

Plan Contingencia

Este plan de contingencia está diseñado siguiendo las indicaciones de la guía publicada por el ministerio de sanidad para la prevención del contagio por COVID19. Su finalidad es poner los medios materiales y humanos necesarios para evitar cualquier posibilidad de contagio por COVID-19 de nuestros huéspedes y de nuestros empleados.

1. Ámbito de Aplicación y Alcance.
2. Medidas Preventivas Básicas.
3. Seguridad para el trabajador.
4. Seguridad para el cliente.

“El cumplimiento de las normas básicas de este plan de contingencia, evita en gran medida la posibilidad de contagio y propagación del virus COVID-19”.

1. Ámbito de Aplicación y Alcance (Esta Guía es de aplicación en todos los centros de trabajo de la empresa).

- Hotel Tximista, Sl. (Estella-Lizarra).

También es de aplicación a todas las personas que actúen en los diferentes puestos de trabajo o en nuestras instalaciones: Empleados, clientes, proveedores y cualquier otro tercero que acuda o se encuentre en nuestras instalaciones.

Las fechas de apertura barajadas para la puesta en marcha de las instalaciones serán las siguientes: 15 de Julio de 2020.

Atendiendo a los protocolos establecidos por la Secretaría de Estado de Turismo de España aprobado por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España y protocolarizado por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) con base en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y de las autoridades sanitarias sobre el coronavirus (COVID-19) para que el servicio y atención a nuestros clientes sea 100% seguro. El hotel Tximista garantiza en todo su establecimiento la aplicación de medidas preventivas que a continuación se detallan.

- ★ Ofrecemos la posibilidad de realizar reservas garantizadas a través de nuestros canales directos, on-line: www.hoteltximista.com, teléfono: 948555870, correo electrónico: info@hoteltximista.com, sin aplicar ninguna penalización por cancelación o modificación hasta 24h antes de la llegada del cliente al hotel.
- ★ Garantía para adaptar cualquier reserva a las necesidades de nuestros clientes.
- ★ DESINFECCIÓN PREVIA. Antes de las aperturas de los establecimientos, se procederá a una desinfección general de todas las instalaciones.

2. Medidas Preventivas Básicas.

Con carácter general, se aplicarán los deberes ordinarios de protección establecidos en la normativa de prevención de riesgos laborales.

El deber de protección de la empresa garantizará la seguridad y la salud de las personas trabajadoras a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo que estén bajo su ámbito de dirección, es decir, bajo su capacidad de control.

Organizar el trabajo de modo que se reduzca el número de personas trabajadoras expuestas, estableciendo reglas para evitar y reducir la frecuencia y el tipo de contacto de persona a persona.

MEDIDAS HIGIÉNICAS que afectan a todo el personal y puestos referidos en el ámbito de aplicación y son:

- ★ Buena Higiene Respiratoria: Al toser o estornudar tápese la boca y nariz con la mano con un pañuelo o, de no ser posible, con la manga del antebrazo o la flexura del codo.
- ★ Buena Higiene de Manos: Después de haber tosido o estornudado y antes de tocarse la boca, la nariz o los ojos, lávese las manos de forma cuidadosa con agua y jabón durante al menos 20 segundos. Si no dispone de agua y jabón, utilice soluciones desinfectantes con alcohol para limpiárselas.
- ★ Buena Higiene Ambiental: Incrementar la limpieza de los lugares y superficies de trabajo. En este sentido, se contemplan las siguientes acciones:
- ★ Proporcionar dispensadores jabonosos y de solución alcohólica en las entradas o lugares de acceso a servicios.
- ★ Dotar de mascarillas al centro, para que estén disponibles en caso de que se presente alguna persona que refiera un posible contacto.
- ★ Definir una zona de espera para visitas.
- ★ Distribución de cartelería informativa por las diferentes áreas de trabajo para potenciar las medidas preventivas.

3. Seguridad para el Trabajador

FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN. Formación de los trabajadores, todos han recibido formación sobre los protocolos de prevención y buenas prácticas que recomienda el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, para combatir el COVID-19, certificado por la CEHAT en su plan de formación para el sello Hostelería Segura.

