

**Instituto para la Calidad
Turística Española (ICTE)**



Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2



VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO
Directrices y recomendaciones



Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con FEVITUR y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
2.1 COVID-19	
2.2 Riesgo	
2.3 Gestión del riesgo	
2.4 Vivienda de Uso Turístico (VUT)	
3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO 5	
.....	
3.1 Responsabilidad	
3.2 Requisitos generales	
3.3 Comité de seguridad y salud/gestión	
3.4 Medidas generales para la VUT	
3.5 Recursos materiales	
3.6 Medidas de protección para el personal	
3.7 Medidas informativas	
4. REQUISITOS DE SERVICIO.....	12
4.1 Servicio de acogida y recepción (check in)	
4.2 Alojamiento	
4.3 Despedida (checkout)	
5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y 14	
DESINFECCIÓN.....	
5.1 Plan de limpieza y desinfección	
5.2 Requisitos de limpieza en las viviendas	
5.3 Limpieza de textiles	
6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO	16
6.1 Mantenimiento preventivo	
BIBLIOGRAFÍA.....	18
ANEXOS	19

0. INTRODUCCIÓN

El turismo se configura como la principal industria en nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge los requisitos que cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar a las viviendas de uso turístico a identificar y analizar los riesgos en las mismas, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

La aplicación de este documento sólo será posible en aquellos casos en los que la vivienda de uso turístico se encuentre debidamente legalizada y facilite la trazabilidad tanto de los trabajadores como de los ocupantes de la vivienda, de acuerdo a la normativa de aplicación. Para su aplicación y validez, deberá cumplirse de forma fehaciente con la obligación del registro a la llegada de todos los ocupantes del alojamiento.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por las viviendas de uso turístico para minimizarlos riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2 entre clientes y residentes.

Quedan excluido de este protocolo las VUT que se comercialicen por habitaciones, independientemente de que se encuentren legalizadas.

Este protocolo no es de aplicación en las viviendas de uso turístico en las que no se cuente con trabajadores contratados directa o indirectamente (trabajadores a cargo o a través de empresas subcontratadas).

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2.1 COVID-19

La COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

2.2. Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

2.3 Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación al riesgo.

(UNE-ISO 31000:2018)

2.4 Vivienda de uso turístico (VUT)

Aquella reconocida legalmente como tal en su Comunidad Autónoma gestionada por una persona física o jurídica.

Nota: A efectos de este protocolo no se consideran VUT aquellas que se comercialicen por habitaciones, independientemente de que se encuentren legalizadas.

3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

3.1 Responsabilidad

La VUT debe comunicar a través de sus canales de comercialización si la VUT se gestiona de forma unipersonal o a través de un gestor de grupos de viviendas.

El cumplimiento de los requisitos establecidos en este documento será responsabilidad del titular de la actividad (persona física o jurídica).

Debe disponerse de un seguro de responsabilidad civil.

3.2. Requisitos generales

La VUT debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo.

La VUT elaborará un plan de contingencia partir de una reevaluación de riesgos laborales; este plan de contingencia debe detallar las medidas concretas que la VUT va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Esta actividad preventiva se realizará previa a la vuelta a la actividad.

Por exigencia legal, para la elaboración del plan de contingencia se debe consultar a los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores (en su caso), aunque sería conveniente que ese plan de contingencias fuera fruto del consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad (o el comité de gestión en su defecto).

3.3. Comité de seguridad y salud/gestión

En las VUT en las que no exista Comité de Seguridad y Salud, se debe conformar un comité para la gestión del riesgo, que contará con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

En concreto, este comité, o en su caso la empresa previa consulta a los trabajadores en caso de que no haya representante legal de los mismos debe:

- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, a los representantes de los trabajadores si los hubiere, empleados, especialistas, etc.)
- Realizar (por parte del servicio de prevención propio o ajeno, dependiendo de la modalidad preventiva elegida por la empresa) una evaluación de riesgos con el fin de extraer conclusiones / obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas. El plan de contingencia se elaborará a partir de los resultados de la evaluación de riesgos y de las medidas

propuestas por el servicio de prevención para la protección de los trabajadores, más aquellas otras medidas que se determinen para la protección de los clientes.

