

jUNIO 2020

**DOCUMENTO DE VERIFICACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ALOJAMIENTO RURAL CON PROTOCOLO ICTE**

**ÍNDICE**

[DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA EMPRESA Y DE CONTROL DEL DOCUMENTO 3](#_Toc45180913)

[LIDERAZGO 4](#_Toc45180914)

[ESTRATEGIA 6](#_Toc45180915)

[COMITÉ DE GESTIÓN 6](#_Toc45180916)

[PLAN DE CONTINGENCIA 6](#_Toc45180917)

[COMUNICACIÓN 7](#_Toc45180918)

[CALIDAD 8](#_Toc45180919)

[PERSONAS 9](#_Toc45180920)

[PERSONAL DE RECEPCIÓN 9](#_Toc45180921)

[PERSONAL DE COMEDOR Y RESTAURACIÓN 11](#_Toc45180922)

[PERSONAL DE MANTENIMIENTO 13](#_Toc45180923)

[ALIANZAS Y RECURSOS 15](#_Toc45180924)

[PROCESOS PRODUCTIVOS Y SERVICIOS 16](#_Toc45180925)

[SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ACOGIDA 16](#_Toc45180926)

[SERVICIO DE PISOS Y DE LIMPIEZA 18](#_Toc45180927)

[SERVICIO DE COMEDOR / SERVICIO DE RESTAURACIÓN 19](#_Toc45180928)

[SERVICIO DE ALOJAMIENTO 20](#_Toc45180929)

[SERVICIOS DE LIMPIEZA 21](#_Toc45180930)

[ZONAS COMUNES 23](#_Toc45180931)

# DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA EMPRESA Y DE CONTROL DEL DOCUMENTO

| **RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA** | | **LOGOPITO** | |
| --- | --- | --- | --- |
| MUNICIPIO DEL CENTRO DE TRABAJO: | PRINCIPALES SERVICIOS: | | NUMERO DE PERSONAS TRABAJADORAS:   * PERSONAL DE DIRECCIÓN: (Indicar nº) * PERSONAL DE RECEPCIÓN * PERSONAL DE PISOS * PERSONAL DE LIMPIEZA * PERSONAL EN CAFETERIA/RESTAURANTE * ETC. |
| Verificación inicial | Fecha: | | Firma responsable |
| 2ª Verificación | Fecha: | | Firma del responsable |
| … | … | | … |

# LIDERAZGO

Los líderes de la organización (Dirección o Gerencia):

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/  No procede |
| Los Lideres de la organización consideran primordial establecer mecanismos concretos que lleven a minimizar los riesgos de contagios por COVID-19 tanto para su personal como para sus clientes. |  |  |  |  |  |  |
| Los Líderes asumen un compromiso firme con la gestión del riesgo y además plasman el mismo en una declaración responsable. |  |  |  |  |  |  |
| Han creado un COMITÉ DE GESTIÓN DEL RIESGO, con el objetivo de establecer estrategias y tomar decisiones para minimizar riesgos higiénicos – sanitarios derivados del COVID-19 |  |  |  |  |  |  |
| Han desarrollado un PLAN DE CONTINGENCIA propio con medidas concretas que permitan reducir los riesgos de contagio. |  |  |  |  |  |  |
| En el desarrollo del PLAN DE CONTINGENCIA se ha consultado a los representantes de las personas trabajadoras o si no lo hubiere con la persona responsable designada para la gestión del riesgo. |  |  |  |  |  |  |
| Se han definido las tareas y procesos de trabajo de modo que se garantiza la distancia de seguridad indicada por el Ministerio de Sanidad.   * Disposición física de los puestos de trabajo * Turnos de trabajo * Organización de la circulación de personas * Distribución de los espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) * Aforo y medios en vestuarios de personal * Reuniones internas |  |  |  |  |  |  |
| En el caso de que no sea posible cumplir el apartado anterior, se han tomado medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto:  (Indicar: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  |  |  |  |  |  |
| Se ha evaluado la presencia de grupos que pudieran ser vulnerables al COVID-19 en el entorno laboral y se han determinado medidas específicas de seguridad para el personal. |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de los medios para tomar la temperatura corporal a distancia (termómetro sin contacto). |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de medios de control de horarios que eviten el contacto físico o en su defecto se dispone de desinfectante. |  |  |  |  |  |  |
| Si no fuera posible el ítem anterior, se ha implementado un método de control de horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura la adecuada protección de los empleados facilitando medios y tiempo para el lavado de manos con agua y jabón o en su caso con solución desinfectante. |  |  |  |  |  |  |
| Se proporciona EPIS adecuados previa evaluación de riesgos laborales. |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura que el personal de las empresas de servicios subcontratados disponga de los EPIS necesarios. |  |  |  |  |  |  |
| Se tienen establecidas y comunicadas las normas de uso de las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (zonas comunes, vestuarios, aseos, accesos…) |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura que las instalaciones se ventilan diariamente y con mayor frecuencia las diferentes áreas del alojamiento rural. |  |  |  |  |  |  |

