GUÍA

PREVENCIÓN DE COVID-19 EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

20 ABRIL 2022 | V 13.0 | ©HOSBEC

© ESTE DOCUMENTO ES PRIVADO Y CONFIDENCIAL Y SU USO ESTÁ RESTRINGIDO PARA LOS ASOCIADOS A HOSBEC.
QUEDA PROHIBIDA SU DIFUSIÓN, COPIA, DISTRIBUCIÓN, REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN EL PERMISO EXPRESO Y ESCRITO DE LA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA Y TURÍSTICA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (HOSBEC)

Índice

0. Objetivos y alcance de la guía

1. Recomendaciones para la prevención de contagios COVID-19 en alojamientos turísticos
   a. Procedimientos generales de prevención
      1. Prevención de aglomeraciones y mantenimiento de distancias interpersonales
      2. Reducción de riesgo de contagio a través de superficies compartidas
   b. Medidas preventivas a adoptar por los empleados
   c. Servicio de atención al cliente (recepción / conserjería)
   d. Elaboración de alimentos
   e. Servicio de alimentos y bebidas: restaurantes, cafeterías y bares
      1. Prohibición de fumar
      2. Aforo, horarios y otras restricciones normativas
      3. Servicio de bufé / autoservicio
      4. Servicio en mesa (bebidas / alimentos)
      5. Servicio en barra
      6. Banquetes/eventos
      7. Locales de ocio nocturno
      8. Máquinas vending
      9. Servicio de comida y bebida en habitaciones
      10. Manejo de vajilla y mantelería.
   f. Ventilación y climatización
      - Consideraciones sobre la instalación de medidores de CO_2 en locales cerrados.
   g. Actividades recreativas y ocio
   h. Servicio de limpieza
      1. Limpieza de zonas comunes
      2. Limpieza y desinfección rutinaria de unidades de alojamiento
      3. Limpieza y desinfección de unidades de alojamiento tras el check-out de los huéspedes

2. Recomendaciones de actuación ante casos de COVID-19 en alojamientos turísticos
   a. Recomendaciones de actuación ante casos de huéspedes afectados por COVID-19 en el establecimiento
      1. Información al cliente
      2. Actuación ante clientes con síntomas compatibles con COVID, casos confirmados con síntomas leves y contactos estrechos convivientes

   b. Recomendaciones de actuación ante casos de empleados afectados por COVID-19 en el establecimiento

0.- Objetivo y alcance de la guía

El objetivo de esta guía es ofrecer a los establecimientos de alojamiento turístico asociados a HOSBEC, y por extensión, a todo alojamiento turístico ubicado en la Comunidad Valenciana, un documento estructurado y actualizado sobre las medidas preventivas recomendadas frente a COVID-19 en el actual contexto de la pandemia.

Recordamos que en los últimos meses se ha ido desescalando todas las restricciones sociales que habían sido implantadas para contener los contagios COVID-19, y que actualmente en el ámbito que afecta a los alojamientos turísticos no existe prácticamente ninguna restricción expresa sobre medidas COVID-19.

No obstante, habida cuenta que las recomendaciones sanitarias de prevenir contagios siguen vigentes, desde HOSBEC hemos considerado oportunos desarrollar una serie de directrices que, en el ámbito de los alojamientos turísticos, pueden ayudar a contener los contagios COVID en huéspedes y empleados.

El documento se organiza en dos capítulos:

- el primer capítulo describe las **medidas preventivas** a tener en cuenta, en cada uno de los servicios o áreas de un alojamiento turístico, para minimizar contagios COVID-19.
- el segundo capítulo desarrolla los **procedimientos a tener en cuenta** ante casos de huéspedes o empleados que comuniquen síntomas o confirmen diagnóstico de COVID-19.

Queremos remarcar que el marco normativo que en materia COVID afecta a los alojamientos turísticos de la Comunidad Valenciana es prácticamente nulo, y que por tanto todo lo dispuesto en esta guía debe entenderse como **recomendaciones de actuación**.

