máxima de los aseos del salón será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Se limpiará y desinfectará como mínimo, seis veces al día y se aumentará la frecuencia según afluencia.
- ♣ Se han eliminado las toallas de un solo uso y substituido por papel secamanos, instalando una papelera de accionamiento no manual.

f. Piscinas

- ♣ Se han distribuido las tumbonas en las piscinas para poder garantizar la distancia de seguridad de 2 metros.



- ♣ El aforo de las piscinas es el 75% del total autorizado.
- ♣ En cada tumbona se ha dispuesto un cartel indicador para el cliente donde se indica que, al haberla usado, la gire. El personal procederá a su desinfección inmediata.
- ♣ Se ha indicado el aforo máximo permitido en el vaso de ambas piscinas.
- ♣ En cuanto al resto de mobiliario en el jardín (mesas y sillas), se ha dispuesto un cartel indicador para el cliente donde se indica que, al haberlo usado, lo gire e informe en recepción. El personal procederá a su desinfección inmediata.
- ♣ No se instalarán las hamacas en el jardín hasta nuevo aviso.
- ♣ Se han eliminado los cojines y demás decoración superflua para evitar su uso no controlado. No se usarán hasta nuevo aviso.
- ♣ La ducha interior de la piscina estará cerrada con llave y se podrá usar solo bajo petición. Se limpiará y desinfectará tras cada uso.
- ♣ La ocupación máxima de los aseos de la piscina será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Se limpiará y desinfectará como mínimo, seis veces al día y se aumentará la frecuencia según afluencia.
- ♣ Se han eliminado las toallas de un solo uso y substituido por papel secamanos, instalando una papelera de accionamiento no manual.

g. Servicio de habitaciones

- ♣ La comida deberá ir en recipientes estancos para que no tengan ningún cruce bacteriano.
- ♣ La comida se transportará en una bandeja tapada y la bebida se llevará sin servir.
- ♣ El camarero acudirá con mascarilla y guantes al servicio.

h. Mantenimiento

- ♣ El personal del área de mantenimiento no accederá a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada. En el caso que se deba acceder con el cliente en su interior, se proporcionará una mascarilla al cliente.
- ♣ El personal de mantenimiento debe utilizar mascarilla y guantes. Se optará por el uso de guantes de goma y se procederá a su desinfección después de cada uso.

- ♣ Se revisará periódicamente el sistema de aire acondicionado, especialmente sus filtros y rejillas.
- h. Comedor para personal
- ♣ Se ha definido que solamente podrán comer 2 personas a la vez, una en cada extremo de la mesa exterior disponible.
  - ♣ La nevera y microondas de uso comunitario se limpiará periódicamente y desinfectarán los sistemas de agarre y apertura como mínimo 1 vez cada día.
- i. Uniformes. Vestuarios y personal
- ♣ El personal llegará vestido de calle y se cambiará en el vestuario, dejando todo en su taquilla. Al acabar la jornada, dejará el uniforme dentro de una bolsa en la lavandería y ahí se lavará siguiendo el protocolo.
  - ♣ Se dispone de dos baños, segregados por sexo, para que los trabajadores se cambien de ropa y calzado al llegar al centro de trabajo y al finalizar su turno antes de salir de la instalación.
  - ♣ Todo quedará guardado en las taquillas individuales. Queda prohibido que haya nada en el suelo, en perchas, etc.
- j. Control de proveedores
- ♣ Se dispondrá de un documento donde cada visita o proveedor anote sus datos, para facilitar la eventual trazabilidad de contactos.
6. Formación de los trabajadores
- ♣ Se informará y formará a todos los trabajadores del nuevo procedimiento de trabajo establecido para el control del riesgo de infección por Covid-19 en el entorno laboral, los riesgos y las medidas preventivas del local, del uso correcto de los EPI y de la correcta higiene. Dicha formación se registrará en el registro correspondiente.
  - ♣ Se hará difusión de este documento y anexos por vía digital.

♣ Diariamente y mediante cartelera, se informará a los trabajadores recordando las medidas preventivas a adoptar en la realización de las tareas, y si hubiera evolución o cambios en éstas.

7. Protocolo de actuación en caso de sintomatología de clientes o empleados

Sin perjuicio de lo dispuesto por el servicio de PRL en los documentos de Evaluación agente biológico, protocolo para trabajadores sensibles y protocolo genérico para hostelería, por norma general:

- Cliente.
  - Al check in, la directora, el recepcionista o persona delegada tomará la temperatura al cliente para garantizar la ausencia de fiebre. Si el valor es inferior a 37.5°C, se procederá a su registro y check in. Si el valor es igual o superior a 37.5°C, se aislará al cliente bajo sospecha de infección. Se avisará a la autoridad sanitaria llamando al 061 para dar inicio al protocolo.
  - Si un cliente presenta síntomas de sospecha de infección durante su estancia, deberá aislarse en su habitación, junto con sus eventuales acompañantes. Se avisará a la autoridad sanitaria llamando al 061 para dar inicio al protocolo.
- Empleado.
  - Si el empleado presenta síntomas compatibles antes de salir de casa, debe informar al centro de trabajo y a llamar al 061 para dar inicio al protocolo y rastreo de contactos.
  - A la llegada a su turno, la directora o superior delegado tomará la temperatura del empleado, para garantizar la ausencia de fiebre. Si el valor es inferior a 37.5°C, se incorporará a la jornada laboral. Si el valor es igual o superior a 37.5°C, se enviará al trabajador a casa bajo sospecha de infección. El trabajador llamará al 061 para dar inicio al protocolo y rastreo de contactos.
  - Si en el lugar de trabajo un empleado presenta síntomas de sospecha de infección se enviará a su domicilio con la indicación de que debe llamar al 061 para dar inicio al protocolo y rastreo de contactos.

8. Sistema de vigilancia y supervisión de la implantación del plan

El grupo de trabajo se reunirá quincenalmente para supervisar el seguimiento y cumplimiento del presente plan de contingencias, recogiendo el resultado de la reunión, así como de las eventuales medidas correctivas y preventivas implementadas, en un acta.

9. Anexos:

- Anexo I. Plan de limpieza y desinfección. Registros.
- Anexo II. Registro acceso proveedores.
- Anexo III. Protocolo coronavirus. Servicio de prevención de riesgos laborales.
- Anexo IV. Evaluación agente biológico, por el servicio de prevención de riesgos laborales, y sus anexos: protocolo trabajadores sensibles y protocolo genérico para hostelería.
- Anexo V. Cartelería