

**PLAN DE CONTINGENCIAS COVID 19**  
**CASA LAS HAYUCAS**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
0.- OBJETIVO.....	3
0.0.-FUENTES DE INFORMACION.....	3
1.-EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	3
1.1.- RIESGO UNIVERSAL Y SU GESTIÓN .....	3
1.1.1.- GESTIÓN DEL RIESGO.....	3
1.1.2.- IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO: SINTOMATOLOGÍA COVID 19.....	4
1.1.3.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SINTOMATOLOGÍA COVID 19.....	4
1.2.- RIESGO EN INSTALACIONES.....	5
1.3.- RIESGOS EN SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL ALOJAMIENTO .....	5
1.4.- RIESGOS EN SERVICIOS SUBCONTRATADOS.....	4
2.-PLAN DE CONTINGENCIAS.....	6
2.1.- PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.....	6
2.2.- RESPONSABLE Y COORDINACIÓN DE TOMA DE DECISIONES (GESTIÓN DEL RIESGO) .....	6
2.3.- MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL.....	6
2.4.- RECURSOS MATERIALES.....	7
3.- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS POR DEPARTAMENTOS IMPLEMENTANDO MEDIDAS COVID 19 .....	7
3.1.- PROCEDIMIENTO DE RESERVAS.....	7
3.2.- PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA Y ESTANCIA.....	8
3.3.- PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA.....	8
3.4.- REQUISITOS HIGIÉNICO SANITARIOS DEL PERSONAL DE LIMPIEZA.....	9
3.5.- PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO .....	9
4.- CARTELERÍA .....	10
5.- EJEMPLO DE COMUNICACIÓN ADICIONAL COVID 19 EN CONFIRMACIÓN DE RESERVA.....	10

## **INTRODUCCIÓN**

### **0.- OBJETIVO**

La redacción de este plan de contingencias y manual de procedimientos específicos al actual contexto sanitario de COVID 19, tiene como objetivo ser un análisis y evaluación de la actividad del alojamiento frente al riesgo de contagio, para trasladar esta información a los procesos y adaptarlo a las nuevas circunstancias, así como implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones, con su personal y sus clientes para hacer frente al virus

### **0.0.- FUENTES DE INFORMACIÓN**

- Administración local y provincial...
- Órdenes ministeriales y cualquier normativa a implementar en la actividad

Directrices y recomendaciones para alojamientos rurales:

- “Medidas para la reducción del riesgo de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2” Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).
- Consejería de Sanidad de Cantabria: <https://www.scsalud.es/coronavirus>
- Orden SND/422/2020, de 19 de mayo, por la que se regulan las condiciones para el uso obligatorio de mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19
- [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-5142](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-5142)

## **1.- EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS**

### **1.1.- RIESGO UNIVERSAL Y SU GESTIÓN**

RIESGO: ¿Qué puede pasar?

1. Que un cliente llegue con síntomas a nuestro alojamiento
2. Que un cliente desarrolle los síntomas durante su estancia
3. Que el propietario o personal de mantenimiento desarrolle los síntomas

#### **1.1.1.- GESTIÓN DEL RIESGO**

¿Cómo podemos responder?

1. No hacer el check-in, aplicar todas las medidas de seguridad y avisar a las autoridades sanitarias. Actuar según sus indicaciones
2. Se contactará de inmediato con las autoridades sanitarias y se actuará según sus recomendaciones.

3. Asimismo si el propietario o cualquiera de las personas ocupadas en el mantenimiento del alojamiento presentaran síntomas, se contactará de inmediato con las autoridades sanitarias, adoptándose sus recomendaciones, y permanecerá en cuarentena en su domicilio.

#### **1.1.2.- IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO: SINTOMATOLOGÍA COVID 19**

- COMUNES: tos, fiebre, dificultad respiratoria, falta de olfato y gusto
- MENOS COMUNES: cansancio, dolor de garganta, dolor de cabeza, goteo de la nariz, diarrea, vómitos

#### **1.1.3.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SINTOMATOLOGÍA COVID 19**

##### **PERSONAL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO**

La existencia de síntomas en el personal del alojamiento deberá ser puesto en conocimiento del titular del establecimiento por la persona afectada, en cuanto tenga conocimiento de los mismos.

La persona afectada asimismo contactará de inmediato con los teléfonos de la Comunidad habilitados para el COVID.19 y seguirá sus indicaciones.

Se procederá a la limpieza y desinfección de las superficies con las que haya podido estar en contacto la persona afectada, con un desinfectante virucida o lejía diluida en agua (proporción 1:50) y preparada recientemente. El personal de limpieza que realice la misma, usará las prendas de protección individual establecidas.