# ESTRATEGIA

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| COMITÉ DE GESTIÓN | | | | | | |
| Se ha creado un comité de seguridad y Salud o un Comité de Gestión. |  |  |  |  |  |  |
| El comité tiene establecido objetivos a perseguir. |  |  |  |  |  |  |
| Tiene definidos los mecanismos para aglutinar información de diferentes fuentes oficiales, así como información primaria (encuestas, percepción de clientes, de trabajadores, etc…) que le permita tomar las mejores decisiones. |  |  |  |  |  |  |
| Establece de forma clara cómo se va a coordinar: funcionamiento del comité. |  |  |  |  |  |  |
| Identifica los riesgos considerando la naturaleza el alojamiento. |  |  |  |  |  |  |
| Realiza una evaluación de los riesgos y extrae conclusiones. |  |  |  |  |  |  |
| Diseña medidas de protección necesarias y las recoge dentro del Plan de Contingencia. |  |  |  |  |  |  |
| Garantiza que los trabajadores reciben la información y la formación suficiente y adecuada para la implementación del Plan de Contingencia. |  |  |  |  |  |  |
| Planifica la implementación del Plan de Contingencia. |  |  |  |  |  |  |
| Implementa el Plan de Contingencia supervisa su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada. |  |  |  |  |  |  |
| PLAN DE CONTINGENCIA | | | | | | |
| Permite modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones en su caso. |  |  |  |  |  |  |
| Asigna las autoridades y responsabilidades en la gestión del riesgo. |  |  |  |  |  |  |
| Incluye la dotación de recursos humanos y materiales, Incluidos (EPIS) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales. |  |  |  |  |  |  |
| Incluye un protocolo de actuación en caso de que un empleado o cliente muestre síntomas compatibles con el COVID-19 siguiendo las directrices de la prevención de riesgos y autoridades sanitarias y revisando los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas |  |  |  |  |  |  |
| Contiene la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con medidas especiales frente a la COVID-19 (tanto por parte de empleados como de clientes) así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante del análisis de riesgos. |  |  |  |  |  |  |
| El Plan de Contingencias determina el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto. |  |  |  |  |  |  |
| COMUNICACIÓN | | | | | | |
| Se ha comunicado el Plan de contingencia a los representantes de los trabajadores (en su caso) y a la totalidad del personal de la empresa para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento. |  |  |  |  |  |  |
| Se ha informado a proveedores y clientes de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad … |  |  |  |  |  |  |
| Antes de confirmar la reserva de la reserva de aceptación de un cliente, éste es informado de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas. |  |  |  |  |  |  |
| Se muestra la cartelería con las medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes y en al menos una lengua extranjera.  (En su caso indicar qué lengua: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  |  |  |  |  |  |
| Existen las indicaciones físicas necesarias para respetar las distancias de seguridad con marcado o medidas alternativas (recepción, entrada al restaurante, zonas comunes...) |  |  |  |  |  |  |
| Existe información sobre los centros de salud y hospitales cercanos, así como teléfonos de emergencias y esta información está en lugar visible y en al menos una lengua extranjera.  (En su caso indicar qué lengua: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  |  |  |  |  |  |
| Se ha informado a los proveedores de servicios externos de las diferentes medidas en materia de prevención aplicables establecidas. |  |  |  |  |  |  |
| Se informa al cliente del protocolo establecido para la limpieza de las habitaciones. |  |  |  |  |  |  |
| CALIDAD |  |  |  |  |  |  |
| Se ha medido el grado de satisfacción de los clientes con las medidas adoptadas por la empresa para minimizar la reducción de contagios. |  |  |  |  |  |  |
| Se ha elaborado un plan de mejora que contiene las acciones de mejora propuestas por los clientes del alojamiento, así como por los trabajadores y por anteriores verificaciones del grado del cumplimiento de la empresa en relación con los protocolos establecidos por ICTE. |  |  |  |  |  |  |
| Los clientes perciben y valoran de forma correcta las medidas puestas en marcha en el alojamiento para minimizar los riesgos de contagios por COVID-19. |  |  |  |  |  |  |

