

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

## Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos

### Directrices y recomendaciones

Esta especificación ha sido elaborada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)



## Especificación UNE 0066-2

### Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos Directrices y recomendaciones

*Measures to reduce the spread of coronavirus SARS-CoV-2. Part 2: Hotels and tourist apartments. Guidelines and recommendations.*

*Mesures pour la réduction de la transmission du coronavirus SARS-CoV-2. Partie 2: Hôtels et appartements touristiques. Lignes directrices et recommandations.*

Este documento ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo impulsado por el ICTE en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT) y organizaciones sectoriales territoriales, cadenas y empresas hoteleras, y consensuado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. UNE no es responsable de la identificación de dichos derechos de patente.

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

### Asociación Española de Normalización

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

## Índice

<b>Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).....</b>		<b>5</b>
<b>0</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Normas para consulta.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Términos y definiciones.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Requisitos para la gestión del riesgo.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1</b>	<b>Requisitos generales.....</b>	<b>8</b>
<b>4.2</b>	<b>Comité de seguridad y salud/gestión.....</b>	<b>9</b>
<b>4.3</b>	<b>Recursos materiales.....</b>	<b>10</b>
<b>4.4</b>	<b>Medidas generales para el hotel.....</b>	<b>10</b>
<b>4.4.1</b>	<b>Requisitos generales.....</b>	<b>10</b>
<b>4.5</b>	<b>Medidas de protección para el personal.....</b>	<b>11</b>
<b>4.5.1</b>	<b>Requisitos generales.....</b>	<b>11</b>
<b>4.5.2</b>	<b>Requisitos específicos para el área de pisos y limpieza.....</b>	<b>12</b>
<b>4.5.3</b>	<b>Instalaciones para uso del personal.....</b>	<b>12</b>
<b>4.6</b>	<b>Medidas informativas.....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>Requisitos de servicio.....</b>	<b>14</b>
<b>5.1</b>	<b>Servicio de recepción y acogida.....</b>	<b>14</b>
<b>5.2</b>	<b>Servicio de cafetería/restaurante.....</b>	<b>14</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Requisitos generales.....</b>	<b>14</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Tipología de servicio.....</b>	<b>15</b>
<b>5.2.3</b>	<b>Cocina.....</b>	<b>15</b>
<b>5.3</b>	<b>Alojamiento.....</b>	<b>15</b>
<b>5.4</b>	<b>Zonas de uso común.....</b>	<b>16</b>
<b>5.4.1</b>	<b>Requisitos generales.....</b>	<b>16</b>
<b>5.4.2</b>	<b>Gimnasios.....</b>	<b>16</b>
<b>5.4.3</b>	<b>Ascensores.....</b>	<b>17</b>
<b>5.4.4</b>	<b>Piscinas y spas.....</b>	<b>17</b>
<b>5.4.5</b>	<b>Áreas de recreo infantiles.....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Requisitos de animación.....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>Requisitos de eventos.....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>Requisitos de limpieza y desinfección.....</b>	<b>18</b>
<b>8.1</b>	<b>Plan de limpieza.....</b>	<b>18</b>
<b>8.2</b>	<b>Requisitos en la limpieza de cocinas.....</b>	<b>19</b>
<b>8.3</b>	<b>Requisitos en la limpieza de habitaciones.....</b>	<b>19</b>
<b>8.4</b>	<b>Limpieza de textiles.....</b>	<b>19</b>
<b>9</b>	<b>Requisitos de mantenimiento.....</b>	<b>20</b>
<b>9.1</b>	<b>Plan de mantenimiento preventivo.....</b>	<b>20</b>
<b>10</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>20</b>

<b>Anexo A (Informativo)</b>	<b>Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos.....</b>	<b>22</b>
<b>Anexo B (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado DE EPI: Mascarilla .....</b>	<b>23</b>
<b>Anexo C (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado de EPI: Guantes .....</b>	<b>25</b>
<b>Anexo D (Informativo)</b>	<b>Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo.....</b>	<b>26</b>
<b>Anexo E (Informativo)</b>	<b>Distancias de seguridad .....</b>	<b>27</b>
<b>Anexo F (Informativo)</b>	<b>Productos de limpieza y desinfección. Listado de virucidas .....</b>	<b>28</b>
<b>Anexo G (Informativo)</b>	<b>Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia .....</b>	<b>29</b>

## **Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)**

Desde la irrupción del nuevo coronavirus, el sector turístico en España se encuentra en un momento trascendental. En primer lugar, por las graves consecuencias sanitarias. Y en segundo, porque ha provocado una importante crisis económica que ha afectado especialmente al sector turístico. Por este motivo, sólo el diseño de un sistema de prevención coordinado y que cubriera toda la cadena de valor del sector turístico permitiría dar el primer paso para la reapertura de los establecimientos y el reinicio de la actividad turística.