- Considerar a la hora de determinar las medidas preventivas en la elaboración del plan de contingencia, las necesidades particulares de las personas (clientes y trabajadores) con algún tipo de discapacidad.
- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, con los representantes de los trabajadores, servicio de PRL o la persona con esas funciones, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas). En el caso de las subcontratas, el SPRL deberá adecuar su procedimiento de coordinación de actividades empresariales (conforme al RD 171/2004, de 30 de enero), al riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.
- Dar a conocer el plan de contingencia a los trabajadores para su adecuada implementación.
- Asignar los recursos humanos y materiales necesarios, incluidos los Equipos de Protección Individual (EPI), atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos.
- Determinar e implementar el protocolo de actuación en el caso de que un trabajador o usuario muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de las autoridades sanitarias, en general, y lo establecido en el “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2)”, del Ministerio de Sanidad, cuando se trate de trabajadores.
- Implementar el plan de contingencia y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

Este plan de contingencia debe incluir como mínimo

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- La determinación e implantación de medidas operativas específicas a adoptar en cada instalación y actividad, en los casos en que proceda.
- El impacto de las medidas en la planificación y organización del trabajo.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, tanto por parte de empleados como de usuarios, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos y medidas preventivas correspondientes.

3.4. Recursos materiales

La VUT debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e. mascarillas, guantes).

La VUT debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión deberá analizarlo y registrarlo para su salvaguarda y la de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

3.5. Medidas generales para la VUT

3.5.1 Requisitos generales

La VUT debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere, y se debe disponer de taquillas o bolsa portatrajés para mantener separada la "ropa de calle" de la de trabajo. Además, se debe mantener el distanciamiento interpersonal en reuniones internas.
- Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.

- Facilitar a los trabajadores información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la cumplimentación de los registros correspondientes por parte del personal de acogida, limpieza y mantenimiento que entre en la vivienda, que deberá cumplir en todo caso con la normativa que le sea de aplicación.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la VUT supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios. Se contará con un registro de entrega y recepción de EPI.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad.
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- La VUT debe determinar, en función del tipo de ropa de trabajo, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. Dado que la ropa de trabajo sólo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la lencería propia, debiendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura >60°C. En el caso de que el lavado de la ropa de trabajo del personal se haga en el domicilio del personal, se debe informar a los empleados de que el lavado debe realizarse a >60°C. La ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada si el personal la transporta al domicilio. En aquellos casos en que la ropa de trabajo no pueda ser lavada a dicha temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y, en general, EPI que utilicen, y quedar registro de esta formación.

3.6 Medidas de protección para el personal

3.6.1 Requisitos generales

El personal debe conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

- No acudir a trabajar si presenta síntomas compatibles con COVID-19.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar los EPI y las características de éstos en función de la tarea a desarrollar, así como su vida útil.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual y doble bolsa interior.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas. No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos atendiendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas de la misma, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, cuando no sea posible, con una solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, se deben establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

3.6.2 Requisitos específicos para el área de limpieza

El personal de limpieza debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del resultado de la evaluación de riesgos. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Los guantes deben desinfectarse tras finalizar la limpieza de cada vivienda. Se recomienda el cambio de guantes entre vivienda y vivienda.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura y en función de su vida útil, y se procederá posteriormente al lavado de manos.

El personal de limpieza no accederá a prestar servicio en las viviendas mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada.

Si las tareas de limpieza se encuentran subcontratadas, el empresario/gestor o propietario, debe solicitar el procedimiento establecido a la empresa subcontratada antes de iniciar la actividad. La empresa subcontratada debe acreditar que el personal de limpieza cuenta con la información y formación necesaria para realizar esta actividad, adaptada y mejorada en entorno COVID-19.