# PERSONAS

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| PERSONAL DE RECEPCIÓN | | | | | | |
| **MEDIDAS DE PROTECCIÓN GLOBALES** |  |  |  |  |  |  |
| Todo el personal de recepción conoce y entiende el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades en la gestión del riesgo. |  |  |  |  |  |  |
| El personal de recepción cuenta con información clara e inteligible de las medidas de protección para minimizar el contagio. |  |  |  |  |  |  |
| El personal de recepción ha recibido formación específica en materia de protección para minimizar el contagio por COVID-19 |  |  |  |  |  |  |
| El personal evitar siempre el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad. |  |  |  |  |  |  |
| Se utiliza la mascarilla en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgos así lo determine y en los casos en que no se puede respetar la distancia de seguridad.  Posteriormente se desecha la misma, así como otros desechos de higiene personal al finalizar su vida útil (Siempre teniendo en cuenta las instrucciones indicadas por el fabricante, así como los EPI de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto para ello y con accionamiento no manual) |  |  |  |  |  |  |
| El personal de recepción se lava minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.). |  |  |  |  |  |  |
| En el supuesto de que no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente, se asegura el uso de solución desinfectante |  |  |  |  |  |  |
| Disponen y conocen las instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) con el cambio de turno. |  |  |  |  |  |  |
| Para los equipos electrónicos, se ha puesto a disposición del personal productos específicos para aplicar con un paño o toallitas desinfectantes especiales, especialmente con el cambio de turno |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de instrucciones con pautas de limpieza y desinfección de aquellos equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso. |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura que el personal porta diariamente de ropa de trabajo limpia |  |  |  |  |  |  |
| **OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN** |  |  |  |  |  |  |
| En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y en su defecto, se garantizan las medidas y equipos de protección necesarios. |  |  |  |  |  |  |
| Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme de personal. |  |  |  |  |  |  |
| Dado que el uniforme solo se debe utilizar durante la jornada laboral, de la limpieza de uniformes de trabajo junto con la lencería se encarga el establecimiento o en su defecto lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60ºC.  En este último caso, dicha ropa utilizada sólo durante la jornada laboral se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio.  En el caso de uniformes que no puedan ser lavados a esa temperatura el establecimiento procede a una adecuada desinfección. |  |  |  |  |  |  |
| Las necesidades formativas de los profesionales del alojamiento se analizan en el comité de gestión para reforzarlas conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y queda debidamente registrado (p.e. sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general, EPI que utilicen) |  |  |  |  |  |  |
| Existe un registro de la formación anterior. |  |  |  |  |  |  |