En este contexto, desde el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo -a través de la Secretaría de Estado de Turismo- se encomendó al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) la elaboración de una serie de protocolos -21 en total- para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios frente al SARS-CoV-2 en los diferentes subsectores turísticos y en un plazo de tres semanas.

En el proceso, más de 450 expertos en representación de todas las patronales pertenecientes al ICTE y las diferentes administraciones públicas han realizado las aportaciones necesarias para desarrollar medidas con el objetivo de preservar la salud de trabajadores del sector, turistas y residentes de los municipios en los que se desarrolla la actividad turística. Al consenso se han sumado los sindicatos de mayor implantación estatal y asociaciones de prevención de riesgos laborales, logrando finalmente unos acuerdos fundamentales para el sector. Los protocolos se han ido publicando primero como guías por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y con el aval del Ministerio de Sanidad y ahora, gracias a la colaboración de UNE, nos encontramos en una nueva fase convertidas en Especificación UNE, cuya premisa fundamental es tomar medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 sin perder de vista la viabilidad económica de su implementación.

Como Presidente del ICTE, deseo agradecer a todos los participantes su colaboración en estos trabajos.

## 0 Introducción

El turismo se configura como la principal industria en nuestro país y el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente a la COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento.

Para la elaboración de ese protocolo y su concreción en requisitos específicos de cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar a los hoteles y apartamentos turísticos a identificar y analizar los riesgos y las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

El resultado constituye un caso modélico de colaboración público-privada por el conocimiento y experiencia del primero y por la visión y confianza que la Administración Pública pone en la normalización como herramienta para contribuir a la consecución de un reto como el actual.

La Asociación Española de Normalización, UNE, es la encargada de convertir el protocolo de cada subsector en Especificaciones UNE, de acuerdo con su objeto de contribuir a la competitividad y seguridad de las empresas, sus productos, servicios y procesos; la protección de las personas, de los consumidores y del medio ambiente; la integración de las personas con discapacidad; la promoción de la Responsabilidad Social y la mejora del control de los riesgos empresariales, contribuyendo con ello a la consecución de la excelencia empresarial y al bienestar de la sociedad.

Esta Especificación UNE complementa las normas UNE sectoriales para hoteles y apartamentos turísticos existentes en materia de calidad turística:

- UNE 182001:2008, *Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio y su modificación* UNE 182001:2008/1M:2010, *Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio* [2].
- UNE-EN ISO 18513:2004, *Servicios turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Terminología (ISO 18513:2003)* [7].
- UNE-ISO 21401:2019, *Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos. Requisitos* [3].

En cualquier caso, esta Especificación UNE puede implementarse de forma independiente.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios turísticos se realizará conforme a la legislación vigente y atendiendo al calendario de desescalada que establezcan las autoridades competentes en cada momento.

Esta Especificación UNE puede evolucionar con el fin de incluir nuevas medidas o una adaptación de las existentes que mejoren su contenido y amplíen el campo de aplicación, cuando sea necesario para responder, en todo momento a las necesidades de los hoteles y apartamentos turísticos.

La Especificación UNE 0066 se pone a disposición de toda la Sociedad, y siguiendo el modelo de organismos nacionales de normalización homólogos, se compartirá con los organismos de normalización a nivel europeo e internacional, por si fuera de utilidad de manera total o parcial para la redacción de normas que armonicen los protocolos del sector turístico a nivel global.