3.6.3 Instalaciones para uso del personal (comedores, cantinas, locales de ocio o descanso)

En caso de habilitar comedor de personal, se deben implementar las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza, estableciendo un aforo máximo. Igualmente, se debe regular el uso de las salas de comedor, salas de descanso, cantinas, etc. estableciendo el aforo de las mismas de forma que permitan guardar la distancia mínima de seguridad, así como un estado óptimo de higiene.

Para asegurar esto, podrán adoptarse medidas como:

- Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar el ajuste temporal de su duración o su distribución.
- Retirar las sillas suficientemente para asegurar que las que quedan respetan la distancia de seguridad.
- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de utilizar las máquinas de vending y café, si las hubiere.

En cuanto a los vestuarios y aseos:

- Se deben establecer las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza.
- 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, recomendándose la instalación de taquilla.

3.7. Medidas informativas

El Comité de Seguridad y Salud/gestión debe elaborar un plan de contingencia y comunicarlo para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.) a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados, a los proveedores, a los clientes, así como a los residentes que compartan edificio con la VUT, en su caso.

Los clientes que se hospeden en viviendas de uso turístico ubicadas en edificios residenciales, plurifamiliares o multifamiliares, donde se compartan zonas comunes entre clientes y residentes, deben ser informados de la obligatoriedad de respetar las normas de las Comunidad de Propietarios del edificio.

El cliente debe ser informado antes de su llegada de la obligación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) para acceder a zonas comunes (p.e portal, vestíbulo, escalera, piscinas, solárium, parques infantiles).

Esta información se incluirá en los contratos de reserva o se comunicará por correo electrónico al cliente y se expondrá la cartelería necesaria en lugar visible de la vivienda.

4. REQUISITOS DE SERVICIO

4.1. Servicio de acogida y recepción (check in)

4.1.1 Requisitos generales

En la recepción y acogida del cliente deben cumplirse las siguientes medidas:

- A la llegada del cliente, el responsable asignado por la VUT realizará el registro de todos los ocupantes de la vivienda, verificando la identidad de los mismos a través de la documentación de identificación personal recogida en la Ley Orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.

- Además, la VUT facilitará a los Cuerpos de Seguridad del Estado dicho registro de ocupantes. Todo ello, de acuerdo al marco legal vigente, por seguridad, y, en el contexto COVID-19, con el fin de facilitar además la trazabilidad de los ocupantes por posible brote epidemiológico.
- La verificación de la identidad a la llegada a la VUT será independiente al hecho de que se hayan recogido de forma telemática los datos de los contratantes.
- Debe disponerse de un registro por vivienda en el que conste el personal que ha acompañado al cliente a la misma (en su caso), así como la fecha. Este registro debe custodiarse por un tiempo mínimo de 30 días.

El personal de acogida y recepción facilitará un pack de Equipo de Protección Individual (EPI) que cuente al menos con mascarilla (con marcado conforme a la especificación UNE-0064-1) y gel o guantes. En el caso de que la VUT se encuentre en un edificio residencial, plurifamiliar o multifamiliar donde se compartan zonas comunes entre clientes y residentes (p.e. portal, vestíbulo, escalera, áreas infantiles, piscinas, solariums), este pack deberá facilitarse antes de entrar al edificio, y el cliente tendrá la obligación de utilizarlo.

En el servicio de recepción y acogida:

- Deben facilitarse al cliente las llaves o tarjetas de acceso desinfectadas.
- Debe mantenerse la distancia mínima de seguridad entre clientes y empleados.
- Debe fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless. Esto es aplicable a todos los servicios que pudieran prestarse.
- Debe desinfectarse el TPV tras cada uso en el que exista contacto.