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| PERSONAL DE COMEDOR Y RESTAURACIÓN | | | | | | |
| **MEDIDAS DE PROTECCIÓN GLOBALES** |  |  |  |  |  |  |
| Todo el personal conoce y entiende el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades en la gestión del riesgo. |  |  |  |  |  |  |
| El personal cuenta con información clara e inteligible de las medidas de protección para minimizar el contagio. |  |  |  |  |  |  |
| El personal ha recibido formación específica en materia de protección para minimizar el contagio por COVID-19 |  |  |  |  |  |  |
| El personal evitar siempre el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad. |  |  |  |  |  |  |
| Se utiliza la mascarilla en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgos así lo determine y en los casos en que no se puede respetar la distancia de seguridad.  Posteriormente se desecha la misma, así como otros desechos de higiene personal al finalizar su vida útil (Siempre teniendo en cuenta las instrucciones indicadas por el fabricante así como los EPI de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto para ello y con accionamiento no manual) |  |  |  |  |  |  |
| El personal se lava minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.). |  |  |  |  |  |  |
| En el supuesto de que no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente, se asegura el uso de solución desinfectante |  |  |  |  |  |  |
| Disponen y conocen las instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo con el cambio de turno. |  |  |  |  |  |  |
| Para los equipos electrónicos, se ha puesto a disposición del personal productos específicos para aplicar con un paño o toallitas desinfectantes especiales, especialmente con el cambio de turno |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de instrucciones con pautas de limpieza y desinfección de aquellos equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso. |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura que el personal porta diariamente de ropa de trabajo limpia |  |  |  |  |  |  |
| **OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN** |  |  |  |  |  |  |
| En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y en su defecto, se garantizan las medidas y equipos de protección necesarios. |  |  |  |  |  |  |
| Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme de personal. |  |  |  |  |  |  |
| Dado que el uniforme solo se debe utilizar durante la jornada laboral, de la limpieza de uniformes de trabajo junto con la lencería se encarga el establecimiento o en su defecto lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de esta a una temperatura superior a 60ºC.  En este último caso, dicha ropa utilizada sólo durante la jornada laboral se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio.  En el caso de uniformes que no puedan ser lavados a esa temperatura el establecimiento procede a una adecuada desinfección. |  |  |  |  |  |  |
| Las necesidades formativas de los profesionales del alojamiento se analizan en el comité de gestión para reforzarlas conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y queda debidamente registrado (p.e. sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general, EPI que utilicen) |  |  |  |  |  |  |
| Existe un registro de la formación anterior. |  |  |  |  |  |  |