La serie de Especificaciones UNE 0066, *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2* está compuesta por las siguientes partes:

- *Parte 1: Balnearios. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 3: Agencias de viajes. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 4: Campings y ciudades vacacionales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 5: Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 6: Alojamientos rurales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 7: Campos de golf. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 8: Guías de turismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 9: Museos y sitios patrimoniales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 10: Oficinas de información turística. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 11: Albergues/hostels. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 12: Turismo activo y ecoturismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 13: Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares culturales e históricos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 14: Ocio nocturno. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 15: Instalaciones náutico-deportivas y actividades náuticas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 16: Espacios naturales protegidos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 17: Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 18: Parques de atracciones y de ocio. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 19: Sector MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions). Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 20: Playas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 21: Espacios públicos singulares. Directrices y recomendaciones.*

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por los hoteles, apartamentos turísticos, hostales y pensiones para minimizar los riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2 en la prestación de sus servicios.

## 2 Normas para consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

UNE 0066-5, *Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2. Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.*

## 3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

### 3.1 COVID-19:

Enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2.

NOTA 1 Un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019.

NOTA 2 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.

[FUENTE: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020]. [14]

### 3.2 riesgo:

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

### 3.3 gestión del riesgo:

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

[FUENTE: UNE-ISO 31000:2018] [5]

## 4 Requisitos para la gestión del riesgo

### 4.1 Requisitos generales

El hotel, apartamento turístico, hostel o pensión (en adelante, el hotel) debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del hotel; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

El hotel, sobre la base de la evaluación de riesgos, debe elaborar un plan de contingencia que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Esta actividad preventiva se debería realizar previamente a la vuelta a la actividad.

Por exigencia legal en el proceso de confección de la adaptación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, deben ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores, 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).

## 4.2 Comité de seguridad y salud/gestión

Cuando no exista Comité de Seguridad y Salud, el hotel debe conformar un comité para la gestión del riesgo, que debe contar con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se deben ajustar 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 debe asumir la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por el coronavirus SARS-CoV-2.

En concreto debe:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
- 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 según la modalidad preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Planificar la implementación del plan de contingencia (véase el anexo G).
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la empresa, 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 asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) (véanse los anexos B y C) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la legislación aplicable.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19 (véase el anexo D), siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales por COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

### **4.3 Recursos materiales**

El hotel 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 (por ejemplo, mascarillas y guantes).

El hotel 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 debe analizarlo y registrarlo para la salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### **4.4 Medidas generales para el hotel**

#### **4.4.1 Requisitos generales**

El hotel debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias (véase el anexo E); 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 deben tomar 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. 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 debe determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Disponer de un termómetro sin contacto.
- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón (véase el anexo A) y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el hotel debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

- Establecer normas de uso de las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (por ejemplo, en ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del hotel.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se debe realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- El hotel debe determinar, en función del tipo de uniforme, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. Dado que el uniforme sólo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el hotel 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 del uniforme del personal se haga en el domicilio del personal, el hotel 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 los uniformes no puedan ser lavados a dicha temperatura, se debe proceder a una adecuada desinfección.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y, en general, de los EPI que utilicen, y quedar registro interno de esta formación.

## **4.5 Medidas de protección para el personal**

### **4.5.1 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:

- Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- 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 mascarilla y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar (por ejemplo, higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- 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.

- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del hotel, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniéndose a las características del hotel. Por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente, en ese caso, se debe 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, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Portar diariamente la ropa de trabajo limpia.

#### **4.5.2 Requisitos específicos para el área de pisos y limpieza**

El área de pisos y limpieza debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Se recomienda el cambio de guantes para la limpieza de cada habitación.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se deben desechar de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. Se deben habilitar cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.

Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.

El personal del área de pisos y limpieza no debe acceder a la habitación para prestar servicio mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la empresa principal debe supervisar que el personal cuente con los equipos de protección individual necesarios y actúe bajo los procedimientos establecidos.

#### **4.5.3 Instalaciones para uso del personal**

##### **a) Comedores, cantinas, locales de ocio o descanso**

En caso de habilitar un 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, pueden adoptarse medidas como:

- Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar el ajuste temporal de su duración o su distribución.

- Retirar las sillas en número suficiente para asegurar con las que quedan, que se respeta la distancia social de seguridad.
- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.
- No compartir utensilios de cocina o menaje.

#### **b) Vestuarios y aseos**

Se debe disponer de 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.

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.