Pero, tal como nos recuerdan las propias autoridades sanitarias, la pandemia por COVID todavía sigue estando presente, y **debemos mantener procedimientos activos de prevención**.

El alcance o destino de esta guía son los alojamientos turísticos de la Comunidad Valenciana, particularmente hoteles, apartamentos turísticos y campings.

1.- Recomendaciones para la prevención de contagios COVID-19 en alojamientos turísticos

En este capítulo se establecen las recomendaciones de prevención en cada uno de los servicios relevantes en la contención de COVID, y pueden servir de base para el desarrollo y adaptación por parte de cada establecimiento de sus propios procedimientos normalizados de trabajo en cada área o servicio.

a.- Procedimientos generales de prevención

a.1.- Prevención de aglomeraciones y mantenimiento de distancias interpersonales

Teniendo de referencia la distancia interpersonal mínima de 1,5 m entre no convivientes, será conveniente que el establecimiento permita garantizar que en todo espacio público en los que sea factible se pueda respetar dicha distancia. Entre estas medidas destacamos:

- Adecuación de los aforos de cada espacio común.

  Actualmente no existen restricciones al aforo ordinario que deben cumplir las zonas comunes y por tanto son de aplicación **los aforos máximos que consten en el plan de autoprotección** del alojamiento. No obstante, recomendamos que en ningún espacio común de permanencia prolongada (se excluyen ascensores, aseos...) sea inferior a 2,25 m^2/persona.

  En caso de no disponer de plan de autoprotección actualizado, se puede aplicar lo establecido en el Código Técnico de Edificación DB SI (en caso de incendios) 3 (evacuación de ocupantes) – versión 20-dic-2019.

  Recordamos que **la información del aforo debe estar expuesta en cada espacio**; facilitamos un modelo de cartel a tal fin.

- Mamparas separadoras frontales

  En los puntos de atención al cliente (mostradores de recepción, SPAs, restaurantes) donde no se pueda mantener la distancia interpersonal cliente / empleado de 1,5 m se podrán instalar (a criterio de la dirección del establecimiento) mamparas separadoras frontales de metacrilato o similar.

- Organización de colas

  En previsión de aglomeraciones de personas en puntos de atención o accesos a determinados espacios se recomienda, entre otras medidas, la organización de colas mediante cintas delimitadoras,

a.2.- Reducción de riesgo de contagio a través de superficies compartidas

Aunque el riesgo de contagio a través de superficies, según las últimas valoraciones científicas sobre las vías de transmisión de la enfermedad, es menor de lo considerado inicialmente, debe tenerse en cuenta y minimizar su incidencia. Para ello, se dispondrán las siguientes medidas:

- Dispositivos para el lavado / higienización de manos

  En las zonas con lavamanos (aseos de zonas comunes, tanto de clientes como de empleados) se asegurará que se dispone de jabonera operativa y dispositivo de secado de manos higiénico (toallas de papel preferentemente), así como grifería de cierre automático.

En los locales donde se vaya a compartir la manipulación de objetos entre personas (restaurantes con bufé autoservicio, salones de juego, salas de lectura...) se recomienda disponer de dispensador de gel hidroalcohólico, preferiblemente de diseño higiénico (descarga automática mediante sensor IR).

- Otras medidas para reducir el riesgo de contagio a través de superficies

  Deben ser consideradas todas aquellas medidas que minimicen el contacto manual con objetos o superficies compartidas. Como ejemplo de estas medidas serían:

  - Puertas de apertura automática
  - Tecnológicas contactless de check-in, acceso a habitaciones o pago
  - Individualización de utensilios de trabajo para empleados. De forma particular, en los servicios de atención telefónica se priorizará el uso de dispositivos individuales (auriculares inalámbricos...) para cada empleado.