4.1.2 Requisitos adicionales para las oficinas de recepción y acogida

En las instalaciones de oficina debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- Debe determinarse e indicarse el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medias necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y con los empleados. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en recepción, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección.
- Deben contar con cartelería con las medidas de prevención e higiene establecidas y de aplicación para los clientes.
- Debe contarse con solución desinfectante.
- Deben fijarse de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.

- Deben limpiarse y desinfectarse los mostradores (en su caso) al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- 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. Se recomienda emplear auriculares y cascos de uso individual.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de la oficina.

4.2. Alojamiento

En las viviendas:

- Debe contarse con información sobre las medidas de prevención e higiénico-sanitarias a seguir por el cliente, así como con el protocolo que éste debe seguir en caso de que sospeche haberse contagiado. Esta información debe encontrarse en al menos una lengua extranjera, considerando los principales países de origen de los clientes.
- Debe reducirse la decoración y textiles en la medida de lo posible.
- Deben reducirse las alfombras.
- La papelera del baño debe contar con bolsa y tapa de accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- Debe disponerse de los teléfonos de emergencia y centros de salud/hospitales más cercanos (públicos y privados).

Se debe asegurar la disponibilidad de jabón para el lavado de manos de los clientes.

4.3 Despedida (Checkout)

En el proceso de checkout, con carácter preferente, el cliente deberá dejar las llaves o tarjetas en los alojamientos o en las oficinas. Posteriormente serán recogidas con guantes, y se procederá a su limpieza y desinfección por parte del empresario/gestor o propietario, que posteriormente se quitará los guantes de manera segura para su reemplazo y procederá al lavado de manos.

5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

5.1. Plan de limpieza y desinfección

La VUT debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo:

- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, perchas, etc.) En su caso, de forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostrador de recepción, etc.)
- La limpieza de superficies con detergente y agua, seguida de la desinfección con productos desinfectantes.
- El uso de productos desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L) o el uso de desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de estos productos siempre se respetarán las indicaciones del etiquetado.
- La limpieza y desinfección de las viviendas en condiciones de seguridad.

Los carros de limpieza o en su defecto, los útiles de limpieza, deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.

Se debe contar con un protocolo específico de limpieza y desinfección a aplicar en las viviendas en las que se haya alojado un cliente confirmado o con sintomatología compatible con COVID-19. Este protocolo debe garantizar la seguridad y salud de los futuros usuarios en el contexto COVID-19, así como de las personas que realicen las labores de limpieza y desinfección. Este protocolo debe ser conforme en todo caso con la normativa autonómica vigente en esta materia.

La VUT debe disponer de un registro diario de las limpiezas y desinfecciones realizadas en cada vivienda, en el que conste el trabajador que la ha realizado. Este registro debe custodiarse por un tiempo mínimo de 30 días.

5.2. Requisitos de limpieza de viviendas

La limpieza y desinfección de las viviendas se realizará como mínimo tras el checkout de cada cliente. Se facilitará además una limpieza adicional en estancias superiores a una semana, siempre que el cliente no se oponga a que el personal de limpieza entre en la vivienda durante la estancia.

La limpieza y desinfección de la vivienda debe contemplar de forma específica:

- Ventilación/aireación de las estancias, de acuerdo a los tiempos mínimos que se establezcan por normativa, en su caso.
- Limpieza y desinfección de habitaciones, cocina y sus enseres, así como de los aseos.
- Reemplazo de toallas y lencería de cama.

El personal de limpieza no accederá a prestar servicio en las viviendas sin que el/los clientes salgan de la VUT, excepto en circunstancias excepcionales. Se informará anticipadamente de esta medida.

5.3. Limpieza de textiles

Se debe definir una sistemática para evitar la contaminación cruzada durante la limpieza, colocando la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la vivienda.

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los textiles “sucios” debe recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo o baño.
- Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.
- Los textiles “sucios” debe lavarse a >60°C. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

6.1 Mantenimiento preventivo

Las tareas de mantenimiento se realizarán sin clientes en la vivienda, a menos que sea estrictamente necesario. Este protocolo debe contemplar al menos lo siguiente:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección individual que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desechar los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia y lavarse posteriormente las manos. Si la asistencia se realiza en presencia del cliente, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la VUT.
- Se debe evitar cualquier contacto físico.