#### **4.6 Medidas informativas**

El plan de contingencia, elaborado por el comité de seguridad y salud/gestión, debe ser comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores y a los clientes de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar (por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

El hotel debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.

En el propio hotel, las medidas informativas deben contemplar:

- Cartelería con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes.
- Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (por ejemplo, en recepción, a la entrada al restaurante, etc.).
- Información sobre los centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional en la zona, con horarios y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación.

La cartelería dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/ países de origen de los clientes).

El hotel debe instar a empleados y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

En cuanto a los proveedores de servicios externos del alojamiento, debe informarse a los mismos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se hayan establecido.

## 5 Requisitos de servicio

### 5.1 Servicio de recepción y acogida

Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medias necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y con el personal. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con el personal en recepción, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección. Si tampoco se dispone de dichos elementos físicos, el personal debe utilizar mascarilla.
- En la zona de recepción y acogida se debe contar con solución desinfectante.
- Se debe evitar compartir bolígrafos y, en su caso, desinfectar los prestados tras su uso.
- Debe asegurarse la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Debe fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*. Esto es aplicable a todos los servicios del hotel.
- Debe desinfectarse el Terminal de Punto de Venta (TPV) tras cada uso en el que exista contacto.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (por ejemplo, el teléfono) debe limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada del hotel.

La asignación de las habitaciones se debe realizar garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.

Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, debe realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, este personal debe disponer de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.

En cuanto al aparcamiento, debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal.

### 5.2 Servicio de cafetería/restaurante

#### 5.2.1 Requisitos generales

El hotel debe remitirse a la Especificación UNE 0066-5, *Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2. Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones, de aplicación al servicio de cafetería/restaurante.*

### 5.2.2 Tipología de servicio

La elección de la tipología/s de servicio debe tener como objetivo reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio. En el caso concreto de la tipología buffet, se deben implementar fórmulas como por ejemplo el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección), etc.

También deben eliminarse de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.

Además, el establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.

En el servicio de *room service*, el camarero, si entra en la habitación, debe hacer uso de guantes al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio. Además:

- el camarero debe portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente;
- todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se debe higienizar en lavavajillas;
- se debe definir un protocolo para la retirada de los residuos, que debe ser comunicado al cliente.

### 5.2.3 Cocina

Se debe tener implementado un sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.

## 5.3 Alojamiento

Las habitaciones, de forma específica, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y *amenities* para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.
- La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- Debe limitarse el servicio de plancha.

Se recomienda eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papelera con tapa, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.

En el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser el comité de seguridad y salud/riesgos el que determine las medidas adecuadas atendiendo a la tipología de clientes.

## **5.4 Zonas de uso común**

### **5.4.1 Requisitos generales**

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El hotel debe determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
- El hotel debe disponer de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes. Puede considerarse la instalación de solución desinfectante a la salida del aseo.
- Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual y limpiarse al menos 6 veces al día.
- Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.
- El espacio donde se vaya a celebrar el evento, espacios cerrados para las actividades de animación o gimnasios, deben ventilarse dos horas antes de su uso de acuerdo con la legislación vigente.

Además:

- El hotel debe velar por que los clientes respeten las distancias de seguridad.
- Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.)
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

El hotel debe prestar una especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.

### **5.4.2 Gimnasios**

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Se debe definir el aforo de la instalación de forma que se asegure la distancia de seguridad (también entre máquinas) y debe habilitarse un espacio para depositar las toallas usadas, en su caso. Se recomienda que estos cubos tengan tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.
- Las clases colectivas o grupales deben garantizar un espacio de 2 m × 2 m al margen del profesor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo. Se deben evitar los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se deben llevar a espacios abiertos.
- Se debe asegurar un período sin actividad entre sesiones de clases colectivas para proceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes. En cualquier caso, se deben ventilar/airear las salas varias veces al día.
- Se deben precintar las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- Se debe instar a los clientes a utilizar toalla en todos los equipamientos deportivos.

- Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se debe proceder a su limpieza y desinfección. Se debe proceder de igual modo para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc., que deben retirarse si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.

Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrar la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes (por ejemplo, tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

#### **5.4.3 Ascensores**

Se debe determinar e informar a los clientes de la capacidad máxima en ascensores. Se debe aplicar la pauta de no utilización entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas.