PROTOCOLOS DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN. Se han reforzado las medidas de higiene y desinfección en todos los departamentos. Los uniformes de trabajo se desinfectarán diariamente procediendo a su desinfección por temperatura con lavado a >60°C, En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a dicha temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

El uso de guantes, mascarillas o pantallas de protección y gel hidroalcohólico será obligatorio por todos los trabajadores en función del protocolo específico de cada departamento.

DISTANCIA DE SEGURIDAD. Es de obligado cumplimiento el mantenimiento de distancia de seguridad entre empleados, evitando turnos de trabajo compartidos, o procedimientos realizados en grupo. El uso de la mascarilla es obligatorio siempre que no se pueda mantener la distancia de seguridad 1,5 m.

PROVEEDORES. Existe una zona de recepción de mercancías, con desinfección de mercancías y zona de almacenaje. Todos los proveedores accederán provistos de

mascarillas y desinfectarán con gel hidroalcohólico antes de acceder al interior. Las mercancías han de ser desinfectadas y reenvasadas antes de pasar al almacén siempre que sea posible, una vez desechados los embalajes, estos irán directamente al cubo de basuras en bolsas debidamente cerradas.

Se han trasladado a los trabajadores las siguientes recomendaciones:

1. Evitar el saludo con contacto físico.
2. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
3. Tirar cualquier desecho de higiene personal a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
4. Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.).
5. Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal.
6. No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados.
7. Vestuarios y aseos se establece un aforo máximo de dos personas al mismo tiempo respetando la distancia de seguridad, para lo cual han de establecerse turno de uso. La ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, aunque se utilice taquilla.
8. De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día.

Requisitos específicos para el área de Limpieza:

9. El área de pisos y limpieza debe utilizar, como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Se recomienda el cambio de guantes o su desinfección para la limpieza de cada habitación.
10. Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.
11. 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.

4. Seguridad para el cliente

4.a) Recepción y acogida:

1. Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción será de 6 personas o aquel que permita y establecer las medias necesarias. Para asegurar el distanciamiento entre clientes y con los empleados.
2. Las zonas de recepción disponen de MAMPARAS que aseguran la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección, aun así, el personal debe utilizar mascarilla de protección o pantalla facial protectora.

3. ALFOMBRAS DE DESINFECCIÓN PARA CALZADO. En la entrada de cada establecimiento existen alfombras, con solución desinfectante para el calzado en los accesos del local.
4. Las recepciones y los accesos al hotel, así como en cada salida del ascensor, están dotadas con dosificadores de GEL HIDROALCOHÓLICO, para uso de clientes.
5. CHECK-IN Se comprobará la documentación del cliente previa limpieza de las manos y posterior limpieza del documento con el gel hidroalcohólico. A los clientes se les entrega el documento para la rúbrica del contrato de alojamiento. Los bolígrafos o similares, se desinfectarán tras su uso.
6. Se asegurará la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijando de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones
7. Las LLAVES DE TARJETA se depositarán en un recipiente tras su uso se desinfectarán con gel hidroalcohólico, además de objetos como bolígrafos, y datafono tras su intercambio. Debe fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Esto es aplicable a todos los servicios del alojamiento. Se desinfectará el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
8. Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
9. El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e teléfono) deberá limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo.
10. PROTOCOLO DE MALETAS. A los clientes que así lo deseen, se les guardarán las maletas en un espacio para tal fin. Los trabajadores se desinfectarán las manos posteriormente de poner el equipaje en su sitio. Se intentará tocar lo menos posible.
11. INFORMACIÓN PARA CLIENTES. Toda la información al cliente se facilitará por correo electrónico o folletos debidamente desinfectados con un autorizado.