  En las unidades alojativas debe garantizarse la limpieza y desinfección de todos los objetos susceptibles de ser manipulados (incluyendo textiles, amenities, tiradores de puertas o cajones, interruptores, dispositivos electrónicos...) previa ocupación de nuevos clientes.

b.- Medidas preventivas a adoptar por los empleados

La prevención de contagios en el ámbito laboral es **competencia de los servicios de prevención de riesgos laborales** de cada empresa, quien valorará los riesgos en cada ámbito y para cada tipo de empleado en el marco de sus competencias.

Como herramientas que pueden ser utilizadas en la prevención de contagios, se disponen:

- Uso de **mascarillas por parte de empleados que presenten síntomas** compatibles con COVID-19 (tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta...).
- Uso de **mascarillas en espacios interiores** compartidos por tiempo prolongado con baja ventilación si no se puede mantener la distancia interpersonal de 1,5 m
  - Como referencia, se considerarán espacios poco ventilados aquellos con concentración de CO_2 superior a 500 ppm respecto los niveles de CO_2 exteriores.
  - Todos los empleados, y particularmente las personas consideradas vulnerables (mayores de 60 años, embarazadas o inmunodeprimidos) deben tener la opción de usar mascarillas durante su jornada laboral.
- Especial importancia tiene **la ventilación** adecuada de espacios interiores como oficinas, comedores de personal y vestuarios.
- Minimizar el uso de **herramientas y utensilios** compartidos de forma constante entre compañeros.
  - Teléfonos, teclados / ratones de ordenadores, TPVs o datáfonos, bolígrafos...
- Es conveniente disponer en zonas de empleados **cartelería recordatoria** de las medidas preventivas a adoptar para prevenir contagios (lavado de manos, etiqueta respiratoria, vigilancia de síntomas... – ver anexo 5 de esta guía).

c.- Servicio de atención al cliente (recepción / conserjería)

Entre las medidas preventivas específicas que deben contemplarse en este servicio destacamos:

- La **información** al cliente de las medidas COVID, incluyendo:
  - Recomendaciones a seguir en caso de presentar síntomas
  - Medidas preventivas implementadas tanto en el establecimiento como en el ámbito social
    - Recordamos que no está permitido fumar en espacios públicos cerrados, ni en terrazas de hostelería
- Las medidas preventivas de **contagios entre personal del hotel o con otros clientes**:
  - Disposición de gel o solución desinfectante en el mostrador
  - Minimización de objetos o herramientas compartidas
  - Ventilación adecuada de espacios cerrados
  - Valoración del uso de mamparas frontales si no se puede respetar la distancia mínima de 1,5 m
- Las medidas que permitan mantener **distancias interpersonales entre clientes**:
  - Las zonas de atención al público se diseñarán para evitar aglomeraciones donde no se respeta la distancia interpersonal de 1,5 metros. Entre las diferentes opciones, se pueden contemplar:
    - Marcaje de distancias en el suelo
    - Aumentar los puntos de atención en el mostrador.
    - Organizar pasillos para colas mediante cintas
  - Se deberá respetar el aforo en vestíbulos y espacios comunes que figure en el plan de autoprotección del establecimiento, y que en todo caso no debería ser superior a una densidad de ocupación de 2,25 m^2/personas – el aforo máximo de cada espacio deberá quedar claramente expuesto en la zona.
  - Se pueden implementar todas aquellas medidas que resulten efectivas en este sentido, como son las tecnologías de auto check-in o check-in on-line que agilizan estos procesos.

d. Elaboración de alimentos

Entre las medidas específicas de prevención COVID en el proceso de elaboración de alimentos, recomendamos implementar:

- Uso de **mascarillas** en aquellas tareas de emplatado o manipulación de alimentos listos para consumo, incluyendo show cooking.
- Uso de **guantes** en aquellos alimentos listos para su consumo (sin cocinado posterior) en los que haya un contacto directo de las manos con el alimento.
  - En caso de buffetiers / show-cooking, recomendamos uso de guantes, sin eximirse de su continuo lavado o desinfección, y sustitución periódica o ante el mínimo signo de deterioro.

e.- Servicios de hostelería: restaurantes, cafeterías y bares

Entre las posibles medidas a implementar en estas áreas, destacamos:

1. Recordamos que no está permitido fumar (o asimilados) ni en interiores ni en exteriores (terrazas)

   *Se define en este contexto una terraza al aire libre todo espacio no cubierto o todo espacio que estando cubierto esté rodeado lateralmente por un máximo de dos paredes, muros o paramentos.

