

Instituto para la Calidad  
Turística Española (ICTE)



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



## Albergues / Hostels

Directrices y recomendaciones



**Elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con Agrupación Nacional de Hoteles y Albergues Turísticos (AGRUPHO), Red Española de Albergues Juveniles (REAJ), S.A Xacobeo y organizaciones y empresas del sector, y consensado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.  
Coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.**

# ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
2.1 Albergue	
2.2 COVID-19	
2.3 Riesgo	
2.4 Gestión del riesgo	
<b>3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>	<b>5</b>
3.1 Requisitos generales	
3.2 Comité de seguridad y salud/gestión	
3.3 Recursos materiales	
3.4 Medidas generales para el albergue	
3.5 Medidas de protección para el personal	
3.6 Medidas informativas	
<b>4. REQUISITOS DE SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
4.1 Recepción y acogida	
4.2 Alimentos y bebidas	
4.3 Alojamiento	
4.4 Aseos y duchas de uso común	
4.5 Zonas de uso común	
<b>5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN .....</b>	<b>16</b>
5.1 Plan de limpieza	
5.2 Requisitos de limpieza de servicios de alimentos y bebidas	
5.3 Requisitos de limpieza en habitaciones	
5.4 Limpieza de textiles	
<b>6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO .....</b>	<b>18</b>
6.1 Plan de mantenimiento preventivo	
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>21</b>

## 0. INTRODUCCIÓN

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

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por los albergues para minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio del virus SARS-CoV-19.

Este documento es de aplicación a albergues independientemente de su tipología, categoría o tamaño.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el gobierno o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 2.1 Albergue

Establecimiento público o privado reconocido por la administración que, con carácter temporal o permanente, ofrece servicio de alojamiento en habitaciones privadas y/o con capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios.

## 2.2 COVID-19

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

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).

## 2.3 Riesgo

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

## 2.4 Gestión del riesgo

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

(UNE-ISO 31000:2018)

# 3. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

## 3.1. Requisitos generales

El albergue 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 de la organización; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

## 3.2. Comité de seguridad y salud/gestión

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

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

En concreto, este comité debe:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, representantes de los trabajadores si los hubiere, 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 en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la empresa, con los empleados, autoridades competentes en cada materia, proveedores y subcontratas).
- Realizar una evaluación de los mismos y extraer conclusiones.
- Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Garantizar que los trabajadores reciben la información y formación suficiente y adecuada para la implementación del plan de contingencia.
- Planificar la implementación del plan de contingencia.
- 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 el uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observen clientes o empleados con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices para la prevención de riesgos laborales y de las autoridades sanitarias, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies. El albergue debe contemplar, si sus infraestructuras lo permiten, la posibilidad de disponer de un espacio o habitación destinado a personas con sintomatología.

- 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.

### 3.3. Recursos materiales

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

El albergue 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 (en su caso), que sean factibles.

Si algún momento se detecta falta de recursos materiales, el comité de seguridad y salud/gestión deberá analizarlo y registrarlo para la salvaguarda del albergue y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### 3.4. Medidas generales para el albergue

El albergue debe:

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

- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, debe implementarse 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 solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, que puede estar ayudado con cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Disponer de un termómetro sin contacto.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el albergue supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, comedores, accesos, zonas comunes).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del albergue.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. Debe quedar registro de esta formación.



## 3.5 Medidas de protección para el personal

### 3.5.1 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 (p.e 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 establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos atendiendo a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del edificio no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, y con el cambio de turno, los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.). 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 albergue debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.

- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

### 3.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza

El personal de limpieza debe utilizar el 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 desecharán de forma segura, según corresponda al resultado de la evaluación de riesgos realizada y el plan de contingencia diseñado, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

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

En caso de que este servicio esté subcontratado, el albergue supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

### 3.5.3 Requisitos específicos para el personal de cocina

El establecimiento que elabore y/o manipule alimentos debe remitirse a las “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en servicios de restauración” (ICTE, 2020).

El personal de servicio de sala también debe portar mascarilla siempre y cuando no sea posible mantener la distancia de seguridad.

## 3.6. Medidas informativas

Los clientes deben ser informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.) Las medidas informativas deben contemplar:

- Información expuesta con medidas preventivas e higiénicas implantadas por el albergue (en cartelería, plano guía de las distintas pautas de uso de las instalaciones, etc.) y que el cliente deba cumplir durante su estancia.
- Marcado en el suelo de distancia de seguridad si es necesario (p.e. en recepción, entrada al comedor, etc.);

En la medida de lo posible, debe evitarse el uso de folletos u otros documentos de uso compartido, promoviendo en su caso la información a través de medios digitales.

El establecimiento debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva (si se aceptan reservas) de las condiciones de servicio y medidas de prevención e higiene establecidas, para su aceptación. Si no se aceptan reservas, debe informarse al cliente a la llegada del mismo al albergue.

## 4. REQUISITOS DE SERVICIO

### 4.1. Recepción y acogida

Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- En la zona de recepción y acogida se debe contar con solución desinfectante para manos y pulverizador desinfectante para zapatos, mochilas, bicicletas, etc.
- Si no es posible guardar la distancia de seguridad entre el personal y los clientes en la zona de recepción se deben instalar elementos físicos (pantalla protectora o similar) que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección, o bien utilizar mascarilla.
- Debe asegurarse la distancia mínima de seguridad entre clientes fijándose de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones. Se deben establecer aquellas medidas que eviten la formación de colas en la zona de recepción (p.e. fomentar el check-in online, comunicación con la recepción vía telefónica), fomentando medidas que eviten que el cliente vaya a la recepción.
- Eliminar, en la medida de lo posible, elementos decorativos.
- Debe fomentarse el auto-checking, así como el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless*. Esto es aplicable a todos los servicios del albergue.
- Debe desinfectarse el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- Debe evitarse compartir bolígrafos si es posible o bien, disponer de bolígrafos para uso exclusivo de los clientes. Si se comparten, se deben desinfectar tras cada uso.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse de forma periódica y al menos diariamente, considerando en todo caso la mayor o menor afluencia de clientes.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e. teléfono, ordenador, etc.) debe limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

El albergue debe evitar la manipulación directa de las mochilas y otras pertenencias de los clientes. Se recomienda ofrecer bolsas de plástico o similares a los clientes en las que puedan depositar sus mochilas, botas u otros objetos potencialmente contaminados.

Se deben definir los aforos de las distintas instalaciones del albergue (habitaciones, aseos, duchas, zonas comunes, etc.) y determinar cómo se va a asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas y de higiene.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de los establecimientos.

## 4.2. Alimentos y bebidas

### 4.2.1 Requisitos generales

Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas, ya sea cocina de uso de cliente o servicio de restauración ofrecido por el albergue:

#### Zona de comedor

- En la zona de comedor debe establecerse un aforo máximo de forma que se respete la distancia de seguridad entre clientes.
- En el comedor debe ponerse a disposición de los clientes solución desinfectante para que se desinfecten las manos al entrar.
- Debe retirarse de las mesas cualquier elemento decorativo y productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.) priorizando las monodosis desechables o su servicio en otros formatos bajo petición del cliente.
- Debe usarse preferentemente menaje desechable, incluyendo mantelería.
- Debe evitarse el sistema buffet, excepto en el caso de que se establezcan medidas para evitar aglomeraciones, mantener la distancia de seguridad y evitar manipular de enseres de uso común. Pueden consultarse a este respecto las medidas específicas para el servicio buffet en “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en hoteles y apartamentos turísticos” (ICTE, 2020).

#### Servicio de restauración

Si se presta el servicio de restauración:

- Debe determinarse cómo informar al cliente de la oferta gastronómica disponible, precios y alérgenos, de tal manera que se minimice el riesgo de contagio debido a que distintos clientes utilicen una misma carta o menú. Se recomienda evitar en la medida de lo posible el uso de cartas o menús de uso rotatorio, pero si se utilizan, éstas deben plastificarse y desinfectarse después de cada uso.
- Si no se asegura la distancia mínima de seguridad entre cliente y personal, el personal debe portar mascarilla.
- Tras cada comida que se preste (desayuno, almuerzo, cena) debe ventilarse el espacio (siempre que se disponga de ventanas) y llevarse a cabo una limpieza y desinfección de las superficies de la mesa y sillas que entran en contacto con los clientes.
- El personal de sala debe lavarse periódicamente manos con agua y jabón y, cuando esto no sea posible, hacer uso de solución desinfectante.

En todo caso, el establecimiento debe remitirse a las “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en servicios de restauración” (ICTE, 2020).

#### 4.2.2. Cocina

##### Cocina del servicio de restauración

Aquellos albergues que ofrezcan servicio de restauración deberán tener implementado un sistema de APPCC adaptado a su actividad y actualizado a las nuevas circunstancias por COVID-19.

##### Cocina de uso compartido (cocina de uso del cliente)

Si la cocina de uso compartido está disponible para uso del cliente debe asegurarse con personal del establecimiento la desinfección del menaje, equipamiento (neveras, microondas, etc.) y del espacio después de cada uso. En caso de que no se pueda garantizar, deberá permanecer clausurada.

En consecuencia, se recomienda que el albergue facilite un espacio para consumo individual o comedor sujeto a las reglas de distancia de seguridad y de desinfección aplicable a comedores.

### 4.3. Alojamiento

#### Requisitos generales

- El albergue debe tratar de organizar las camas y habitaciones de forma que se permita un plazo de “reposo” del equipamiento entre un cliente y otro, si fuera posible. En todo caso, debe asegurarse su limpieza y desinfección.
- Debe disponerse de solución desinfectante en la zona de acceso a las habitaciones.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de las habitaciones.

#### Habitaciones de uso compartido

- La disposición de las camas en las habitaciones se deberá hacer en cualquier caso respetando la distancia mínima de seguridad o las de aislamiento social legalmente aceptadas.
- En habitaciones compartidas se debe instar a los clientes a hacer sus propias camas, así como a que no toquen camas o literas de otros clientes. El albergue debe facilitar la lencería al cliente embolsada o empaquetada garantizando así al cliente que ésta se encuentra limpia y evitando la contaminación en caso de que otros clientes hagan uso o toquen la litera con anterioridad a la llegada del cliente.

Se recomienda disponer de papelera con tapa de accionamiento no manual y doble bolsa interior.

Se recomienda contar con algún tipo de armario/estantería para guardar los zapatos de los clientes fuera de las habitaciones.

#### Habitaciones de uso no compartido

- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Los aseos deben disponer de papelera con bolsa en su interior y accionamiento no manual.

### 4.4. Aseos y duchas de uso común

El albergue debe definir e implementar la sistemática para asegurar la distancia de seguridad entre clientes, comunicándola a los mismos.

Los servicios sanitarios del albergue deben cumplir con las siguientes medidas:

- contar con dispensadores de gel y de papel de secado;
- no disponer de alfombrillas;

- disponer de un dispensador con solución desinfectante.

Se recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de duchas comunes.

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.

#### 4.5. Zonas de uso común

El albergue debe identificar los aforos de las distintas zonas de uso común y establecer la sistemática para el control de dichos aforos, de forma que se garantice la distancia de seguridad.

Además:

- El albergue debe disponer de soluciones desinfectantes en los lugares de paso y en aquellas instalaciones de mayor uso por los clientes.
- Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer de bolsa interior.
- El albergue debe desechar productos y enseres cedidos por los clientes que abandonan el albergue.
- El albergue debe retirar libros de consulta, guías, etc. o gestionar su uso informando al cliente de la necesidad de desinfección de manos antes y después de su consulta.
- Si se dispone de máquina de  *vending* , debe asegurarse su uso en condiciones de seguridad: facilitar solución desinfectante o instar al cliente a lavarse las manos antes y después de su uso.

Además:

- El albergue debe velar por que los clientes respeten las distancias de seguridad; en caso de que no sea posible, se debe informar al cliente de la necesidad del uso de mascarilla y, en su caso, si deben traerlas los clientes consigo.
- 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.
- Si se dispone de ascensor, el albergue debe determinar e informar a los clientes de su capacidad máxima. Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares/grupos, salvo que se haga uso de mascarillas.

## 5. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### 5.1. Plan de limpieza

El albergue 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 desinfección, y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, zonas comunes, lavabos, grifería, manivelas, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones/aparato de entrada con código, mandos a distancia, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, secador, barandas, lavadoras, secadoras, electrodomésticos de la cocina de uso para el cliente, equipamiento de habitaciones compartidas, literas, etc.). El plan de limpieza debe incidir de forma específica en la limpieza e higiene de duchas y aseos de uso compartido (en su caso). Al menos en estas instalaciones deben aumentarse las frecuencias en función de su uso, asegurando la ausencia de humedades, vaciado de papeleras diario, desinfección de superficies, etc. El establecimiento debe prestar una especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.
- La desinfección de la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (p.e. mostrador de recepción, caja, etc.)
- La limpieza de las superficies con productos desinfectantes.
- La ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común.
- El uso de productos que aseguren la desinfección y que se encuentren debidamente autorizados. Éstos deben utilizarse de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- La inclusión de limpiezas específicas para aseos y duchas comunes, extremando las medidas en franjas horarias de especial afluencia.

Los carros de limpieza (en caso de que se disponga de éstos) 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 de forma que las bolsas queden selladas y trasladadas al punto de recogida.

En el plan de contingencia se deberá 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.



## 5.2. Requisitos de limpieza de servicios de alimentos y bebidas

Se deben aplicar los criterios definidos en el sistema de APPCC.

Además:

- Si se pone a disposición del cliente una máquina de *vending*, ésta debe ser desinfectada siguiendo lo establecido en el plan de limpieza.
- El equipamiento del comedor para uso del cliente debe desinfectarse después de cada uso.

En todo caso, el establecimiento debe remitirse a las “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en servicios de restauración” (ICTE, 2020).

## 5.3. Requisitos de limpieza en habitaciones

La limpieza y desinfección de habitaciones debe realizarse en condiciones de seguridad, evitando la presencia de clientes. El albergue debe determinar una franja horaria al día dedicada a las limpiezas en profundidad de las habitaciones sin presencia de clientes.

La limpieza de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación diaria y el remplazo de toallas y de lencería de cama (a cada salida de cliente y al menos una vez cada tres días para un mismo cliente).

Además, se prestará 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.

## 5.4. Limpieza de textiles

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los textiles “sucios” debe recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.

- Los textiles “sucios” debe lavarse a  $>60^{\circ}$ . Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

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 (si los hubiere). También se puede facilitar una bolsa a cada cliente para que él mismo retire introduzca en dicha bolsa su ropa de cama y toalla en su caso al abandonar el albergue.

## 6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO

### 6.1. 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 desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará 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. Se debe evitar cualquier contacto físico.

De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

Adicionalmente al resto de mantenimientos obligatorios del establecimiento se debe insistir en la importancia de contemplar de forma específica la revisión periódica el equipamiento utilizado para la prevención de COVID-19 (dispensadores de papel, gel desinfectante, mamparas etc.).

Todas las tareas de mantenimiento deben quedar registradas.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] UNE-ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria.
- [2] Instituto para la Calidad Turística Española (2019). Especificación Técnica de Calidad de Albergues Turísticos/Hostels.
- [3] UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Directrices.
- [4] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial.
- [5] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de Buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- [6] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al COVID-19.
- [7] Instituto para la Calidad Turística Española (2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en servicios de restauración.
- [8] Instituto para la Calidad Turística Española (2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en hoteles y apartamentos turísticos.

## ANEXO I:

## 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** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

## ANEXO II: 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, deberá 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, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Los EPI deben 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 a 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 deben 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 UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) aunque éstas son preferibles reservarlas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso, y como norma general, no es necesario utilizar mascarillas en un entorno donde no hay evidencia de persona o superficies potencialmente contaminadas por SARS-CoV-2, siempre que se pueda guardar la distancia de seguridad.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas deben utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFPII o FFPIII) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que deberán cumplir tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá 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**

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE SANIDAD

*Mascarillas higiénicas en población general (Ministerio de Sanidad, 2020)*

## ANEXO III: USO ADECUADO DE EPI.

### GUANTES

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomiendan 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 deben 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 deberán cambiarse con la frecuencia indicada según su uso y siguiendo las indicaciones del fabricante. En todo caso, se puede aplicar higienizante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

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



*Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales*

*(Ministerio de Sanidad, 2020)*

*Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos*

*(Organización Colegial de Enfermería, 2020)*

## ANEXO IV:

### MODO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

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

- Los síntomas del 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 los 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-CoV-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 V: 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, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m.

## ANEXO VI: PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### LISTADO DE VIRUCIDAS

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

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