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| PERSONAL DE MANTENIMIENTO | | | | | | |
| **MEDIDAS DE PROTECCIÓN GLOBALES** |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de un protocolo específico para el personal de mantenimiento que debe entrar en la habitación mientras estén los clientes dentro. |  |  |  |  |  |  |
| El personal de mantenimiento se protege con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto |  |  |  |  |  |  |
| Si el cliente se encuentra dentro, se invita al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento esté dentro. |  |  |  |  |  |  |
| Se revisa periódicamente el aire acondicionado, en especial la limpieza de filtros y rejillas. |  |  |  |  |  |  |
| Finalizada su asistencia o reparación, desecha los EPIS de acuerdo con lo definido en el Plan de Contingencia. |  |  |  |  |  |  |
| El personal cuenta con información clara e inteligible de las medidas de protección para minimizar el contagio. |  |  |  |  |  |  |
| El personal ha recibido formación específica en materia de protección para minimizar el contagio por COVID-19 |  |  |  |  |  |  |
| El personal evitar siempre el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad. |  |  |  |  |  |  |
| Se utiliza la mascarilla en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgos así lo determine y en los casos en que no se puede respetar la distancia de seguridad.  Posteriormente se desecha la misma, así como otros desechos de higiene personal al finalizar su vida útil (Siempre teniendo en cuenta las instrucciones indicadas por el fabricante, así como los EPI de forma inmediata en los contenedores que se han dispuesto para ello y con accionamiento no manual) |  |  |  |  |  |  |
| El personal se lava minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, etc.). |  |  |  |  |  |  |
| En el supuesto de que no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente, se asegura el uso de solución desinfectante |  |  |  |  |  |  |
| Disponen y conocen las instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo con el cambio de turno. |  |  |  |  |  |  |
| Para los equipos electrónicos, se ha puesto a disposición del personal productos específicos para aplicar con un paño o toallitas desinfectantes especiales, especialmente con el cambio de turno |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de instrucciones con pautas de limpieza y desinfección de aquellos equipos que se comparten entre varias personas entre uso y uso. |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura que el personal porta diariamente de ropa de trabajo limpia |  |  |  |  |  |  |
| **OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN** |  |  |  |  |  |  |
| En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal y en su defecto, se garantizan las medidas y equipos de protección necesarios. |  |  |  |  |  |  |
| Hay establecido un tipo de limpieza y su frecuencia para cada tipo de uniforme de personal. |  |  |  |  |  |  |
| Dado que el uniforme solo se debe utilizar durante la jornada laboral, de la limpieza de uniformes de trabajo junto con la lencería se encarga el establecimiento o en su defecto lo realiza el empleado debiendo asegurar una limpieza de esta a una temperatura superior a 60ºC.  En este último caso, dicha ropa utilizada sólo durante la jornada laboral se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio.  En el caso de uniformes que no puedan ser lavados a esa temperatura el establecimiento procede a una adecuada desinfección. |  |  |  |  |  |  |
| Las necesidades formativas de los profesionales del alojamiento se analizan en el comité de gestión para reforzarlas conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y queda debidamente registrado (p.e. sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general, EPI que utilicen) |  |  |  |  |  |  |
| Existe un registro de la formación anterior. |  |  |  |  |  |  |

# ALIANZAS Y RECURSOS

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/  No procede |
| Se asegura que el personal de las empresas de servicios subcontratados disponga de los EPIS necesarios. |  |  |  |  |  |  |
| Se tienen establecidas y comunicadas las normas de uso de las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (zonas comunes, aseos, accesos…) |  |  |  |  |  |  |
| Se ha informado a proveedores y clientes de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad … |  |  |  |  |  |  |
| Se ha informado a los proveedores de servicios externos de las diferentes medidas en materia de prevención aplicables establecidas. |  |  |  |  |  |  |
| Se disponen de las acciones necesarias para el aprovisionamiento de los recursos materiales necesarios previstos de acuerdo en la evaluación del riesgo y del plan de contingencia, teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias. |  |  |  |  |  |  |
| Se han considerado las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que pudieran darse, valorando otras posibilidades. |  |  |  |  |  |  |
| En el caso de que los servicios del área de pisos y limpieza sean subcontratados, la empresa supervisa que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos. |  |  |  |  |  |  |