4.b) Zonas Comunes:

1. PROTOCOLOS DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN. Se aumentarán las frecuencias de limpieza y desinfección de las zonas comunes de los, mostradores de recepción, ascensores, pomos puertas, asientos, baños, ascensores, utilizando viricidas autorizados.
2. El hotel debe determinar los AFOROS de los distintos espacios comunes.
3. Se dispondrá de SOLUCIÓN DESINFECTANTE en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.
4. Los aseos de uso común se desinfectarán 6 veces al día.
5. Las PAPELERAS deben contarán con una apertura de accionamiento no manual y dispondrán en su interior de doble bolsa interior.
6. Los SALONES donde se vaya a celebrar eventos, espacios cerrados para eventos se ventilarán 2 horas antes de su uso para garantizar la normativa vigente.

4.c) Habitaciones

1. PROTOCOLOS DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN. Se procederá a la desinfección de cada estancia con entrada de un nuevo cliente, con tratamiento de 10' por estancia una vez limpia y desinfectada con viricidas autorizados, evitando que el nuevo cliente realice su entrada antes de 30' una vez finalizado el proceso de limpieza de la misma, y posteriormente ventilando adecuadamente la estancia. Se han reforzado los protocolos de higiene y desinfección en zonas de especial contacto como, accesos de puertas, ventanas, mandos de televisión y aire acondicionado, grifería y todo tipo de pulsadores. Todas las habitaciones se someterán a un tratamiento especial de ventilación después de haberse efectuado la salida de cada cliente y antes de la entrada del siguiente.
2. Se reducirán los textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y amenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido. Si los clientes desean amenities deben solicitarlos en recepción que serán entregado después de desinfectarlos debidamente.
3. La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual d.01 Rev.00 Mayo 2020 Instituto para la Calidad Turística Española.
4. Las mantas y almohadas auxiliares hay que solicitarlas en recepción.
5. Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar a la salida del cliente.
6. Las perchas entregan a los clientes en recepción después de desinfectarlas debidamente.
7. La papelera de la habitación anulará con el fin de que se concentre en una única papelera, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.
8. MONTAJE DE HABITACIÓN. Retirada de elementos de información en papel.
9. Precintado de minibar, una vez desinfectado.

4.d) Restaurante

(en la actualidad está cerrado para el servicio de cenas y el desayuno es servido en las habitaciones). El presente escrito es para cuando se inicie el servicio en el restaurante.

1. Se utilizará mantelería de un solo uso.
2. Se desinfectarán de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.
3. Las cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, serán cartas digitalizadas, QR.
4. Se eliminarán productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.) utilizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.
5. Se ventilarán los espacios con la frecuencia adecuada.

Almacenamiento y recepción de mercancías

1. Se habilitará un espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías (zona específica, mesa, marca en el suelo...), situada cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado física o temporalmente del resto de áreas.
2. El personal de reparto, que debería cumplir su propio protocolo de prevención e higiene, no debe superar esta área de recepción, y se supervisará el cumplimiento de:
 - ❖ Debe desinfectar las manos con gel hidroalcohólico antes de la entrada en el establecimiento.
 - ❖ Portará mascarilla protectora mientras se encuentre dentro del local.
3. Se deben eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.
4. Se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.
5. Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción.
6. Los albaranes y justificantes deben dejarse encima de la mesa para evitar el contacto con el proveedor y siempre deben ser entregados en administración.
7. Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso.
8. 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 desinfectante.

Cocina

1. 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.
2. Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

Servicio Barra

1. En cuanto al servicio en barra, se deberá respetar la distancia de seguridad 1,5 m entre cliente y personal, utilizándose, si esto no fuera posible en caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla o la pantalla facial protectora.
2. Todos los desayunos se servirán en las habitaciones. En el check-in se les entregará a los clientes un formulario para rellenar con el contenido que desea para el desayuno.
3. Para la confección del desayuno se utilizará el mismo protocolo que en cocina, desinfectando el menaje antes de llevárselo al cliente.

4.e) Mantenimiento

1. Cuando el personal de mantenimiento entre en las habitaciones mientras el cliente se encuentra en la habitación sólo en caso estrictamente necesario
2. El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto. En todo caso llevará siempre mascarilla y guantes de látex. Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos. Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad. Evitar cualquier contacto físico.
3. De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.