

SECTOR HOTELERO DE CANARIAS

CRITERIOS ORIENTATIVOS
para **PREVENIR** *los* **RIESGOS**
de la **COVID-19**



1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico en Canarias supone el 35% del PIB y el 40% del empleo de nuestra Comunidad Autónoma (1). Este documento técnico, elaborado en el seno del Grupo de Trabajo de la Mesa Técnica de Hostelería de Canarias, tiene como objetivo servir de guía en la planificación e implantación de las medidas organizativas e higiénico-sanitarias necesarias para poder llevar a cabo la actividad del sector en condiciones óptimas de protección de la salud tanto de nuestras plantillas como de nuestros visitantes.

Las grandes cadenas hoteleras y aquellos hoteles que por su tamaño tienen constituido un servicio de prevención propio o mancomunado disponen de una mayor capacidad para hacer frente a la planificación e implantación de medidas. Este documento técnico está dirigido especialmente a aquellas pequeñas y medianas empresas con menor capacidad organizativa, con el objetivo de guiar al empresariado y a las personas trabajadoras en materia de

prevención de riesgos laborales y de protección frente al SARS-Cov-2, con el asesoramiento de su servicio de prevención ajeno u otra modalidad preventiva adoptada.

El riesgo de infección por el SARS-CoV-2, no debemos entenderlo como un riesgo laboral de la actividad turístico-alojativa, sino como un riesgo de salud pública. La autoridad sanitaria ha implantado una serie de medidas frente a este riesgo de exposición que son de obligado cumplimiento en todos los ámbitos, incluyendo el laboral.

Puesto que hay disponible distinta documentación relativa a esta materia, a lo largo del texto se hará referencia mediante hipervínculos a los diferentes protocolos y directrices existentes, siendo necesario tener en cuenta que en algunos textos se consideran los 2 metros como distancia de seguridad interpersonal y actualmente esta distancia se establece en 1,5 metros.

2. ANTES *de ir al* TRABAJO

El SARS-CoV-2 es un coronavirus que se clasifica como patógeno humano del grupo de riesgo 3 (2). Puede provocar una grave enfermedad entre la población infectada y representa, en particular, un grave peligro para las personas de mayor edad y para las que tienen un problema médico o una enfermedad crónica subyacente. Puesto que actualmente no se dispone de vacuna o de tratamiento efectivo, son fundamentales las medidas que impidan la transmisión del coronavirus, la cual se produce a través de pequeñas gotas respiratorias, por contacto con superficies contaminadas o por contacto directo con una persona infectada.

Las personas de especial vulnerabilidad, ya sea por edad, patología u otra circunstancia, deberán ponerlo en conocimiento de su empresa para que el servicio de prevención, en función de la exposición al riesgo de contagio en la actividad

que realiza y de acuerdo, en su caso, con el artículo 25 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante Ley PRL), emita un informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección (3).

El Ministerio de Sanidad ha definido como grupos vulnerables para COVID-19 las personas con enfermedad cardiovascular, incluida hipertensión, enfermedad pulmonar crónica, diabetes, insuficiencia renal crónica, inmunodepresión, cáncer en fase de tratamiento activo, enfermedad hepática crónica severa, obesidad mórbida (IMC>40), embarazo y mayores de 60 años. (3)

NO IREMOS *al* CENTRO de TRABAJO SI (4):



Tenemos COVID-19 confirmado, aunque no presentemos síntomas.



Estamos en cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto estrecho con alguna persona con COVID-19.



Tenemos síntomas: tos, fiebre, sensación de falta de aire, diarrea, dolores musculares o pérdida del olfato y del gusto.



Recientemente hemos estado en contacto estrecho con un caso sospechoso o confirmado de COVID-19, incluso si no tenemos síntomas.

En estos dos casos debemos llamar al **900 112 061**, permanecer en nuestro domicilio, aislarnos en una habitación ventilada y seguir las instrucciones del Servicio Canario de la Salud y de la Consejería de Sanidad. **Se comunicará a la empresa esta circunstancia utilizando las vías establecidas a tal efecto.**

Al reanudar la actividad, **toda la plantilla deberá haber recibido formación específica sobre COVID-19** que incluya los cambios introducidos en las condiciones de trabajo.

3. DESPLAZAMIENTO *al* TRABAJO



Si acudimos al trabajo a pie, deberemos usar mascarilla que cubra nariz y boca siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad de 1,5 metros con el resto de viandantes.