# PROCESOS PRODUCTIVOS Y SERVICIOS

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ACOGIDA | | | | | | |
| El alojamiento rural ha solicitado a los clientes en el momento de la confirmación de la reserva la aceptación de las medidas de seguridad implementadas en el establecimiento. |  |  |  |  |  |  |
| Existe un aforo máximo de la zona de recepción, así como las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre cliente y los empleados. |  |  |  |  |  |  |
| En el supuesto de no ser posible el distanciamiento entre empleados y clientes, se disponen de medidas de seguridad adecuadas: pantalla protectora, mascarilla, gafas, … |  |  |  |  |  |  |
| En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante y se comprueba diariamente si existe cantidad suficiente. |  |  |  |  |  |  |
| La persona encargada de recibir al cliente lo hace con mascarilla |  |  |  |  |  |  |
| La información relativa al destino, restaurantes, atractivos turísticos, folletos, etc., se facilita por vía informática y/o telefónica. (se evitan los folletos de uso común). |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de marcadores de distancia que permiten evitar aglomeraciones y aseguran la distancia mínima de seguridad establecida. |  |  |  |  |  |  |
| No se comparten los bolígrafos y en caso de si hacerlo, se desinfectan siempre tras su uso. |  |  |  |  |  |  |
| Se fomenta el pre-checking. Aplicable a todos los servicios de alojamiento. |  |  |  |  |  |  |
| Se fomenta el pago con tarjeta de crédito u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*. Aplicable a todos los servicios de alojamiento. |  |  |  |  |  |  |
| Se desinfecta el TPV tras cada uso en el que exista contacto. |  |  |  |  |  |  |
| El mostrador de recepción se limpia como mínimo una vez al día atendiendo a la afluencia de clientes. |  |  |  |  |  |  |
| Las llaves o tarjetas si se dejan en la recepción, se depositan en un recipiente con desinfectante tras cada uso. |  |  |  |  |  |  |
| El teclado, pantalla, teléfono y otros elementos que utiliza el personal de recepción, se desinfectan tanto al inicio como al final de cada turno de trabajo, (siendo preferible la utilización de auriculares de uso individual) |  |  |  |  |  |  |
| El alojamiento rural dispone de mascarillas para proveer al cliente en el caso de que éste se las solicite. |  |  |  |  |  |  |
| La asignación de habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas. |  |  |  |  |  |  |

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| SERVICIO DE PISOS Y DE LIMPIEZA | | | | | | |
| El personal perteneciente al área de pisos y limpieza no presta servicios en las habitaciones mientras los clientes permanezcan en su interior, salgo causa justificada. |  |  |  |  |  |  |
| El área de pisos utiliza un equipo de protección individual acorde con cada situación y como mínimo utiliza mascarilla y guantes de vinilo/acrilonitrilo. |  |  |  |  |  |  |
| Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen |  |  |  |  |  |  |
| Finalizada la limpieza y tras despojarse del equipo de protección y materiales  empleados, se desecharán de forma segura en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos |  |  |  |  |  |  |

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| SERVICIO DE COMEDOR / SERVICIO DE RESTAURACIÓN | | | | | | |
| Además de aquellas cuestiones que aplican al alojamiento rural de las indicadas seguidamente, éste se remite al documento “Medidas de Reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en servicios de restauración” elaborado por ICTE |  |  |  |  |  |  |
| **SERVICIO DE DESAYUNO/ALMUERZO/CENA** |  |  |  |  |  |  |
| El servicio de desayuno puede darse en mesa o en la habitación del cliente, fomentándose la prestación de este servicio en zonas exteriores. |  |  |  |  |  |  |
| Se ha establecido un aforo máximo de forma que se permite la distancia de seguridad en las zonas de comedor y restauración |  |  |  |  |  |  |
| Se ha establecido medidas para que el aforo definido no sea sobrepasado |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de solución desinfectante para los clientes: al entrar se desinfectan las manos |  |  |  |  |  |  |
| Se evita el uso de la misma mantelería o salvamantel con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre clientes |  |  |  |  |  |  |
| Los cubiertos se facilitan desinfectados y protegidos. |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura la correcta limpieza de mesas y sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas en el caso de que no se cubran y los apoyabrazos se limpian después de cada uso. |  |  |  |  |  |  |
| Se evita el uso de cartas o menús de uso rotatorio, o en su defecto se desinfectan tras cada uso. |  |  |  |  |  |  |
| Tras cada servicio de desayuno, almuerzo o cena se ventila adecuadamente el espacio |  |  |  |  |  |  |
| El personal de la sala se lava las manos con agua y jabón y, cuando no sea posible con soluciones desinfectantes. |  |  |  |  |  |  |
| **COCINA** |  |  |  |  |  |  |
| Se tiene implementado un sistema de APPCC para el caso del Servicio de Restauración |  |  |  |  |  |  |