#### **5.4.4 Piscinas y spas**

Se deben determinar las directrices y recomendaciones a aplicar de acuerdo con los resultados del informe científico del CSIC sobre comportamiento del coronavirus SARS-CoV-2 en el agua de piscinas tanto exteriores como cubiertas.

En las instalaciones de spa el alojamiento debe remitirse a la Especificación UNE 0066-1, *Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Balnearios. Directrices y recomendaciones*, según aplique.

#### **5.4.5 Áreas de recreo infantiles**

En caso de estar permitida su utilización por la autoridad competente y siguiendo siempre sus indicaciones, se debe incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones. Deben establecerse medidas higiénicas de uso a la entrada de la zona de juegos (lavado de manos o en su defecto, uso de solución desinfectante).

Las personas responsables del cuidado de los niños y niñas deben observar una higiene personal elevada que incluya el lavado y/o desinfección frecuente de manos.

## **6 Requisitos de animación**

Las actividades de animación deben diseñarse y planificarse de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deben utilizar mascarillas. Se deben realizar al aire libre siempre que sea posible y se debe evitar el intercambio de objetos.

El desarrollo de actividades de animación debe atender a la legislación dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.

En cualquier caso, debe desinfectarse el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.

## 7 Requisitos de eventos

Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos y sin perjuicio de lo que se establezca al efecto, cada hotel debe definir las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.

Los eventos deben diseñarse y planificarse de tal forma que se pueda controlar los aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. En caso de que esta distancia de seguridad no pueda asegurarse, se debe llevar mascarilla.

Se debe valorar la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.)

## 8 Requisitos de limpieza y desinfección

### 8.1 Plan de limpieza

El hotel 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, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del inodoro, barreras de protección, control de climatización, secador, dispositivos de control horario, máquinas de gimnasios, barandas, carta de *room service*, minibar, perchas, etc.) De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostrador de recepción, caja, etc.)
- La ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- La limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad. Se deben utilizar desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad (véase el anexo F). En el uso de ese producto se deben respetar las indicaciones de la etiqueta/ficha de seguridad del producto.
- La limpieza de habitaciones en condiciones de seguridad.

Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.

La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.

Debe quedar registro diario de las limpiezas y desinfecciones realizadas.

El plan de contingencia debe determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto de esta área.

## 8.2 Requisitos en la limpieza de cocinas

Se deben aplicar los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.

El hotel debe remitirse a la Especificación UNE 0066-5, *Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2. Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.*

## 8.3 Requisitos en la limpieza de habitaciones

La limpieza y desinfección de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación, el remplazo de toallas y de lencería de cama. Todo ello, atendiendo a las frecuencias establecidas según categoría hotelera y tipo de establecimiento. Además, se debe prestar especial atención a lo siguiente:

- Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto (9.1).

Se debe definir una sistemática para evitar la contaminación cruzada, colocando la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

Se debe evitar prestar el servicio de minibar en la habitación si el hotel no puede garantizar su limpieza entre clientes.

El personal del área de pisos y limpieza no debe acceder a la habitación para prestar servicio sin que el/los clientes salgan de la habitación, excepto en circunstancias excepcionales. Se debe informar anticipadamente de esta medida.

NOTA La futura Norma UNE-ISO 22483 *Turismo y Servicios Relacionados. Hoteles. Requisitos para la Prestación del Servicio* [9] detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de habitaciones.

## 8.4 Limpieza de textiles

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los textiles sucios deben 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 de la habitación o baño.
- Tras la manipulación de textiles sucios, el personal debe lavarse las manos.
- Los textiles sucios deben lavarse a  $> 60$  °C. de acuerdo con los métodos de lavado autorizados por las autoridades sanitarias. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

## 9 Requisitos de mantenimiento

### 9.1 Plan de mantenimiento preventivo

Debe disponerse de un protocolo específico para que el personal de mantenimiento entre en las habitaciones mientras el cliente se encuentra en la habitación sólo en caso estrictamente necesario. Este protocolo debe contemplar al menos lo siguiente:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal 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 se debe lavar 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.
- De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