Si acudimos al trabajo en un medio de transporte individual, como bicicleta, motocicleta, vehículos de movilidad personal o si hacemos uso individual de nuestro coche, no será necesario el uso de mascarilla a no ser que no se pueda mantener la distancia de seguridad de 1,5 metros (por ejemplo, en el uso de bicicleta o patineta al detenernos en un semáforo).



Si compartimos vehículo con otras personas que no conviven con nosotros, como por ejemplo compañeros de trabajo, o si viajamos en guagua, tranvía o taxi, es obligatorio el uso de mascarilla que cubra nariz y boca.



3. MEDIDAS ORGANIZATIVAS *en el* CENTRO *de* TRABAJO

Los hoteles y establecimientos de alojamiento turístico son lugares donde los clientes se alojan temporalmente y hacen uso de los diferentes servicios, como los servicios de comida, limpieza y actividades de ocio, entre otros. Este tipo de interacciones entre clientes, así como entre clientes y personal del hotel, requieren de una atención específica a la hora de gestionar el riesgo de contagio de COVID-19 (5).

Desde el punto de vista de la planificación de las medidas para reducir los riesgos de contagio de COVID-19 resulta necesario disponer de un plan de contingencia que detalle todas las medidas preventivas a adoptar (6) (7). Cualquier toma de decisión sobre estas medidas deberá basarse en información recabada mediante la evaluación de riesgo de exposición al contagio que se realizará siempre en consonancia con la información aportada por las autoridades sanitarias (3) y teniendo en cuenta el escenario real de riesgos.

La población trabajadora va a retomar la actividad profesional en condiciones diferentes a las habituales. El miedo al contagio y los cambios en las condiciones de trabajo pueden ocasionar un incremento en el riesgo de sufrir estrés laboral. Es muy importante comunicar a toda la plantilla las nuevas pautas de trabajo, los nuevos procedimientos, valorar su trabajo y mostrar interés por su salud (8).

El plan de contingencia debe ser diseñado, elaborado e implantado contando con la participación de la representación de las personas trabajadoras y/o en el seno del Comité de Seguridad y Salud (9).

En el caso de que la aplicación del plan de contingencia hubiera causado una modificación sustancial de las condiciones de trabajo, relevante a los efectos de prevención de riesgos, procedería actualizar la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la acción preventiva de la empresa. Es posible que se vean modificados turnos, condiciones ambientales de humedad y temperatura,

carga de trabajo y otros factores de riesgos ergonómicos y psicosociales. Pueden aparecer nuevos riesgos por el uso continuado de mascarillas, geles desinfectantes o nuevos productos de desinfección de superficies. También debe prestarse especial atención a las eventuales modificaciones en los recorridos de evacuación en el caso de que se hayan instalado barreras para marcar itinerarios. Otra de las cuestiones que puede verse afectada es la coordinación de actividades empresariales asociada a los proveedores o las subcontratas.

Todos estos cambios deberán implantarse evitando la generación de nuevos riesgos, y, en caso de no poder evitarse, se reflejarán en una revisión de la evaluación de riesgos de la empresa, que irá acompañada de una planificación que contemple las medidas preventivas correspondientes, como pueden ser establecimiento de pausas de recuperación física, adquisición de geles desinfectantes menos agresivos con la piel, medidas específicas dirigidas a la reducción de riesgos psicosociales, análisis de las fichas de datos de seguridad de nuevos productos químicos, necesidad de realizar simulacros de emergencia, etcétera.

Se exponen a continuación algunas medidas básicas (lista no exhaustiva) que podrían ser susceptibles de incluir en el plan de contingencia de acuerdo con las medidas contempladas en las normas legales de aplicación (RD Ley 21/2020 y Resolución de 19 de junio de Acuerdo del Gobierno de Canarias) y elaborado con la participación de la representación de personal.

MEDIDAS ORGANIZATIVAS BÁSICAS (4) (6) (7) y (11) (12)

- Asignación de responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo de contagio por SARS-CoV-2. Esta responsabilidad puede asumirla el director o directora del hotel, puede designarse una persona responsable o un equipo de gestión.

- Turnos planificados de forma que se concentren los mismos trabajadores en los mismos grupos.

- Entradas y salidas escalonadas para que puedan evitarse aglomeraciones en determinados momentos de la jornada.

- Control horario sin contacto, es decir, sin huella dactilar ni marcación de dígitos. Si no fuera posible, desinfección del dispositivo tras cada uso y realizar higiene de manos tras el fichaje.