Centro de salud cercano:

Centro de Salud Miera. C/ Costera 11. Liérganes. Telf.: 942528499

Teléfono COVID:

900 612 112, 112 y 061

##### **CLIENTES**

El cliente será aislado y se pondrá mascarilla que le cubra boca y nariz.

Se pondrá en contacto de inmediato con los teléfonos de la Comunidad habilitados para el COVID.19 y seguirá sus indicaciones.

Tras su salida del alojamiento, se procederá a la limpieza y desinfección de las superficies con las que ha podido estar en contacto con un desinfectante virucida o lejía diluida en agua (proporción 1:50) y preparada recientemente. El personal de limpieza que realice la misma, usará las prendas de protección individual establecidas.

Centro de salud:

Centro de Salud Miera. C/ Costera 11. Liérganes. Telf.: 942528499

Teléfono COVID:

900 612 112, 112 y 061

## 1.2. RIESGO EN INSTALACIONES

Teniendo en cuenta que se trata de un alojamiento turístico que se alquila en su integridad, se han adoptado las siguientes medidas de reducción de riesgo de contagio a través de las instalaciones

Interiores	Riesgo	Medidas
Lencería y otros textiles: se retiran mantas y almohadas de repuesto así como cojines de las sillas y cojines decorativos de sofá	Contagio por contacto con superficie	Se retiran del alcance de los clientes.
Retirada de objetos de decoración innecesarios	Contagio por contacto con superficie	Se guardan todos los objetos de decoración innecesarios fuera del alcance de los clientes.
Cubos de basura en baños: instalación de cubos de basura accionamiento con pedal en cada uno de los cuatro baños.	Contagio por contacto con superficie	Cada uno de los cubos tendrá bolsa que disponga de cierre.

Otras medidas de prevención que se adoptan:

- Colocación de gel desinfectante de manos a la entrada de la vivienda.
- Colocación de carteles informativos de medidas de prevención y de actuación ante COVID-19
- El cliente tendrá a su disposición bajo petición, mascarillas higiénicas.
- El cliente tendrá a su disposición bajo petición, los protocolos de seguridad incluidos en el Plan de contingencias.

## 1.3.- RIESGOS EN SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL ALOJAMIENTO

Los riesgos en el departamento de RESERVAS, pueden derivar de una insuficiente información al cliente respecto a su reserva. Se define en el Proceso de Reservas, las actuaciones a implementar para subsanar cualquier incidencia en este sentido

Los riesgos en los departamentos Acogida y Estancia, Limpieza, Mantenimiento y Lavandería, vienen dados por el incumplimiento del distanciamiento social o contagio por superficies o materiales contaminados. Las actuaciones a implementar para solucionar cualquier incidencia en este sentido, están definidas en los Manuales de Procesos de cada Departamento

## 1.4.- RIESGOS EN SERVICIOS SUBCONTRATADOS

Respecto de los servicios externalizados (lavandería, mantenimiento y jardinería), Se supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

Así mismo, se definirán los protocolos para proveedores externos y se les comunicará para la correcta aplicación por su parte. Se solicitará protocolos propios a aquellos que los tengan y se incluirán en este manual

## 2.-PLAN DE CONTINGENCIAS

### 2.1.- PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

En el momento que se redacta este plan de contingencias, los mecanismos de decisión se basan en la información actualizada ante el COVID19, que se recogen en el cuadro del epígrafe 0.0, sin perjuicio de añadir en el mismo cualquier información que cambie los requisitos o actuaciones a seguir en el mismo.

Semanalmente se revisará si la toma de decisiones inicial se corresponde con las medidas a adoptar en el momento, se harán los cambios oportunos y el responsable comunicará al resto de implicados, vía e mail, con confirmación de aceptación a todos los implicados en su conocimiento.

### 2.2.- RESPONSABLE Y COORDINACION DE TOMA DE DECISIONES (GESTION DEL RIESGO)

RESPONSABLE	FORMACION E INFORMACION	RESPONSABLE DE FORMACION E INFORMACION
Titular del establecimiento	Curso on line (dos horas) "Medidas frente al COVID en establecimientos rurales"  Webinar ICTE	ADOK certification  ICTE

### 2.3.- MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL

RIESGO: El virus SARSCoV-2 (COVID19) puede viajar a través de gotas de fluidos corporales de personas enfermas (al hablar, toser, estornudar o sudar), aunque estas sean asintomáticas. Estas gotas se traspasan al aire y pueden entrar en contacto con nuestro cuerpo e incluso inhalarse. Por ello, además de unas correctas prácticas higiénicas que permitan evitar el contagio por COVID19, es importante mantener una distancia social:

MEDIDAS PREVENTIVAS:

Se instalará cartelería de información al cliente

Se pedirá colaboración al cliente con esta medida preventiva con anterioridad a la entrada en el establecimiento, en el momento de la confirmación de la reserva.

Se pedirá al cliente el uso de la mascarilla si no puede respetar la distancia de seguridad.

## 2.4.- RECURSOS MATERIALES

MATERIAL	GESTION DE INCIDENCIAS Y APROVISIONAMIENTO
Virucidas y desinfectantes de textiles incluidos en el listado autorizado por el Ministerio de Sanidad	Se hará un control de stock que garantice el aprovisionamiento a 15 días vista. Si fallara la cadena de aprovisionamiento, se buscaría sustituirle por cualquiera de los virucidas autorizados. El uso de lejía se hará en la proporción de 20 ml de lejía por 980 ml de agua y se hará la mezcla para su uso en el día.
Dosificadores de gel hidroalcohólico	Se hará un control de stock que garantice el aprovisionamiento a 15 días vista
Mantelería de tejido plástico de fácil desinfección tras cada uso	Se procederá a la desinfección de los manteles tras la salida de cada grupo, mediante la aplicación de virucida autorizado por el Ministerio de Sanidad.
Mascarillas higiénicas	Las mascarillas higiénicas se cambiarán cada 4 horas Se recomendará mantener la distancia de seguridad de 2 metros
Pantallas faciales	Se recomendará mantener la distancia de seguridad de 2 metros
Guantes desechables	Se aumentará la frecuencia de lavado y desinfección de manos

## 3.- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS POR DEPARTAMENTOS IMPLEMENTANDO MEDIDAS COVID 19

### 3.1.- PROCEDIMIENTO DE RESERVAS

Como regla general, entre la salida de un grupo y la entrada de uno nuevo, el alojamiento permanecerá vacío un periodo de cinco días. Ello garantiza la destrucción del virus en prácticamente cualquier superficie.

En cualquier caso, la casa se someterá a un proceso de desinfección conforme a lo previsto en el presente Plan de contingencias. Por ello, en todo caso entre la salida de un grupo y la entrada de uno nuevo debe mediar el tiempo imprescindible para su correcta y total desinfección conforme al procedimiento que se describe en el presente Plan.

En el correo de Confirmación de Reserva, se incluirán la información que el cliente debe saber sobre los protocolos de seguridad implementados en el alojamiento

Toda la información del entorno y turística se enviará por correo una semana antes del check-in

El check-in se realizará por correo electrónico, pidiendo los datos antes de la entrada del cliente

Los dosieres de información de la zona (servicios médicos, alimentación....) así como la información turística, se facilitará en soporte digital, por correo.

### **3.2.- PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA Y ESTANCIA**

La llave se entregará sin llavero, habiendo sido desinfectada con alcohol

Se recibirá al cliente con mascarilla higiénica, pantalla facial y guantes

El cliente y la persona encargada de recibirlo deberá proceder al lavado de manos en los dispensadores de gel que habrá a la entrada del alojamiento

Se hará al cliente consciente de la cartelería higiénico sanitaria disponible en la vivienda

Se propondrá el pago de la estancia mediante transferencia bancaria 24 horas antes de la entrada del cliente

### **3.3.- PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA**

A la salida de cada grupo, se procederá a una rigurosa ventilación de los espacios, desinfección de llaves y retirada de la basura en bolsas cerradas, llevándolas directamente al contenedor.

Si el tiempo que media entre la salida de un grupo y la entrada del siguiente lo permite, se procederá a la limpieza y desinfección de la vivienda al cabo de un mínimo de 48 horas para mayor seguridad del personal encargado de la limpieza.

En primer lugar, se procederá a evacuar la ropa sucia (sábanas y toallas) antes de empezar la limpieza. Se meterá en bolsas cerradas directamente, sin amontonar en el suelo ni sacudir.

Cuando entre la salida de un grupo y la entrada de otro, mediaran menos de cinco días, se cambiarán los protectores de colchones y de almohadas, así como las fundas de edredones.

Las camas estarán deshechas y las sábanas y toallas limpias se dejarán envasadas sobre la cama.

Se eliminarán los rollos de papel higiénico sobrante y se dejarán packs cerrados y estándar, para el uso del nuevo cliente.

Cuando entre la salida de un grupo y la entrada de otro mediaran menos de cinco días, toda la vajilla, cazuelas y cubertería se someterá a temperaturas superiores a 60 grados en el lavavajillas.

Se procederá al lavado con desinfectante de los guantes tras tocar objetos o superficies sin desinfectar, y antes de tocar superficies ya desinfectadas, para evitar su contaminación por contacto.