De forma específica, debe revisarse la limpieza de filtros y rejillas de forma periódica.

Si el mantenimiento es realizado por una empresa subcontratada, el empresario/gestor o propietario, debe solicitar el procedimiento establecido a la empresa subcontratada antes de iniciar la actividad. La empresa subcontratada debe acreditar que el personal de mantenimiento cuenta con la información y formación necesaria para realizar esta actividad, adaptada y mejorada en entorno COVID-19.

Debe contarse con un registro de las labores de mantenimiento realizadas en cada vivienda, indicando la fecha de la asistencia y la persona/s que la han realizado.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2
- [2] UNE-ISO 31000:2008 Gestión del riesgo. Directrices.
- [3] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.
- [4] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al COVID-19.
- [5] Ministerio de Sanidad (2020). Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente al SARS-COV-2.
- [6] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020), Guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad comercial. <http://www.comercio.gob.es/es-es/noticias/Paginas/Nuevo-Protocolo-y-Guía-de-Buenas-prácticas-dirigida-a-la-actividad-comercial.aspx?nav=/es-es/noticias&titulo=Nuevo>
- [7] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020), Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>
- [8] RD 486//1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- [9] Ministerio de Sanidad y Política Social (2009). Guía para la elaboración del plan de actuación de las empresas o centros de trabajo frente a emergencias. Pandemia de Gripe.
- [10] Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- [11] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Listado de virucidas autorizados en España para uso ambiental (PT2), industria alimentaria (PT4) e higiene humana (PT1).
- [12] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Limpieza y desinfección de Mascarillas higiénicas reutilizables.

Anexo A

Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

0 Duración de todo el procedimiento: 40-50 segundos



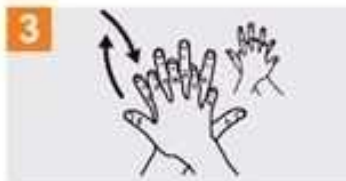
Mójese las manos con agua;



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



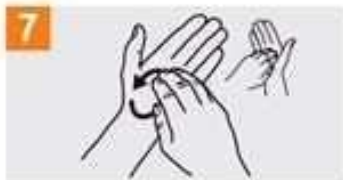
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



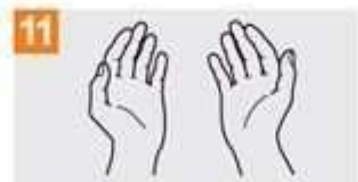
Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.


Organización Mundial de la Salud |
 Seguridad del Paciente
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA |
 SAVE LIVES
 Clean Your Hands

[FUENTE: Organización Mundial de la Salud]

Figura 1 - Correcto lavado de manos

Anexo B

Uso adecuado de EPI: Mascarilla

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, ha de contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso. Con carácter general, los equipos de protección respiratoria filtrantes utilizados frente al riesgo biológico deberían desecharse después de su uso.

Los EPI han de escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y para ello es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI han de desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

Mascarillas

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0064-1 [5] y con uso limitado a 4 h, o reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0065 [6] y que deben ser lavadas entre 60 °-90°C o a temperatura superior a 60°C tras periodo de uso similar. También se puede hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019+AC:2019) [1] aunque es preferible reservar éstas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso, y como norma general, en cuanto al uso de mascarillas se atenderá a lo dispuesto en cada momento por las autoridades competentes.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas han de utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFP2 o FFP3) excepto si no se mantuviera la distancia de seguridad. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que han de cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso ha de tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

NOTA Las mascarillas quirúrgicas y las mascarillas higiénicas no son consideradas EPI.