- Establecimiento de procedimientos, normas y pautas de manera que se mantenga la distancia de 1,5 metros entre las personas, ya sea entre empleados, entre clientes no convivientes o entre empleados y clientes, así como las medidas y equipos de protección en caso de que no pueda cumplirse esta distancia. Entre estas normas o pautas podrán definirse, a modo de ejemplo:

a) Reducir los aforos y establecimiento de medidas de control de los mismos en los locales cerrados como comedores o recepción. Deberá regularse igualmente las zonas de descanso del personal.

b) Trasladar al exterior todas aquellas actividades que fuera posible, por ejemplo, el check-in en aquellos hoteles que su configuración arquitectónica lo permitiera, el servicio de desayuno o cena, las reuniones internas, la formación de la plantilla, etc.

c) Disponer de mamparas de separación en recepción, barras y en aquellas zonas donde la distancia de seguridad de 1,5 metros sea previsible que no se pueda mantener y sea posible la instalación de una barrera física.

d) Distanciar las tumbonas en las piscinas o solarium, que tendrán que desinfectarse tras cada cliente, con marcas en el suelo para señalar los lugares exactos donde deben ubicarse.

e) Proporcionar una ventilación natural en los locales siempre que sea posible. En algunos establecimientos se podría plantear emprender obras de reforma para dotar a los locales cerrados de ventanas o puertas que favorezcan esta ventilación. Modificar, si fuera necesario los aportes de aire exterior en los sistemas de aire acondicionado para favorecer la renovación del aire en los locales.

f) Establecer el uso preferente de las escaleras frente al ascensor. Estudiar si es necesario incrementar la iluminación de los diferentes tramos de las escaleras.

g) Detallar en qué lugares se deben ubicar y señalar dispensadores de gel desinfectante para las manos, estableciendo un sistema de verificación diaria de su estado.

DISTANCIA SOCIAL EN EL TRABAJO



h) Establecer un volumen de la música ambiente más bajo si fuera necesario, con el objetivo de que tanto clientes como empleados no alcen la voz y, así, no emitir gotas al hablar.



i) Eliminación de materiales fungibles que puedan ser compartidos, como bolígrafos en recepción o folletos en habitaciones, así como objetos de decoración, con el fin de limitar las superficies de posible contagio.



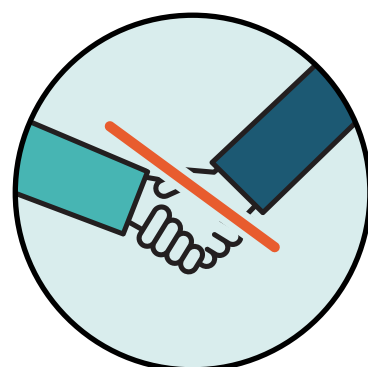
j) Establecer un protocolo de desinfección de las superficies más susceptibles de ser tocadas con las manos, como botoneras de ascensor, pasamanos de escaleras, pomos de puertas y agarraderas de ventanas, reposabrazos de sillas, mesas, grifos de lavabos, sanitarios, secador del pelo, etcétera.

k) Realizar las actividades de animación al aire libre y sin intercambio de objetos.



l) Establecer un protocolo de servicio en buffet con el fundamento del distanciamiento físico entre personas, evitar el contacto con los alimentos (por ejemplo al coger el pan y limitando el acceso a los niños pequeños) y la reducción de la manipulación de los utensilios (por ejemplo con monodosis o cambiando los utensilios con frecuencia).

- Análisis y definición, de acuerdo con el plan de contingencia, de aquellas tareas en las que el uso de mascarillas es obligatorio por no poder mantenerse la distancia de 1,5 metros, como por ejemplo en algunas tareas concretas en cocina, servicio en barra y de mesa o en el servicio de estética y spa.



- Establecimiento de las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos materiales necesarios conforme al plan de contingencia como mascarillas, jabón, guantes, geles desinfectantes con acción viricida, productos de limpieza específicos, cubos con tapa y pedal, balizas de separación y otra señalética, cartelería informativa, cartas de un solo uso, folletos de un solo uso en las habitaciones, sistema de fichaje alternativo, mamparas de separación, toldos y carpas para aquellas actividades que a partir de ahora se realizarán en el exterior y todos aquellos recursos previstos.



Estas propuestas son solo ejemplos de las diversas medidas de protección que podrían ser necesarias. Cada hotel deberá estudiar su caso concreto, establecer las medidas adecuadas a su empresa y plasmarlas en el plan de contingencia. Pueden encontrarse más ejemplos de medidas en el listado bibliográfico disponible en el apartado Fuentes de información de este documento.

Tanto el plan de contingencia como las medidas y procedimientos de actuación deben ser conocidos por todos los trabajadores, especialmente los establecidos para su departamento. Será obligatorio que se actúe conforme a lo indicado en las pautas establecidas y los trabajadores comunicarán cualquier incidencia que dificulte o impida

llevar a cabo las tareas conforme a las nuevas instrucciones. Asimismo, en la medida que las formas de proceder implantadas afecten a la seguridad y salud de los empleados, estas circunstancias también deberán ponerse en conocimiento de los responsables para que los riesgos laborales detectados puedan evitarse o, en su defecto, sean evaluados.

Las medidas específicas para los diferentes departamentos se contemplan en los documentos ya referenciados “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Hoteles y apartamentos turísticos”, editado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y elaborado por ICTE, y la especificación “UNE-0066-2 Hoteles y apartamentos turísticos” (6) y (7).

3. MEDIDAS *en caso de* CONTAGIO o SOSPECHA

PERSONAS TRABAJADORAS



Si durante la jornada laboral empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad lo pondrá en conocimiento de sus superiores para que se comunique la situación al servicio de prevención de riesgos laborales, contactará de inmediato con el **900 112 061**, se colocará una mascarilla, se aislará en la zona establecida para tal fin en el plan de contingencia (o procederá inmediatamente a asilamiento domiciliario) y seguirá las instrucciones del Servicio Canario de la Salud y de la Consejería de Sanidad (4).

CLIENTES



Los clientes deben conocer la forma de proceder en caso de que empezaran a mostrar síntomas de COVID-19. La comunicación de la sospecha de enfermedad será preferiblemente por teléfono desde su habitación, ya sea a recepción o a un número de teléfono específico que se facilite para estos casos. Entre las instrucciones que se darán al cliente se encontrarán: permanecer en su habitación, ventilarla en la medida en que sea posible y disponer de mascarillas.

Cada empresa, con el asesoramiento de su servicio de prevención, establecerá un protocolo en el que se definan las pautas de actuación de las personas trabajadoras que deban prestar servicios a un cliente sospechoso o confirmado, como pueden ser camareras de piso, valet, camareros o personal de mantenimiento.

En todo caso, este protocolo se elaborará teniendo en cuenta la evaluación de riesgos en base a los niveles de riesgo de cada escenario que se presente, la protección de los trabajadores pertenecientes a grupos vulnerables y los resultados de la vigilancia de la salud. Asimismo, este personal deberá haber recibido una formación específica previa y se les dotará de los equipos de protección adecuados conforme a la evaluación de riesgos. Será necesario incluir en el plan de emergencias del centro de trabajo la planificación de simulacros ante un contagio por SARS-CoV-2, así como la desinfección reforzada en zonas comunes si fuera necesario.

4. MEDIDAS *de* HIGIENE *en el* CENTRO *de* TRABAJO

- Es importante recordar a los clientes la necesidad de ventilar la habitación varias veces al día durante, al menos, 10 minutos en cada ocasión.

- Como ya se ha mencionado anteriormente, deberá establecerse un protocolo de limpieza y desinfección de las superficies más críticas. Los productos virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad pueden encontrarse en el listado que se actualiza periódicamente en el siguiente enlace:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

- **No existen evidencias, por el momento, de la eficacia contra el SARS-CoV-2 del ozono generado por dispositivos y aplicado *in situ*. Tampoco existe actualmente ningún producto virucida autorizado para su uso por nebulización sobre las personas.**

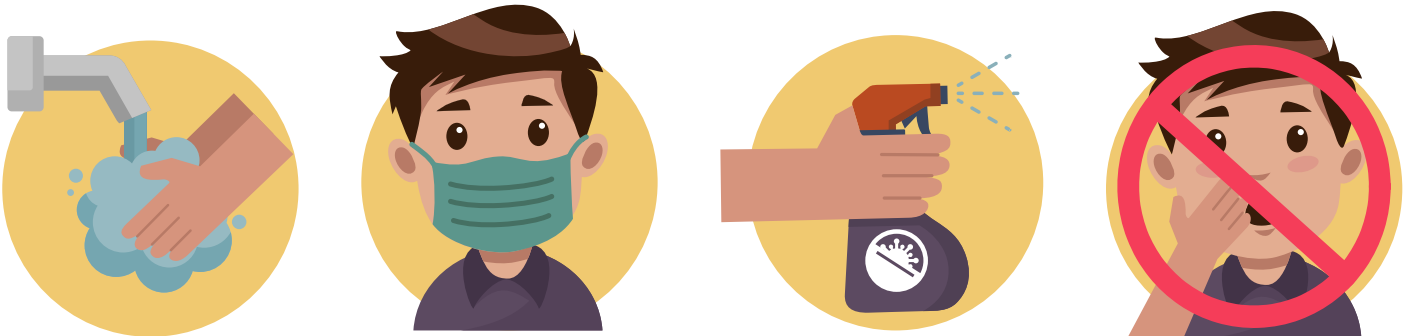
- **En cuanto a la radiación ultravioleta, tampoco existe evidencia sobre la eficacia y seguridad de la desinfección de SARS-CoV-2 con dispositivos que irradien este tipo de luz. Un uso inadecuado de estos productos introduce un doble riesgo, posibles riesgos para la salud humana y una falsa sensación de seguridad (13) y (14).**

- Las superficies compartidas en áreas comunes como mostradores de recepción, utensilios de buffet o mesas y sillas de comedores y bares serán desinfectados tras cada uso o serán cubiertas con materiales desechables de un solo uso que se retirarán tras cada cliente.



5. MEDIDAS *de* HIGIENE PERSONAL

- Deberá disponerse de agua y jabón en todos los puntos posibles y recordar a los clientes y a la plantilla que se laven las manos de forma minuciosa varias veces al día, y antes de entrar en zonas comunes como comedores, bares y piscina.
- Donde no sea posible el lavado frecuente de manos con agua y jabón deberá disponerse de gel desinfectante eficaz contra el SARS-CoV-2.
- El secado de manos será con aire o con toallas desechables.
- Adoptar medidas de higiene respiratoria: al toser o estornudar cubrirse boca y nariz con el codo flexionado. Usar pañuelos desechables y tirarlos tras su uso.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión.
- Evitar saludar con contacto directo.



6. GESTIÓN *de* RESIDUOS *en el* CENTRO *de* TRABAJO

- Las papeleras serán, preferentemente, con tapa y pedal y se vaciarán y desinfectarán diariamente o con mayor frecuencia si fuera necesario. Las bolsas se cerrarán antes de sacarlas de las papeleras.
- En el caso de *habitaciones COVID*, las bolsas, tras su cierre, serán embolsadas de nuevo en una bolsa de diferente color. El doble embolsado minimiza el riesgo de rotura y dispersión de residuos y el color diferente permitirá su identificación y así tratar los residuos con extremo cuidado.
- No se reutilizarán los paños y bayetas con los que se ha procedido a la limpieza y desinfección de una *habitación COVID*. Se tratarán como residuos y se eliminarán.
- Todo material de higiene personal, como mascarillas y pañuelos, debe depositarse en la fracción resto.

4. FUENTES *de* INFORMACIÓN

Se expone a continuación un listado con enlaces de las fuentes de información principales. Podrá encontrar más documentación en el [Portal de Hostelería de la web del Instituto Canario de Seguridad Laboral](#)

- [Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. ICTE.](#)
- [Check-list medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios para hoteles frente al COVID-19. Elaborados por ITH y CEHAT.](#)
- [Especificación UNE 0066-2. Mayo 2020. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones.](#)
- [Aspectos psicosociales frente al COVID-19. Recomendaciones preventivas para empresas con actividad presencial. INSST.](#)
- [Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. Ministerio de Sanidad. 19 de junio de 2020.](#)
- [Prevención de riesgos laborales vs. COVID-19. Compendio no exhaustivo de fuentes de información. INSST.](#)
- [Directiva \(UE\) 2020/739 de la Comisión de 3 de junio de 2020 por la que se modifica el anexo III de la Directiva 2000/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la inclusión del SARS-CoV-2 en la lista de agentes biológicos que son patógenos humanos conocidos, así como la Directiva \(UE\) 2019/1833 de la Comisión.](#)
- [Real Decreto-Ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.](#)
- [Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. Interim guidance. 31 March 2020. Organización Mundial de la Salud.](#)
- [Listado de viricidas autorizados. Ministerio de Sanidad. 19 de junio de 2020.](#)
- [Nota sobre el uso de productos biocidas para la desinfección del COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Nota sobre el uso de productos que utilizan radiaciones ultravioleta-C para la desinfección del SARS-CoV-2. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Resolución de 19 de junio de 2020, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.](#)



**Gobierno
de Canarias**

CEOE
Tenerife



CONFEDERACIÓN
CANARIA DE
EMPRESARIOS

CCOE CEPYME

ashotel 

ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE
TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO



**FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS
de Hostelería y Turismo de Las Palmas**

 **SOFUER**
ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS
TURÍSTICOS DE FUERTEVENTURA

 **ASOLAN**
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE
HOTELES Y APARTAMENTOS DE LANZAROTE




servicios

 **Canarias**

 **FeSMC**
Hostelería y Turismo  Servicios
Movilidad
Consumo