2. Aforo y distancias de seguridad

   Actualmente no existen restricciones de aforo por lo que rige el aforo que cada local tenga asignado en su plan de contingencia o, en su defecto, el que correspondiera en del documento CTE DB SI 3.

   Dicho aforo máximo estará expuesto en la entrada al local.

   No obstante, como norma general se debe permitir el distanciamiento entre clientes que no forman parte del mismo grupo de comensales de 1,5 m, evitando aglomeraciones o sobrepasar aforos. Y la densidad de ocupación de locales interiores y terrazas no debería ser inferior a los 2,25 m^2/persona.

3. Servicio de bufé / autoservicio

   En caso de ofrecer está modalidad de servicio, se tendrá en cuenta:

   - Intentar minimizar colas y aglomeraciones en los puntos de autoservicio, ampliando puntos de servicio o disponiendo cintas o señalética de organización de colas. También pueden estudiarse medidas de distribución horaria que eviten horas punta.
   - Disponibilidad de gel hidroalcohólico de manos a la entrada al restaurante, así como en los propios lineales de exposición.
   - Recordamos que todo alimento no envasado (o sin cáscara o envoltura natural no comestible) expuesto en autoservicio deberá estar cubierto bajo pantallas protectoras, y será descartado al final del servicio.
   - En aquellos alimentos que resulte factible, se priorizará la porción individualizada de plato, por ejemplo, postres, entrantes, etc.
   - Queda prohibido cualquier contacto directo de las manos de la persona cliente con la comida expuesta no envasada, por lo que cualquier alimento expuesto en autoservicio estará protegido individualmente o dispondrá de un utensilio específico para servirse.
   - Los utensilios para servirse, así como los puntos de contacto de las máquinas dispensadoras en autoservicio, se cambiarán o higienizarán y desinfectarán con la mayor frecuencia posible (por ejemplo, cada 30 minutos).
   - En el caso de exposición de vajilla o cubertería para el autoservicio, deberá estar expuesta protegida, de manera que el cliente no pueda manipular otra vajilla involuntariamente salvo la que escoge.

4. Servicio en mesa (bebidas / alimentos)

   Cualquier objeto dejado en mesa para su uso por parte de clientes (jarras de café o leche, botellas / jarras de agua, cestillos de pan...) deben ser higienizadas tras cada uso en lavavajillas.

5. Servicio en barra

Se recomienda mantener la distancia de seguridad (1,5 m) entre no convivientes.

6. Cócteles, banquetes y eventos MICE

Actualmente no existen restricciones específicas a los eventos de hostelería vinculados a cócteles, banquetes y celebraciones (bodas, aniversarios...).

Tampoco hay restricciones específicas a los servicios de hostelería de los eventos MICE (meetings, congresos, convenciones y encuentros de carácter profesional), como son los coffee-breaks o cócteles.

7. Locales de ocio nocturno (discotecas, salones de baile, bares de copas, pubs, cafés-teatro...)

Tampoco existen restricciones específicas para este sector, salvo las genéricas para el servicio de hostelería (baile y consumo de pie están permitido, sin uso de mascarilla).

Quisiéramos destacar la importancia de garantizar una adecuada ventilación en estos espacios, e incluso la conveniencia de disponer de medidores de CO_2 que determinen la necesidad de ventilación.

8. Máquinas vending

Cualquier máquina de vending (tabaco, material de higiene, bebidas, alimentos...) deberá tener un plan asociado de limpieza y desinfección con la frecuencia adecuada a su uso, y mínimo diariamente.

9. Servicio de comida y bebida en habitaciones

Será opcional por parte del camarero el uso de mascarillas al acceder a la habitación en presencia de clientes tanto para servir como para retirar el servicio.