## 10 Bibliografía

- [1] UNE 167013, *Hostelería. Servicios de Restauración. Requisitos para la prestación del servicio.*
- [2] UNE 182001:2008 / UNE 182001:2008/1M:2010, *Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio.*
- [3] UNE-ISO 21401:2019, *Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos. Requisitos.*
- [4] UNE-ISO 22000:2018, *Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria.*
- [5] UNE-ISO 31000:2018, *Gestión del riesgo. Directrices.*
- [6] UNE-EN 14683:2019, *Puentes térmicos en edificación. Transmitancia térmica lineal. Métodos simplificados y valores por defecto (ISO 14683:2017).*
- [7] UNE-EN ISO 18513:2004, *Servicios turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Terminología (ISO 18513:2003).*
- [8] EN ISO 374-5:2016, *Guantes de protección contra los productos químicos y los microorganismos peligrosos. Parte 5: Terminología y requisitos de prestaciones para riesgos por microorganismos. (ISO 374-5:2016).*
- [9] ISO 22483, *Turismo y servicios relacionados. Hoteles. Requisitos para la prestación del servicio.*

- [10] Especificación UNE 0064-1, *Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 1: Para uso en adultos.*
- [11] Especificación UNE 0065, *Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso.*
- [12] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector 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>
- [13] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.  
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
- [14] 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.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>
- [15] Ministerio de Ciencia e innovación. CSIC (2020). Informe sobre transmisión del SARS-CoV-2 en playas y piscinas [https://www.csic.es/sites/default/files/informe\\_playasypiscinas\\_csic.pdf](https://www.csic.es/sites/default/files/informe_playasypiscinas_csic.pdf)

## Anexo A (Informativo)

### Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos

# ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



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



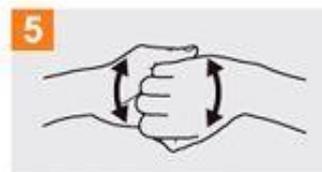
**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



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



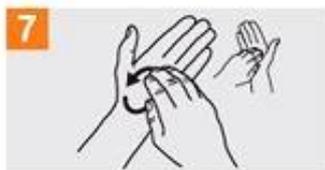
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



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



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



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



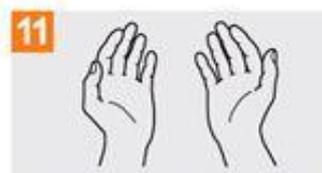
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



[FUENTE: Organización Mundial de la Salud]

Figura 1 – Correcto lavado de manos

## **Anexo B (Informativo)**

### **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.

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 [10] y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0065 [11], lavables a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) [6] aunque éstas se reservarán preferentemente para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso y como norma general, en cuanto al uso de mascarillas en ambientes cerrados en presencia de otras personas, 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 guarda la distancia de seguridad. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que cumplan 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.

## Mascarillas higiénicas en población general



La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:



Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación



Mantén 1-2 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

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población **adulta e infantil**)
- No reutilizables (población **adulta e infantil**)

**¿A QUIÉN se recomienda su uso?**

A la población general sana



**¿CUÁNDO se recomienda su uso?**

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.

**⚠ 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. Es importante que se ajuste a tu cara.
-  Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
-  Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. 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.
-  Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020

Consulta fuentes oficiales para informarte

[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)

@sanidadgob

**#ESTE VIRUS  
LO PARAMOS  
UNIDOS**



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

Figura 2 – Mascarillas higiénicas en población general

## Anexo C (Informativo)

### Uso adecuado de EPI: Guantes

Los guantes de protección han de cumplir con la Norma EN ISO 374-5:2016 [8]. 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 se cambiarán 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, 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 (Informativo)**

### **Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo**

Conocimientos básicos sobre la 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 se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes. Asimismo, 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, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención si lo hubiere 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-COVID-2”.
- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo, siguiendo el procedimiento antes referido.

## **Anexo E (Informativo)**

### **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 2 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 (Informativo)**

### **Productos de limpieza y desinfección. Listado de virucidas**

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

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)

## **Anexo G (Informativo)**

### **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 cliente o visitante, 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 todos los empleados, en cuyo trabajo haya interacción directa con clientes, visitantes o usuarios del servicio, reciban una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad en el nuevo contexto post-COVID19. 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.

Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización  
Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Tel.: 914 326 000  
normas@aenor.com  
www.aenor.com



organismo de normalización español en:

