



Avda. del Mar n.14 (Urbanización Son Oleo)  
Ciutadella de Menorca - CP. 07760  
Illes Balears - España

calabona@calabona.net  
Tel. +34 971380016 Fax. +34 971482070  
[www.calabona.net](http://www.calabona.net)

**PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19**

**MAR BLAVA-CALA BONA CB**

---

## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>MEDIDAS GENERALES PARA REDUCIR LA EXPOSICIÓN Y PROPAGACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>Pág. 4-5</b>
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>MEDIDAS PREENTIVAS EN FUNCIÓN DEL RIESGO EVALUADO</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>MECANISMOS DE CONTROL</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>PROTOCOLO ACTUACIÓN FRENTE SÍNTOMAS COVID-19</b>	<b>Pág. 9-12</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>Pág. 13</b>

## • INTRODUCCIÓN

La enfermedad COVID-19 la produce un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. El periodo de incubación está en 2 y 14 días y los síntomas más comunes incluyen fiebre, tos importante, y en algunas ocasiones sensación de falta de aire.

Los casos más graves, generalmente ocurren en personas de edad avanzada o que padecen alguna otra enfermedad como, por ejemplo, enfermedades crónicas, como enfermedades del corazón, del pulmón o problemas de inmunidad.

Las recomendaciones del Ministerio de Sanidad indica la necesidad de que las empresas creen un plan de contingencias para garantizar el normal funcionamiento de las mismas durante el tiempo que dure a crisis.

*Los responsables en la gestión y supervisión del riesgo son los propietarios y trabajadores del Hotel Francesc Marqués Mérida y Antoni Marqués Mérida que están al corriente de las normativas aplicables y velarán por el cumplimiento de éstas.*

Por lo que hace a la empresa MAR BLAVA-CALA BONA CB diferenciaremos los siguientes puestos de trabajo y áreas/ espacios de trabajo:

### 1) Puestos de trabajo:

- Recepcionistas y ayudantes de recepción
- Camareras/os de sala
- Camareras de pisos
- Mantenimiento

### 2) Áreas/ espacios de trabajo:

- Recepción
- Comedor
- Espacios comunes interior (pasillos, salas, área de recepción)
- Espacios comunes exterior (terraza, entradas edificios, entrada recepción, piscina)
- Cocina
- Bar

## • MEDIDAS GENERALES PARA REDUCIR LA EXPOSICIÓN Y PROPAGACIÓN DEL RIESGO

### A. MEDIDAS GENERALES

Todos los empleados han cursado la formación necesaria para su puesto de trabajo en relación al COVID-19

Todos los empleados disponen de los EPI necesarios (mascarillas y guantes de vinilo) para el desarrollo seguro de su puesto de trabajo.

Todas las áreas comunes están debidamente señalizadas y disponen de solución desinfectante para uso de clientes y trabajadores

Aforo de zonas comunes según distancia de seguridad debidamente marcado con cartelería y/o líneas en el suelo.

### B. MEDIDAS ESPECÍFICAS

#### ***B.1 Área de Recepción***

Instalación de mampara de metraquilato

Cartelería informativa sobre aforo

Marcas en suelo para asegurar distancia de seguridad.

Desinfección de TPVs/bolígrafo para firmas con cada uso

Desinfección de llaves antes de entregar al cliente y entrega de llaves en recipiente con desinfectante.

Fomentar pago con tarjeta.

Desinfección y Limpieza de mostradores y mobiliario después de cada uso.

Facilitar toda la información necesaria durante el check-in para evitar, en la medida de lo posible, el tránsito de personas por recepción.

Fomentar, siempre que sea posible, que el cliente esté fuera del hotel o en su habitación y limitar al máximo el uso de las zonas comunes.

### ***B.2 Camareros/as de sala***

Modificación de desayuno tipo buffet a desayuno con buffet asistido.

Incrementamos oferta de productos monodosis (eliminación de equipamientos de uso común)

Protección de comida y vajilla en zona de paso de clientes con instalación de mampara.

Vajilla y cubertería higienizada con máquina a temperatura según normativa.

Itinerario de entrada y salida predefinido para evitar aglomeraciones.

Reducción de mesas respetando distancia de seguridad según normativa.

Establecimiento de turnos en el desayuno para evitar aglomeraciones y así proceder a la atención personalizada del cliente.

### ***B.3 Camareras de piso***

El personal de limpieza en ningún caso accede a la habitación con el huésped dentro, excepto por causa justificada.

Usarán los EPI establecidos y los desecharán de forma segura

Ver Anexo 1 – Protocolo limpieza habitaciones.

### ***B.4 Área de mantenimiento***

El personal de mantenimiento entrará en la habitación para efectuar la reparación cuando los clientes estén fuera.

Después desechará los EPI de forma segura y desinfectará la zona.

Revisará filtros de aire acondicionado de forma periódica

### ***B.5 Espacios comunes***

Aseos de uso común desinfección cada 2 horas (mínimo 6 veces al día)

Papeleras con doble bolsa y accionamiento no manual.

Niveles piscina según reglamento. Desinfección de zona de tumbonas, escalera y ducha más profunda y frecuente. (ver Anexo 3).

Limpieza y desinfección mobiliario y área de recepción después de cada uso por parte de clientes. (sofá, sillas, mesas, mostrador...)

## • EVALUACIÓN DEL RIESGO

En función de la naturaleza de las actividades, de los mecanismos de transmisión del coronavirus SARSCoV-2 y si el contacto laboral con personas sintomáticas es estrecho o no, podemos establecer 3 niveles de riesgo (tomados de Prevención\_RRLL-COVID-19, Ministerio de Sanidad) en los que se encuadran los diferentes puestos de trabajo con los que cuenta la empresa.

1. BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN
2. EXPOSICIÓN DE BAJO RIESGO
3. EXPOSICIÓN DE RIESGO

Estos tres niveles de riesgo ubican al personal laboral de las empresas en función de la actividad y de la probabilidad de cercanía a un foco de infección (por razón de la forma de transmisión del virus).

Atendiendo a las características de nuestro establecimiento consideraremos sólo el primer nivel de riesgo encuadrando a nuestros trabajadores de la siguiente forma:

- ✓ BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN

Personas trabajadoras sin atención directa al público, o a más de 2 metros de distancia, o con medidas de protección colectiva que evitan el contacto.

- Personal de Recepción
- Mantenimiento
- Camareros de sala
- Camareras de piso
- Mantenimiento

## ● MEDIDAS PREVENTIVAS EN FUNCIÓN DEL RIESGO EVALUADO

Estas medidas preventivas quedarán jerarquizadas en medidas organizativas, de protección colectiva, protección individual, formación e información.

### ▪ **MEDIDAS ORGANIZATIVAS**

1. Asegurar la implantación y del seguimiento de medidas de higiene en los centros de trabajo.  
Lavado frecuente de manos.  
Asegurar la existencia de dispensadores de jabón líquido y papel para secado de manos.  
Cuando no haya posibilidad de lavado de manos con agua y jabón, proporcionar un desinfectante de base alcohólica.  
Asegurar la existencia de papeleras recubiertas con bolsas de basura.  
Limpieza exhaustiva de las superficies.
2. Informar de las medidas preventivas y limitar el aforo de acceso a las instalaciones (número máximo, entrada de uno en uno, filas separadas, etc.)

### ▪ **DE PROTECCIÓN COLECTIVA**

1. Implantar barreras físicas de separación: mamparas de metacrilato, cortinas transparentes, etc.
2. Delimitación y mantenimiento de distancia en mostradores, ventanillas de atención, etc.
3. Atención personalizada a través de buffet asistido y establecimiento de turnos para evitar aglomeraciones.

### ▪ **DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (CLIENTES)**

1. No es necesario el uso de EPI. Sin embargo, en ciertas situaciones tales como la falta de cooperación de una persona sintomática se indicará la utilización de protección respiratoria y guantes de protección.

### ▪ **FORMACIÓN E INFORMACIÓN**

1. Dar instrucciones para lavarse las manos adecuadamente.
2. Difundir recomendaciones para prevenir el coronavirus.
3. Colocación de información visual (carteles, folletos, etc.) en lugares estratégicos sobre:
  - lavado de manos y dispensadores desinfectantes
  - distancia mínima de seguridad.
  - limitación de aforos.
  - señalización del suelo para delimitar zonas de entradas y de salidas.

- información para evitar tocar el mobiliario y utensilios, y en caso que sea necesario, avisar previamente al personal de hotel para que proceda a su desinfección una vez usado.
- Hacer extensible a la clientela en el check in de documento informativo de las normas establecidas.
- Proceder a la confirmación del cliente, dando expresamente conformidad que ha recibido por parte del hotel, la información necesaria referente a la normativa covid-19 desarrollada en el establecimiento.

## ● MECANISMOS DE CONTROL

1. Se establecerán los mecanismos que aseguren la actualización permanente de la evaluación de riesgos, especialmente en lo referente a la clasificación de las personas trabajadoras según el nivel de riesgo y la aplicación de las medidas preventivas correspondientes.
2. El plan de contingencia será actualizado frecuentemente por los responsables que se encargarán, también, de informar a los trabajadores.
3. Establecer un plan específico en la situación actual, para el mantenimiento de las comunicaciones entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa, así como con los servicios de prevención sobre cualquier sospecha por parte de los trabajadores, de contacto con alguien diagnosticado de covid-19 o si presentaran algún tipo de sintomatología relacionada.
4. Se constituirá un comité de riesgo con representación de la empresa y de los trabajadores.
5. Cuestionario de salud obligatorio, previo a la incorporación del trabajador.
6. Registro diario personas que accedan a zonas del establecimiento reservadas al personal, indicando día y franja horaria.
7. Protocolos específicos planes de limpieza y desinfección.
8. Protocolo a seguir en caso que trabajadores y clientes presenten sintomatología.
9. Tratamiento específico (adaptación de puestos de trabajo si fuera necesario) trabajadores con especial sensibilidad.



## ● PROTOCOLO ACTUACIÓN FRENTE A SÍNTOMAS DE COVID-19

### 1.A.- IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL

Ante la mínima duda de que un cliente o empleado sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID-19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello.

#### 1.A.1 SI UN EMPLEADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

- Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- Se procederá la desinfección del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con empleados.
- En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos del riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas (tos, fiebre, dificultad respiratoria...)

#### 1.A.2 SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SÍNTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

- Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- Comunicar la situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- Facilitar atención sanitaria (telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
- Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID-19.
- Comunicar a todos los departamentos del hotel, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación (limpieza, mantenimiento, y restauración), la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
- Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: termómetro corporal, medicación...
- Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el Ministerio de Sanidad para aislamientos domiciliarios:
  - No salir de la habitación
  - Extremar normas de higiene
  - Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación

- En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. De no ser posible, se establecerá, en colaboración con las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.
- Si es posible, bloquear la habitación durante al menos una semana
- Aplicar, previo uso, protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiada.

## **1.B.- SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y**

### **ALIMENTACIÓN**

Se desaconseja que ningún empleado acceda a las habitaciones afectadas, sea para tareas de limpieza o mantenimiento. En todo caso, deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la habitación. Se facilitarán los medios necesarios a los clientes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza. Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarilla.

#### **1.B.1. ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO**

Debe procurársele a la persona afectada los medios necesarios para que realice el autoaislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad:

- En la medida de lo posible se le procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
- Deberá disponer de ventilación natural al exterior.
- Dispondrá. de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
- Se dispondrá. de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.
- Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de la habitación

#### **1.B.2. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO**

En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. No obstante, al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza de la unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpiezas tras check-out.

El acceso de personal de limpieza a habitaciones de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19:

- Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, guantes y mascarilla higiénica)
- Se mantendrá separación de 2 metros respecto a las personas afectadas
- No se entrará a la unidad de alojamiento afectada el carro de limpieza
- Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.

- Se desechará o desinfectará tras uso todo material usado en la limpieza (bayetas, fregonas, cepillos...), y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas
  - Además, en esta tarea se hará uso de las EPI (guantes, mascarilla higiénica, gorro y delantal desechable), y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas (protección ocular) y delantales impermeables.
  - Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
  - El personal que realice esta tarea debe recibir capacitación adicional al respecto.
  - Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:
  - La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.
- En caso de no poder cumplir este plazo, recomendamos que se someta a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin, y que se incluya limpieza de filtros del equipo de climatización.

### **1.B.3. GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS**

El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal del establecimiento la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir esta ropa. El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPIs adecuadas (mascarilla higiénica y guantes). El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60º C.

### **1.B.4. GESTIÓN DE RESIDUOS**

El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura (bolsa 1). Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa (bolsa 2) junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado con el establecimiento. El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

### **1.B.5. REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO**

Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de EPIs (mascarilla, batas y guantes...), los cuales se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán o desinfectarán las manos. Si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a dos metros.

### **1.B.6.- SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida / bebidas teniendo en cuenta:

- Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se la entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, (los cuales se desecharán tras su uso) y se lavarán en lavavajillas.

### **1.C.- NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE**

En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento (acompañante), esta persona será declarada “contacto estrecho” y se aplicarán las siguientes normas:

- Si la habitación no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
- En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer autoaislado. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.
- Se le facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID-19 del Ministerio Sanidad.

## ● ANEXOS

### Anexo 1: Protocolo limpieza habitaciones

Se procederá a la limpieza de la habitación de forma normal verificando que se profundiza en:

- Limpieza y desinfección rigurosa en elementos de uso común tales como: Interruptores, pomos, cinta persiana, mano a distancia, perchas, secador de pelo.
- Aireado de la habitación durante el mayor tiempo posible.
- Poner la ropa limpia después de la limpieza y desinfección de la unidad de alojamiento.
- La ropa sucia se pone en bolsas antes de llevarlas a la zona de recogida por la lavandería.
- Los textiles sucios se lavan por servicio externo a + de 60º
- Evitar dejar en el suelo ropa de cama.
- Desinfección y limpieza de secador de pelo + filtro.

### Anexo 2: Protocolo limpieza piscina

- A primera hora de la mañana se realizará la limpieza/desinfección de la piscina incidiendo en:  
Zona ducha, escalera, tumbonas y mesas/sillas.
- Varias veces al día se repasarán las mesas/sillas y tumbonas así como la escalera de ducha.
- Se controlará el aforo con tal de que se asegure la distancia de seguridad.

Anexo 3: Se adjuntan fichas técnicas de productos utilizados para la limpieza del establecimiento.