En caso que el cliente haya comunicado sufrir síntomas compatibles COVID-19 se aplicarán los procedimientos específicos al respecto.

10. Manejo de vajilla y mantelería

Se deben asegurar adecuados procedimientos de limpieza y desinfección de mantelería:

- La mantelería reutilizable (tela o plásticos) se higienizará tras cada uso.
- En caso de mantelería desechable se sustituirá tras cada uso
- En caso de no usar mantelería, se higienizará la mesa (uso de productos higienizantes adecuados: amonio cuaternario, por ejemplo) tras cada uso.

Todos los platos, los cubiertos y la cristalería reutilizables deben lavarse y desinfectado tras su uso en una máquina lavavajillas que funcione adecuadamente (temperaturas de lavado y aclarado que garanticen su higienización).

f.- Ventilación y climatización de espacios interiores

Siguiendo las recomendaciones actuales del Ministerio de Sanidad de 18.nov-20, resumidas para el sector en la Guía HOSBEC sobre la ventilación de espacios cerrados, se exponen las principales medidas preventivas a tener en cuenta en materia de ventilación / climatización:

- Favorecer la **mayor tasa de renovación** de aire posible, bien de manera natural como mecánica.
  - En espacios de uso no continuo (gimnasios, comedores, salones para eventos o animación...) deberá asegurarse la adecuada ventilación previa y posterior a su uso.
- En cuanto a la **ventilación natural,** debe considerarse:
  - Aun existiendo dispositivos de ventilación mecánica (centralizada o individual) en la estancia, es conveniente abrir periódicamente puertas y ventanas para aumentar la renovación de aire.
  - En aquellas estancias sin sistemas de ventilación mecánica deben mantenerse ventanas / puertas abiertas el mayor tiempo posible (idealmente de forma continua, mínimo 5 minutos cada media hora). Esto incluye estancias climatizadas con splits o fancoils.
  - Es conveniente que la ventilación natural sea cruzada, es decir, abriendo puertas y ventanas opuestas de manera que se facilite la renovación total del aire de la estancia.
  - También es importante que la ventilación se dirija desde zonas limpias (exterior...) a zonas más contaminadas / ocupadas, y no al revés. Hay que tener en consideración la dirección del aire que evacuamos de estancias, por ejemplo, en aseos o vestuarios donde las corrientes de ventanas abiertas pueden introducir el aire contaminado hacia el interior del edificio.
  - En aquellas estancias con ventiladores o sistemas de climatización (tipo splits o fancoils) estos equipos deben operar a baja velocidad y de forma continua (preferible a potencias de ventilación elevadas y discontinuas).

- En cuanto a la **ventilación mecánica o forzada,** debe considerarse:
  - Debe asegurarse una tasa de renovación de aire adecuada, calculada:
    - Según el número de personas que ocupa el espacio (aforo): se calcula en base a una tasa de renovación de 12,5 L/s por persona, o en su equivalente en tasa de renovación, de 5 a 6 ventilaciones (volumen de la estancia) de aire por hora. Estos valores deben incrementarse en espacios donde se practiquen actividades deportivas o de canto.
    - Según la concentración de CO_2 que se acumula en el espacio (medible con dispositivos específicos, idealmente de tecnología de infrarrojos no dispersivos, y debidamente calibrados), permitiendo un máximo de incremento de 500 ppm respecto a la concentración de este gas en el exterior del edificio.
  - En el caso de los sistemas de ventilación centralizada debemos:
    - Aplicar los criterios de renovación anteriormente expuestos.
    - Mantener siempre conectados los sistemas, bajando al mínimo la potencia cuando las estancias no están ocupadas, pero sin llegar a desconectarlos.

        - Asegurar el correcto estado de limpieza y mantenimiento de los filtros, evitando que su mal funcionamiento o colmatación reduzca el caudal nominal de renovación establecido. En caso de recirculación del aire, se dispondrán filtros (el mayor poder filtrante disponible compatible con el equipo) en dicho circuito.
    - En sistemas de ventilación individualizados (común en aseos, vestuarios, talleres y zonas privadas de trabajo del hotel) se recomienda mantener constantemente en funcionamiento (si disponen de variador de potencia, se puede temporizar a mínima extracción en periodos sin uso de la estancia)

- En cuanto a la **climatización**, el confort térmico y el ahorro energético deben quedar en segundo plano frente a los requisitos de ventilación. No obstante, y aunque las condiciones ambientales afectan mínimamente la transmisión de virus, los valores de humedad relativa óptimos para minimizar la supervivencia del virus se sitúan entre el 40 y el 60%. En cuanto a la temperatura, valores por encima de 21ºC reducen la supervivencia y tasa de transmisión del virus.

- Las **alternativas** para aquellas estancias que no puedan cumplir con las condiciones adecuadas de renovación de aire son:
    - Reducir el aforo de la estancia para adecuarse a las tasas de renovación necesarias
    - Instalar equipos portátiles de filtración HEPA (se recomienda para su selección e instalación el asesoramiento de personal técnico cualificado)
    - Desaconsejamos el uso de equipos "purificadores" de aire que aleguen capacidad de desinfección basados en tratamientos químicos (ozono, radicales libres, tecnologías de plasma frío, etc), ya que no están permitidos en los locales con presencia de personas y en muchos casos no están evaluados ni autorizados. En cuanto a los basados en radiación UV-C (lámparas exclusivamente), deben instalarse por personal cualificado que informará sobre el cumplimiento de la Especificación UNE 0068 en cuanto a mantenimiento y uso seguro.

- Respecto a la **ventilación de habitaciones con sistemas centralizados**, aunque no está demostrada la transmisión del virus a través de los conductos de ventilación, se recomienda aplicar las mismas tasas de renovación indicadas anteriormente.
    - En caso de habitaciones con clientes que hayan comunicado síntomas, si no es posible desconectar el sistema de climatización compartida, se tomarán las medidas adecuadas que garanticen una máxima ventilación de dichas estancias.

- Respecto al **mantenimiento y limpieza de los sistemas de ventilación**:
    - Realizar el mantenimiento ordinario de filtros – hay que asegurar que los equipos funcionen correctamente, y que los filtros no están colmatados lo cual disminuiría el caudal nominal establecido
    - El manejo de filtros debe realizarse con las debidas precauciones (uso de mascarillas y guantes, y en caso de sustitución embolsarlo previamente a desecharlo) – en caso de filtros HEPA, debe realizarse por personal especializado.
    - Es conveniente llevar registro de todas estas tareas de mantenimiento y limpieza

❖ **Consideraciones sobre la instalación de medidores de CO_2 en locales cerrados.**

Desde HOSBEC consideramos una herramienta útil el disponer de medidores de CO_2 en locales públicos interiores, particularmente en bares y cafeterías, restaurantes y piscinas cubiertas / SPA (aunque en estos últimos ya era obligatorio el control de CO_2).

Por tanto, disponer de estos dispositivos (con sensores NDIR) de manera que tanto el responsable de la ventilación del local como los ocupantes puedan observar la calidad del aire y nivel de ventilación, nos parece una buena medida preventiva que seguro será aceptada gratamente por los usuarios.

g.- Actividades recreativas y ocio

Como premisas generales, para celebraciones, eventos y concentraciones de personas no contemplados en otros apartados de manera específica:

- Se recomienda realizar actividades en espacios abiertos
  - Los locales cerrados deben garantizar su adecuada ventilación.
- Se evitará cualquier aglomeración o concentraciones de personas que impida mantener la distancia interpersonal de 1,5 m
  - Para ello, la densidad de ocupación mínima recomendada es de 2,25 m^2/ persona
- Si se van a compartir objetos, deben ponerse a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida
- No estará permitido fumar en todas sus modalidades ni en locales cerrados, ni en terrazas de hostelería, ni en áreas infantiles y zonas de juego para la infancia.
- El profesional que realiza los servicios de maquillaje, masaje, peluquería y tratamientos corporales a terceras personas debería hacer uso de mascarilla ya que no se puede mantener la distancia interpersonal de 1,5 m por tiempo prolongado.

h.- Servicio de limpieza

1. Limpieza de zonas comunes:

   Deben potenciarse la higienización de los objetos y superficies que son manipulados por los clientes (botoneras, barandillas, brazos de sillas o sillones, mostradores, picaportes...).

2. Limpieza rutinaria de habitaciones / unidades de alojamiento

   Como normas básicas generales:

   - No se realizarán las limpiezas en presencia de cliente en la unidad de alojamiento
   - Deberá abrirse balcones y ventanas exteriores para ventilar la instalación.
   - Se seguirá un orden de limpieza desde lo más limpio (mobiliario de habitación) a lo más sucio (baños) y de lo más alto (luminarias, mobiliario) a lo más bajo (suelos).
   - Se evitará la contaminación cruzada a través del material de limpieza de una unidad de alojamiento a otra

3. Limpieza de habitaciones / unidades de alojamiento tras el check-out de los huéspedes

   Se recomienda disponer un procedimiento específico de limpieza que tenga en consideración los siguientes ítems:

   - Desinfección de todos los objetos que supongan contacto con el cliente: grifería y mobiliario del cuarto de baño, teléfonos, interruptores, mandos a distancia TV y AACC, mesas y mesillas, sillas y sillones, cafeteras y minibar, mecanismo de apertura de cortinas y persianas...
   - Desinfección de vasos de enjuague bucal (uso de lavavajillas automático) o sustitución por desechable.
   - Sustitución de todos los amenities, bolsas de basura y papel higiénico.
   - La habitación conviene que permanezca aireada y soleada el mayor tiempo posible.

2.- Recomendaciones de actuación ante casos COVID-19 en alojamientos turísticos

a- Recomendaciones de actuación ante casos de huéspedes COVID-19 en el establecimiento

En lo que refiere a huéspedes afectados, basándose en el PROTOCOLO DE RECOMENDACIONES SOBRE ACTUACIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA ANTE LA DETECCIÓN DE CLIENTES CON SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA COVID-19 aprobado por la Consellería de Sanidad el 31 de marzo de 2022, exponemos los procedimientos a seguir:

1. Información a los huéspedes

   Se informará al cliente en todo momento del procedimiento a seguir en caso de presentar síntomas compatibles con la enfermedad[1].

   [1]Síntomas respiratorios agudos consistentes en inicio súbito en los últimos 10 días de cualquiera de los siguientes síntomas: tos, disnea, dolor de garganta o rinorrea, con o sin fiebre. Otros síntomas como anosmia, ageusia, diarreas, dolor torácico o cefalea, entre otros, pueden ser considerados también síntomas de sospecha de infección por SARS-CoV-2 según criterio clínico.

   Es conveniente que esta información esté documentada, y en los idiomas adecuados al tipo de huésped del establecimiento.

2. Actuación ante clientes con síntomas compatibles con COVID, casos confirmados con síntomas leves y contactos estrechos convivientes

   Como premisas cabe resaltar:

   - No es función ni responsabilidad del establecimiento juzgar síntomas ni presuponer enfermedades. Sólo se actuará en base a la información que el propio cliente transmita.
   - El cliente afectado tiene el deber de minimizar contactos sociales, hacer uso constante de mascarilla, frecuente lavado de manos durante los 10 días siguientes a la aparición de síntomas, evitar contacto con personas vulnerables (más de 60 años, inmunodeprimidos y embarazadas), y evitar participación en eventos multitudinarios.