Uso correcto de mascarillas

Realiza un uso correcto de mascarillas siempre asociado a las medidas de prevención y a las medidas para reducir la transmisión comunitaria:

- Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación
- Mantén 2 metros de distancia entre personas
- Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente
- Evita tocarte ojos, nariz y boca
- Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar
- Usa pañuelos desechables
- Trabaja a distancia siempre que sea posible

Haz un uso correcto para no generar más riesgo:

- Lávate las manos antes de ponerla
- Durante todo el tiempo la mascarilla debe **cubrir la boca, nariz y barbilla**
- Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta
- Desecha la mascarilla cuando esté húmeda y **no reutilices las mascarillas** a no ser que se indique que son reutilizables
- Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos

© marzo 2020
Consulta fuentes oficiales para informarte
www.mrcbt.gob.es
@saludgob

ESTE ES EL MODO CORRECTO DE USAR LAS MASCARILLAS

[FUENTE: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020]

Figura 2 – Mascarillas higiénicas en población general

Anexo C

Uso adecuado de EPI: Guantes

Los guantes de protección han de cumplir con la Norma EN ISO 374-5:2016 [4]. Se recomienda que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes han de contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes han de cambiarse con la frecuencia indicada según su uso. En todo caso, se puede aplicar una solución desinfectante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) han de ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



[FUENTE: Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020) y "Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos" (Organización Colegial de Enfermería, 2020)]

Figura 3 – Pasos para quitarse los guantes y evitar la contaminación

Anexo D

Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo

Conocimientos básicos sobre COVID-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas de la COVID-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad le colocará una mascarilla quirúrgica, se le retirará de su puesto de trabajo y se contactará con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes, y se seguirán sus instrucciones. Así mismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, la empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con el "Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2" [7].

Anexo E

Distancias de seguridad

El "Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2"(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social,2020) establece la distancia de seguridad en 1.5 m, en el momento de publicación de esta Especificación. Se aconseja consultar en la página web del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social posibles actualizaciones que pudieran producirse con posterioridad.

Anexo F

Productos de limpieza y desinfección

Listado de virucidas

Puede consultar el listado completo de productos virucidas autorizados en el siguiente enlace:

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

Anexo G

Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia

Se establecen las siguientes consideraciones:

- Contemplar, en las comunicaciones entre el proveedor del servicio y el usuario, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, formatos alternativos de modo que no se utilice uno en exclusividad: visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.), así como que dichos formatos sean accesibles (por ejemplo, PDF accesible para lectores de pantalla, vídeo tutorial subtulado, lectura fácil, en audio).
- Seguir garantizando una correcta comunicación entre el cliente y el personal de atención al público cuando se instalen elementos físicos de separación.
- Colocar secadores de manos preferiblemente con sensor, así como dispensadores de solución desinfectante a una altura de entre 70 cm y 120 cm.
- Permitir que, si el cliente o visitante con movilidad reducida (por ejemplo, usuarios de silla de ruedas, personas con discapacidad visual, persona que utiliza muletas, mujeres embarazadas, personas mayores, otros) necesita apoyo humano para la realización de una actividad, dicho apoyo pueda ser prestado por su acompañante, y en caso de que no se disponga de acompañante, este apoyo se preste por el personal del proveedor del servicio turístico utilizando los medios de protección que determine el resultado de la evaluación del puesto de trabajo.
- Vigilar, cuando se requiera una modificación en la distribución del mobiliario para garantizar la distancia de seguridad interpersonal, que éste no obstaculice la zona de paso y que no afecte a las condiciones de accesibilidad del itinerario.
- Establecer, en actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones, un acceso prioritario para personas mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida o con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.
- Se recomienda que todo el personal, en cuyo trabajo haya interacción directa con clientes, visitantes o usuarios del servicio, reciba una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad en el nuevo contexto post-COVID-19. Se considera importante esta formación por el desconocimiento extendido sobre la correcta interacción, manteniendo el

distanciamiento social y cumpliendo todas las normas y procedimientos de seguridad y prevención de riesgos.