



## Hotel Seguro - Plan de acción y contingencia contra la COVID-19

---

Mayo de 2020

**AlmaHotels**



"El tiempo vuelve fútil lo que creímos importante, y sensato lo que pensábamos vano."  
*Ramón Andrés*



# Índice

---

- I. Introducción
- II. Objetivo
- III. Equipo directivo
- IV. Recepción de clientes
- V. Servicios de Alimentos y Bebidas
- VI. Servicios de limpieza de habitaciones y zonas comunes
- VII. Mantenimiento
- VIII. Anexos

# Introducción

---

## Antecedentes

Acorde con la declaración de la OMS, el virus causante de la COVID-19 se transmite entre personas a través de las gotículas respiratorias (especialmente al toser). Asimismo, la OMS establece que **los hoteles no son espacios mas susceptibles de contagios que otros establecimientos públicos**, pese a ello, las interacciones entre los trabajadores y los huéspedes son objeto de especial atención según se especifica en este plan.

## Normativa vigente

Este plan ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones operativas para la gestión de establecimientos hoteleros publicada por la OMS el 31 de marzo del 2020 y en cumplimiento de la orden SND/399/2020, publicada el 9 de mayo del 2020 en el B.O.E. por el Ministerio de Sanidad (Artículos 6.5, 15, 44, 45 y 46). Adicionalmente el listado de productos virucidas autorizado por el mismo Ministerio de Sanidad del gobierno de España.

## Objetivo

---

Este plan de contingencia está diseñado para asegurar que nuestros hoteles pueden proteger la salud de nuestros empleados y clientes.

Cada miembro del equipo de trabajadores que forman parte de AlmaHotels (incluyendo al equipo directivo) están estrictamente comprometidos en la ejecución y el control de los aspectos esenciales para la prevención de este virus.

Una completa y regular higiene de manos, distanciamiento entre personas, evitar el contacto de manos con ojos, nariz y boca, así como una buena higiene respiratoria, forman parte de la nueva manera de actuar de todos y cada uno de nosotros. Del mismo modo y en relación con los espacios, limpieza y desinfección de objetos tocados frecuentemente así como superficies, con el compromiso de que la reducción de riesgos sea nuestra primera prioridad.

Grupos de acción

---

# Equipo directivo



# Grupos de acción

---

## Equipo directivo

El equipo directivo de AlmaHotels toma una actitud responsable para abordar la amenaza de salud causada por el COVID-19, implicándose directamente en la elaboración de este plan así como en los siguientes puntos:

- Realización de pruebas serológicas periódicas y a todos los empleados que estén trabajando en el hotel, con objeto de que únicamente puedan desempeñar sus tareas aquellos que previamente hayan dado negativo.
- Control de acceso (medición de temperatura y equipo de protección personal adecuado) y desinfección (lavado de manos y desinfección de suelas) de un nuevo huésped a la entrada del hotel.
- Implementación de *Logbooks* para el seguimiento y mejora de las acciones y medidas importantes llevadas a cabo registrándolas con el suficiente detalle (incluyendo fecha y hora del uso de desinfectantes, por quién, dónde...).

# Grupos de acción

---

## Equipo directivo

- Comunicación: cualquier empleado que tenga un mínimo síntoma deberá comunicarlo rápidamente y no podrá trabajar. Asimismo, los empleados deberán comunicar cualquier incidencia detectada ampliándose los reportings habituales de comunicación interna sobre el estado de los huéspedes.
- Formación específica a todo el personal sobre una contingencia de caso positivo en el hotel (equipación /aislamiento de la persona que ha dado positivo/ contacto con las autoridades sanitarias/desinfección).
- Disposición de Gel hidroalcohólico y equipamiento (EPIs) ergonómico y de calidad para todo el personal en uso habitual y 2 equipos completos en caso de contingencia de positivo en el Hotel.
- Evaluación constante del plan de acción para identificar y corregir desviaciones, así como cambios que la legislación y las recomendaciones puedan sugerir en el futuro.
- Rotulación en zonas restringidas así como información sobre procedimientos de higiene (ej. limpiarse las manos al menos 20 segundos, uso de mascarillas, guantes, etc.).