Todos los textiles plásticos como manteles se limpiarán con solución desinfectante autorizada por el Ministerio de Sanidad.

Los textiles no plásticos, como el sofá y cortinas, se desinfectarán con virucidas específicos para textiles, autorizados por el Ministerio de Sanidad, tras la salida de cada grupo. La desinfección de estos textiles será especialmente exhaustiva cuando entre la salida de un grupo y la entrada del siguiente medieren menos de cinco días.

El proceso de limpieza será como el anterior al COVID 19, prestando especial atención a:

Pomos de puertas de habitaciones, armarios, interruptores de luz, lamparillas de noche, televisión, mando a distancia, calefacciones, mesitas, lámparas, paredes y techos, textiles (sofás), colchones... utilizando los virucidas correspondientes (solución con lejía y virucida específico de textiles)

Se limpiarán y desinfectarán cubos de basura y cubos de limpieza (sobre todo asas) dejando bolsa puesta

En las terrazas se procederá a la desinfección de mesas y sillas y se limpiarán los suelos con disolución de lejía (20 ml de lejía en 980 ml de agua)

Al finalizar cada limpieza se procederá a la desinfección de los utensilios de limpieza (escoba, fregona, cubo...) para uso del cliente

### 3.4.- REQUISITOS HIGIÉNICO SANITARIOS DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

REQUISITO	OBSERVACIONES
Uniforme	Se lavará a 60º después de cada limpieza. Se guardará en un porta-trajes.
Calzado	Exclusivo para procesos de limpieza. Se desinfectará tras cada limpieza.
Higiene personal	Pelo recogido, uñas cortas. Sin sortijas, pendientes, collares... y todas las indicaciones correspondientes a higiene personal
Mascarilla higiénicas	Cambiar cada cuatro horas
Guantes	Retirada y eliminación segura de guantes tras cada uso, conforme a protocolo
Lavado continuo de manos	Antes de poner y cada recambio de guantes. Asimismo, los guantes deben ser lavados mientras están puestos cada vez que se tocan objetos o superficies sin desinfectar, y antes de tocar superficies u objetos ya desinfectados para evitar la contaminación por contacto.
Al finalizar la limpieza	Lavar la ropa a 60 grados durante más de una hora
Ducha y cambio de ropa	

### 3.5.-PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento interno se realizará en ausencia del cliente, contemplando las medidas de seguridad, mascarilla y guantes y desinfección previa y post de las superficies sobre las que se haya trabajado.

La persona que realice el mantenimiento, cumplirá con los requisitos higiénico-sanitarios definidos en el personal de limpieza

El servicio de mantenimiento que deba ser realizado por empresa externa será informada de los requisitos higiénico-sanitarios a cumplir en el desarrollo de su trabajo y se supervisará que lo cumpla

#### PROCEDIMIENTO DE LAVANDERÍA

- La lencería del alojamiento no se mezclará con otra ropa antes de su lavado
- No se sacudirá la ropa
- Los textiles deben ser lavados a 60 grados durante más de 1 hora

- Se potencia con secadora, circuito de 60 grados durante más de 1 hora
- Serán almacenados en lugar seguro, debidamente ventilado y puerta cerrada (armarios)
- Su manejo requerirá una absoluta higiene de manos o en su caso guantes

#### **4.-CARTELERÍA**

Se colocará en lugares visibles cartelera relativa a:

- Distanciamiento social
- Correcto lavado de manos
- Información de servicios médicos
- Uso correcto de mascarillas
- Información/ colaboración del cliente

#### **5.- EJEMPLO DE COMUNICACIÓN ADICIONAL COVID 19 EN CONFIRMACIÓN DE RESERVA**

##### **INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE ANTE LA ACTUAL SITUACIÓN DE CRISIS SANITARIA:**

En caso de ordenarse el cierre del alojamiento, por parte de las Autoridades Sanitarias, como consecuencia de un periodo obligado de cuarentena o estado de alarma, quedarán automáticamente canceladas cualesquiera reservas que afecten al citado periodo, procediéndose a la devolución de la señal adelantada, en su caso y sin que la citada cancelación pueda originar derecho a indemnización o reclamación alguna.

El cliente acepta y reconoce estar informado, con la confirmación de reserva, de las medidas de seguridad implementadas en el alojamiento:

- Correcta y periódica higiene de manos con jabón o gel hidroalcohólico.
- Eliminación responsable y adecuada de materiales de riesgo: mascarillas, guantes y pañuelos.

En el momento de la entrada, el cliente podrá solicitar información de protocolos implementados para reducir el riesgo de contagio COVID 19