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| SERVICIO DE ALOJAMIENTO | | | | | | |
| En el caso de personas que no conformen una unidad familiar y compartan habitación, debe ser el comité de riesgos quien decida las medidas a aplicar atendiendo a la tipología de clientes |  |  |  |  |  |  |
| El servicio de alojamiento de alquiler completo se considera como única habitación (ocupada por una unidad familiar o grupo) |  |  |  |  |  |  |
| Tanto en las habitaciones de alojamientos de alquiler completo como en las de los alojamientos por habitaciones, se establecen las siguientes medidas:   * La papelera del baño cuenta con tapa, bolsa acondicionamiento manual. * Se ha minimizado la decoración de la habitación en la medida de los posible. |  |  |  |  |  |  |
| Las perchas, si las hubiere, se desinfectan a la salida del cliente o pueden ofrecerse precintadas. |  |  |  |  |  |  |
| Se ha eliminado la papelera de la habitación con el fin de que cualquier papel, mascarilla, etc., se concentre en una única papelera con tapa, minimizando el riesgo de transmisión y de manipulación. |  |  |  |  |  |  |
| Las mantas y almohadas adicionales deben retirarse de las habitaciones y ponerse a disposición del cliente desde recepción. |  |  |  |  |  |  |
| A la salida del cliente, se limpia el secador de pelo si dispone del mismo (incluido el filtro). |  |  |  |  |  |  |

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| SERVICIOS DE LIMPIEZA | | | | | | |
| Se dispone de un plan de limpieza y desinfección propios teniendo en cuenta la evaluación de riesgos identificados. Este plan contempla:   * 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 wc, barreras de protección, control de climatización, secador, barandas, mobiliario de terrazas, etc.). De forma específica se desinfecta la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno. * Las superficies se limpian con productos desinfectantes * La ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes. * Se utilizan productos autorizados y de probada eficacia. Estos se utilizan de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de producto en condiciones de seguridad. |  |  |  |  |  |  |
| Los carros de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario |  |  |  |  |  |  |
| La recogida de papeleras de zonas comunes se realiza en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos |  |  |  |  |  |  |
| Hay un registro diario de las limpiezas realizadas. |  |  |  |  |  |  |
| **LIMPIEZA DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN** |  |  |  |  |  |  |
| Se aplican los criterios definidos en el sistema de APPCC cuando se presten servicios de restauración. |  |  |  |  |  |  |
| **LIMPIEZA DE COCINAS** |  |  |  |  |  |  |
| Se aplican los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado en acuerdo al contexto COVID-19. |  |  |  |  |  |  |
| **LIMPIEZA DE HABITACIONES** |  |  |  |  |  |  |
| Contempla de forma específica:   * Aireado de la habitación. * Remplazo de toallas y lencería de cama. * Limpieza de paredes, suelos, techos. * Limpieza de espejos y ventanas. * Limpieza de muebles, equipos y elementos decorativos funcionales. * Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso. |  |  |  |  |  |  |
| Se pone la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación |  |  |  |  |  |  |
| La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza |  |  |  |  |  |  |
| Se desechan los guantes al finalizar la limpieza de las habitaciones y proseguir con nuevos guantes las siguientes tareas |  |  |  |  |  |  |
| **LIMPIEZA DE TEXTILES** |  |  |  |  |  |  |
| Los textiles sucios se recogen, se meten en una bolsa y se cierra la misma hasta su tratamiento en la lavandería. |  |  |  |  |  |  |
| No se sacuden los textiles sucios. |  |  |  |  |  |  |
| No dejar en el suelo la lencería de cama. |  |  |  |  |  |  |
| Tras manipular textiles sucios, el personal se lava las manos. |  |  |  |  |  |  |
| Los textiles sucios se lavan por encima de los 60º. En el caso de externalización del servicio, hay que indicarlo al proveedor |  |  |  |  |  |  |

| **ACCION/MECANISMO** | **RESULTADO DE LA ACCIÓN** | | | | **PLAN DE MEJORA** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI TOTALMENTE | SI PARCIALMENTE | NO | No Aplica/No procede |
| ZONAS COMUNES | | | | | | |
| ***Nota: este apartado no es de aplicación para alojamientos rurales de alquiler completo.*** | | | | | | |
| El establecimiento dispone de solución desinfectante en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes. |  |  |  |  |  |  |
| Los aseos de uso común se limpian como mínimo 6 veces al día y cuentan con dispensadores de papel de secado secador de manos evitando toallas e incluso de uso individual |  |  |  |  |  |  |
| Papeleras de apertura con accionamiento no manual y doble bolsa en su interior. |  |  |  |  |  |  |
| Se dispone de grifería no manual en los aseos o en su defecto por presión. |  |  |  |  |  |  |
| Mantener la distancia de seguridad entre clientes. |  |  |  |  |  |  |
| Los dispensadores de papel, gel y jabón se limpian periódicamente atendiendo a su uso |  |  |  |  |  |  |
| Se garantiza la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.) |  |  |  |  |  |  |
| **ÁREAS DE RECREO INFANTILES** |  |  |  |  |  |  |
| Se han establecido medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos. |  |  |  |  |  |  |
| Aumento de la frecuencia de limpieza en esas áreas, que, en todo caso, se abrirán al público infantil de acuerdo a las directrices de las autoridades competentes |  |  |  |  |  |  |
| Los responsables del cuidado de los niños y niñas tendrán como exigencia procurar una higiene más elevada con lavado y/ desinfección frecuente de manos |  |  |  |  |  |  |
| **ASCENSORES** |  |  |  |  |  |  |
| La capacidad máxima en ascensores esté limitada y se informa a los clientes de cuál es la que se aplica |  |  |  |  |  |  |
| Utilización de mascarillas si no son miembros de la misma unidad familiar para respetar la distancia de seguridad. |  |  |  |  |  |  |
| **PISCINAS** |  |  |  |  |  |  |
| Los programas propios de la gestión y mantenimiento del agua recreacional permanecen inalterados respecto a los procedimientos ordinarios, siguiendo la normativa:   * Mido regularmente estos parámetros y ajustar si hace falta. * Dispongo de un buen sistema hidráulico y de filtración. * Respeto sus niveles de ocupación máxima |  |  |  |  |  |  |
| Zona de tumbonas:   * Mantengo el aforo para cumplir las distancias de seguridad. * Limpio y desinfecto las zonas exteriores a la piscina, así como las inmediaciones, la ducha y la escalera. |  |  |  |  |  |  |
| En las instalaciones de SPA el alojamiento rural se remite al Protocolo de “Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en balnearios” (ICTE 2020) |  |  |  |  |  |  |
| **GIMNASIO** |  |  |  |  |  |  |
| Se mantiene el aforo y se vela por la distancia de seguridad también entre máquinas. |  |  |  |  |  |  |
| Dispone un cubo o cesto con apertura de pedal y bolsa de plástico para depositar toallas usadas. |  |  |  |  |  |  |
| Las clases colectivas garantizan un espacio de 2x2 al margen del profesor con posiciones marcadas en el suelo y evitando ejercicios de contacto. |  |  |  |  |  |  |
| Se asegura un periodo sin actividad entre sesiones colectivas para limpiar y desinfectar. Para ello, se airean y ventilan varias veces al día |  |  |  |  |  |  |
| Se precintan las fuentes de uso común, a no ser que sean de fluido continuo o de activación automática. |  |  |  |  |  |  |
| Se insta a la utilización de toallas en todos los equipamientos. |  |  |  |  |  |  |
| Se limpian y desinfectan las máquinas que han sido utilizadas entre un cliente y otro. |  |  |  |  |  |  |
| Se retiran todos los elementos comunes si no es posible la desinfección entre el uso de clientes. |  |  |  |  |  |  |