Grupos de acción

# Recepción



# Grupos de acción

---

## Recepción

Se ha establecido un **control de acceso sanitario** a los hoteles Alma. El huésped pasa por una alfombra desinfectante, tomamos la temperatura (por debajo de 37,2°C) y solicitamos el lavado de manos con gel desinfectante durante 20 segundos. Del mismo modo, solicitamos colocación de guantes y mascarilla (por ese orden) en caso de que el huésped no traiga equipo propio.

Si el huésped supera satisfactoriamente el control podrá acceder al hotel. Si por el contrario no lo supera, el hotel haciendo uso de su derecho de admisión denegará el acceso, asesorando y poniendo a disposición del cliente, el contacto con las autoridades sanitarias pertinentes en busca de una solución.

Ítems en control de acceso:

- Alfombra desinfectante
- Termómetro digital para medir temperatura

Ítems en estación de material (EPIs) para clientes con:

- Dispensador de gel desinfectante
- Mascarillas quirúrgicas
- Guantes
- Toallitas desinfectantes
- Papelera de pedal

Ítems en zona cerrada para el equipo :

- Bayetas con desinfectante para limpiar zonas de apoyo y contacto por clientes (min 3 veces día)
- Desinfectante de manos (20s)
- Máscaras de protección y guantes
- Uniformes de manga larga
- Bolsas de basura que se cambien a menudo

# Grupos de acción

---

## Recepción

- Los recepcionistas deben conocer la nacionalidad del cliente antes de su llegada para hacer una estimación de la pandemia en su país y prevenir los posibles síntomas de un cliente que viene de un país de riesgo.
- La recepción, así como el resto de grupos de acción, tiene actualizado el listado de teléfonos de asistencia médica, hospitales y farmacias por si fuera necesario.
- Es importante que en todo momento la distancia entre empleados y huéspedes sea de 1 metro mínimo, a excepción de la mesa de recepción que deja una distancia de 2 metros.
- Si algún huésped tiene algún síntoma, se establecerá el **protocolo de contingencia de positivo en el hotel**. Una persona del equipo, haciendo uso del material indicado, realizará el cuestionario con el huésped y si es preciso, siguiendo el protocolo, informará a todo el equipo del hotel, indicando al huésped que no puede salir de su habitación y poniéndose en contacto con las autoridades sanitarias.
- Hemos retirado el teléfono de las habitaciones, poniendo a disposición el WhatsApp del hotel para llamadas o mensajes con la recepción o servicio de habitaciones.

Grupos de acción

# Alimentos y bebidas

---



# Grupos de acción

---

## Alimentos y bebidas

- En los accesos al restaurante y bar se dispone de una estación de material (EPIs) para clientes con gel hidroalcohólico, mascarillas quirúrgicas, guantes, toallitas desechables y papelería de pedal.
- Las mesas tienen una separación entre comensales de máximo 4 personas en 10m<sup>2</sup>. La separación entre mesa y mesa debe ser de 2m de distancia desde el respaldo de una silla a la otra. En una misma mesa la separación debe ser de 1m de distancia de cara a cara de cada comensal.
- La vajilla y cubertería se limpiarán siempre en lavavajillas y nunca a mano. La temperatura de lavado se sitúa entre 70°C y 80°C, (rango de temperatura a la que se elimina el virus).
- Queda retirado el servicio de buffet y los utensilios de uso común (aceiteras, vinagreras...) que no puedan lavarse en el tren de lavado a la temperatura indicada.
- Ninguno de los elementos ubicados en el restaurante (mantelería, vajilla, cartas...) son de más de un uso.
- La máquina de café debe limpiarse 3 veces al día.

Grupos de acción

# Limpieza de habitaciones y zonas comunes



# Grupos de acción

---

## Limpieza de zonas comunes.

Todo el personal de limpieza dispone y debe realizar sus tareas con los siguientes Ítems:

- Bayetas con desinfectante para limpiar cada vez que pasa un cliente la zona donde ha estado
- Desinfectante de manos - lavar 20 segundos cada vez
- Máscaras de protección y mascarillas
- Guantes
- Delantales protectores
- Uniformes de manga larga
- Peúcos
  
- Ítems ubicados en estación Acceso ascensores lobby:
  - Dispensador de gel desinfectante
  - Estación de kit de mascarillas y guantes
  - Dispensador de pañuelos de papel y Papelera de pedal
  
- Ascensores plantas habilitadas
  - Dispensador de gel desinfectante

## Grupos de acción

---

### Limpieza de zonas comunes.

- Ítems ubicados en acceso a restaurante y bar:
  - Dispensador de gel desinfectante
  - Estación de kit de mascarillas y guantes
  - Dispensador de pañuelos de papel y Papelera de pedal
- Prestamos especial interés en la limpieza de zonas comunes donde el cliente puede transitar. Se utilizan materiales desinfectantes aprobados como virucidas según el Ministerio de Sanidad.
- Especial atención a todas las zonas que se suelen tocar con las manos de clientes (pañños puertas, barandillas, botón ascensor, huella dactilar, interruptores...).
- La limpieza de elementos de uso compartido como el botón del ascensor, paños puertas, accesos, etc.. se realiza con alcohol (70%).
- Ventilación diaria de zonas comunes y habitaciones ocupadas (hasta un día después del día de salida).
- El acceso a los servicios de las zonas comunes se limita a una única persona y se realiza la limpieza y desinfección un mínimo de 6 veces al día, dejando el debido registro.



# Grupos de acción

---

## Limpieza de habitaciones

Se ha realizado un S.O.P detallado de la limpieza y desinfección de cada habitación. Nuevas incorporaciones al proceso como recolecta de ropa de baño y cama en bolsas desinfectantes cerradas, generador de Ozono en cada limpieza de habitación mediante cañón ozonizador y luz ultravioleta para las zonas de más contacto (armarios, sillas y sillón, escritorio, mesilla de noche, lavabo, ducha, inodoro y bidet).

- En el caso de que un huésped este infectado y después de su salida, la habitación se limpiará 2 veces durante 2 días, para asegurar la desinfección.
- Después de la limpieza, se desecha todo el material usado, como guantes, bata y peúcos y se debe proceder al lavado de manos.
- Toda la ropa de cama y baño se retira directamente de la habitación en bolsas cerradas y se envía en carros cerrados a la lavandería.
- Toda nuestra ropa de cama y baño pasa por un sistema de lavado que cumple con los estándares de limpieza bacteriológica (lavado 80°C durante 20 minutos / Secado en 2 procesos de 80°C y 120°C ) y por último planchado a vapor a 160°C).

# Grupos de acción

---

## Limpieza de habitaciones

- Una vez limpia, desinfectada y planchada toda la ropa de cama y baño se entrega reatrilada a los offices de planta y zona de recolocación, donde espera cerrada hasta la nueva reposición en habitación.
- Previo a retirarse la mascarillas, se procede a la limpieza inmediata de manos con gel hidroalcohólico.
- Para la lavandería de ropa de huéspedes, se reserva una maquinaria específica, cuyos lavados se realizan entre 60°C-80°C y se trasladan en bolsas desechables.
- En el caso de un cliente infectado no se permitirá que reciba ninguna visita, a excepción de las autoridades sanitarias. En el caso del acompañante, deberá alojarse en una habitación separada.

Grupos de acción

# Mantenimiento



# Grupos de acción

---

## Mantenimiento

- Se ha realizado una actuación previa a la apertura del hotel consistente en una desinfección y control de la calidad del agua así como la de la piscina (que de momento tiene restringido el acceso a cualquier persona) mediante un shock térmico de elevación de temperatura por encima de los 70°C.
- Revisión del funcionamiento de lavadoras y lavaplatos a la temperatura indicada (70°C-90°C).
- El rango de temperatura mínima del aire acondicionado debe ser más alta de lo habitual (19,5°C) para evitar resfriados y estornudos.
- La toma de ventilación y de aportación de aire del exterior a los sistemas de ventilación se hallan configurados al máximo.
- Hemos establecido un sistema de apertura de la puerta principal automática.
- Hemos eliminado temporalmente nuestro sistema de accesos por huella dactilar así como los de registro de horario de trabajadores, dejando únicamente la opción de la tarjeta magnética desechable.
- Usamos guantes en todo momento si se trabaja en diferentes zonas del hotel y como el resto de personal, se debe cumplir estrictamente con el código de higiene de manos.

**AlmaHotels**  
[www.almahotels.com](http://www.almahotels.com)