Dicho esto, las **medidas de conducta propuestas para la estancia de los clientes** afectados en los alojamientos turísticos son:

- Restricciones para el acceso a cafeterías, salones o salas de espectáculos en espacios cerrados donde se consuman alimentos y bebidas.
- Alternativas que minimicen el riesgo de contagio a otros usuarios de los comedores colectivos. Por ejemplo:
    a. Ofrecer servicio de habitaciones
    b. Reservar una zona del comedor lo más aislada y ventilada posible respecto al resto de comensales
    c. Restringir el uso del bufé por parte de los clientes afectados
    d. Facilitar el acceso al comedor en horario diferente al resto de comensales
    e. Habilitar terrazas para su uso como comedor por clientes afectados
- Restricciones al uso de SPAs u otras instalaciones cerradas incompatibles con el uso de mascarillas.
    a. En el caso de duchas comunes de campings y similar, posibilidad de ofrecer duchas particulares u horarios exclusivos de uso a dichos clientes.
- Todo desplazamiento que se realice en el periodo de 10 días desde presentación de síntomas o contacto, se realizará si es posible, en transporte privado.

Respecto a las **obligaciones del establecimiento** respecto al cliente afectado, **destacamos la prolongación de estancias en caso necesario**, particularmente si el retorno del cliente a su domicilio habitual se realiza en trasporte colectivo (dicha prolongación no implica su gratuidad).

Y con respecto al **servicio de habitaciones con huéspedes afectados** por COVID con el fin de facilitar el cumplimiento de las recomendaciones de conducta a tomar por las personas afectadas, se podrán implantar las siguientes medidas:

- Las habitaciones contarán con las condiciones adecuadas para realizar el aislamiento voluntario:
    a. En la medida de lo posible le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
    b. Dispondrá de ventilación natural al exterior. Si existieran habitaciones con terraza o balcón, se recomienda asignar una de ellas.
    c. Dispondrá de jabón para manos, papel de secado de manos, gel hidroalcohólico, así como de papelera con tapa y pedal, bolsas de basura, y vasos de plástico.
    d. Si así se acuerda con el cliente, se le facilitarán los medios para poder colaborar en tareas de limpieza diarias
- Respecto a los servicios de limpieza
    a. El personal empleado que acceda a las unidades de alojamiento afectadas, sea para tareas de limpieza o para tareas de mantenimiento, deberá ir provisto de los equipos de protección individual que determine el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del establecimiento, y en todo caso deberá protegerse con guantes de un solo uso y mascarilla.

b. La limpieza de la habitación se hará con la periodicidad que tuviera previamente pactada según tipo y categoría turística del establecimiento.

- Respecto al servicio de alimentos y bebidas
  a. En caso de ofrecer servicio de habitaciones:
     i. La comida, depositada en una bandeja sobre un carro, quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la bandeja se debe dejar fuera de la estancia.
     ii. La vajilla sucia y bandeja se manipulará de acuerdo con la política habitual de higiene y de seguridad alimentaria.
     iii. Vajilla y bandeja se lavarán en lavavajillas.
  b. Los alojamientos turísticos que no cuenten con servicio de alimentos y bebidas permitirán el servicio de comida a domicilio o servicio de compra online de supermercados, pactando con el cliente un procedimiento adecuado de gestión de residuos.

b- <u>Recomendaciones de actuación ante empleados afectados por COVID-19 en el establecimiento</u>

En caso de que empleados del establecimiento comuniquen sufrir síntomas compatibles con la enfermedad y no se haya cursado baja laboral, a través de los servicios de prevención se podrán determinar las siguientes medidas:

- Uso constante de mascarilla en zonas comunes interiores (o en exteriores si no se mantiene la distancia interpersonal de 1,5 / 2 m) hasta 3 días de la desaparición de síntomas
- Evitar compartir comedor de personal con otros compañeros (se puede establecer diferentes horarios o hacer uso de terrazas o locales aislados para comer)

© Este documento es privado y confidencial y su uso está restringido para los asociados a HOSBEC.
Este documento es propiedad intelectual de HOSBEC y está sujeto a todos los derechos de exclusividad
Queda prohibida su difusión, copia, distribución, reproducción total o parcial sin el permiso expreso y escrito de la Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC)