

Protocolo para sanidad, comunicación y operativa hotelera en caso de COVID-19 en establecimientos alojativos

Marzo 2020



ashotel 

ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO

Supervisa



Colabora



Índice

1.Introducción

2.Análisis de contexto

3.Esquemas

Flujo de casos posibles

Resumen de recomendaciones de comunicación

4.Fases

Fase 1: preventiva

Fase 2: de control

Fase 3: de normalización

Indicaciones y recomendaciones por fases

Fase 1: preventiva

F1. Indicaciones y recomendaciones sanitarias

F1. Indicaciones y recomendaciones de comunicación

F1. Indicaciones y recomendaciones de la operativa

Fase 2: de control

F2. Indicaciones y recomendaciones sanitarias

F2. Indicaciones y recomendaciones de comunicación

F2. Indicaciones y recomendaciones de la operativa

Fase 3: de normalización

F3. Indicaciones y recomendaciones sanitarias

F3. Indicaciones y recomendaciones de comunicación

F3. Indicaciones y recomendaciones de la operativa

5.Anexo

Texto tipo para comunicado externo

Descarga de cartelería informativa y otros recursos



1.Introducción

1.Introducción

Este documento recoge una serie de recomendaciones para el colectivo hotelero sobre medidas para poner en marcha por motivos del coronavirus COVID-19 desde un triple ámbito:

- Recomendaciones sanitarias, tanto en materia preventiva frente al contagio como aquellas otras recomendaciones en caso de producirse un positivo en el establecimiento.
- Recomendaciones en materia de comunicación, tanto interna como externa, en caso de producirse una situación de contagio en un establecimiento.
- Listado de verificación de actuaciones que debe llevar a cabo el hotel para garantizar la operativa de atención a clientes y personal en caso de producirse una situación con positivo.

Además, hemos analizado esta estructura desde tres perspectivas temporales diferenciadas:

- Fase de prevención.
- Fase de un posible positivo en el establecimiento (de control).
- Fase de normalización tras el positivo.

También se complementa con otros protocolos y pautas elaborados por distintas autoridades competentes.

Este documento se ha realizado con la supervisión y colaboración de las siguientes personas e instituciones:

Por el Gobierno de Canarias:

- Eduardo García-Ramos, médico del Servicio de Epidemiología y Prevención de la Consejería de Sanidad.
- Juan Manuel Pardellas, director general de Comunicación.

Por Grupo Hospiten:

- Prof. Antonio Sierra, catedrático de Medicina Preventiva de la Universidad de La Laguna (ULL) y jefe de Microbiología de Eurofins.
- Dr. Tomás Febles, director médico de Hospiten Sur.
- Carlos Salazar, director de Comunicación, Marketing y Comercial.

Por Quironsalud:

- Dr. Néstor Rocío, director médico.
- Nuria Díaz, directora de Comunicación, Marketing e Imagen.

Por Woll Consultores:

- Manuel de la Hoz, socio director.

Por Ashotel:

- Bruno Correa, asesor de la dirección de Paradise Park Fun Lifestyle Hotel.
- Naima Pérez, directora de Comunicación.
- Juan Pablo González, gerente.



A large, light gray, stylized number '2' is positioned on the left side of the slide. It has a thick, rounded top and a horizontal base.

2. Análisis de contexto

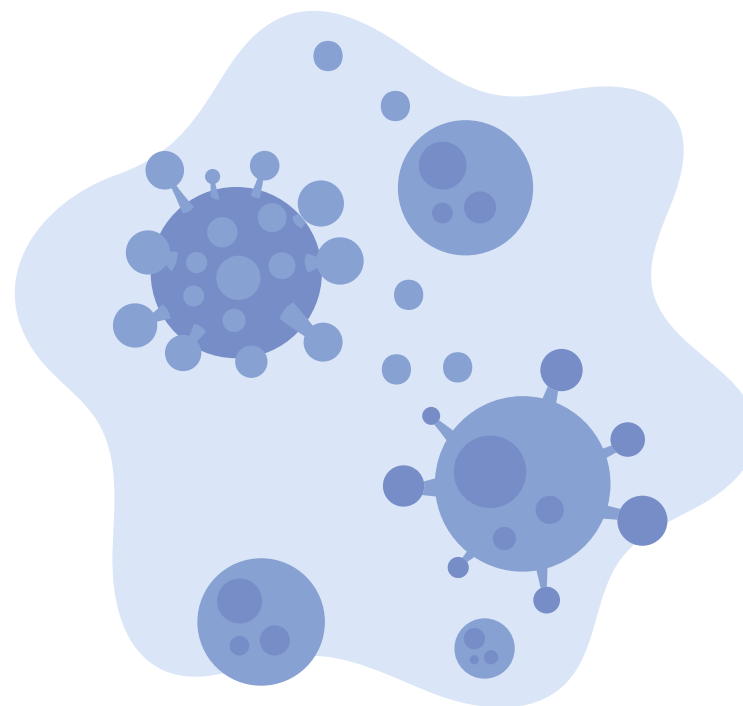
2. Análisis de contexto

El pasado 24 de febrero de 2020 se conoció el primer caso de infección por coronavirus COVID-19 en Tenerife, concretamente en un hotel del sur de la isla. Con anterioridad, el 30 de enero, se produjo el primer caso en Canarias, un positivo en la isla de La Gomera, pero que presentaba una casuística radicalmente diferente, tanto desde el punto de vista epidemiológico como de las condiciones propias de dónde y cómo fue controlado.

Nos encontramos ante una crisis sanitaria de tipo global, que está afectando de forma creciente a muchos países y con claras implicaciones y afecciones en los todos los sectores económicos y de forma especial en el turismo.

Las medidas que las autoridades sanitarias canarias y españolas están tomando ante esta situación se dirigen a evitar su propagación y se deben a una serie de factores que se deben tener en cuenta, entre los que destacamos los siguientes:

- Se trata de un virus desconocido, dentro de la familia de los coronavirus, y de reciente aparición y que hace vulnerable a toda la población mundial. Los primeros casos que aparecen en la provincia china de Wuhan se notificaron el 31 de diciembre de 2019 y el virus se identifica el 7 de enero de 2020, con el nombre de SARS-CoV-2, mientras que la enfermedad que provoca es la que se denomina COVID-19.



- La rapidez y facilidad de su contagio entre la población es muy preocupante, más que su letalidad, la cual puede presentar una mayor incidencia en colectivos vulnerables de la población (personas mayores, con problemas respiratorios crónicos o inmunodeficientes...).
- Por lo general, los síntomas de la COVID-19 son leves, sobre todo en los niños y los adultos jóvenes. No obstante, también pueden ser graves y obligan a hospitalizar a alrededor de uno de cada cinco infectados. Por consiguiente, es bastante normal preocuparse por los efectos que el brote de COVID-19 puede tener en nosotros y en nuestros seres queridos. Pero el resto está en evitar que esos mismos efectos provoquen un colapso de los servicios sanitarios.
- Esta enfermedad nos obliga a adoptar medidas de autoprotección para toda la población y para las comunidades donde vivimos. La medida principal y más importante es la higiene regular y completa de las manos, que evita la transmisión por contacto, y el aislamiento social, que evita la transmisión aérea a través de las vías respiratorias. En segundo lugar, es importante mantenerse informado y seguir los consejos de las autoridades sanitarias locales, como los relativos a los viajes, los desplazamientos y los eventos donde se pueda concentrar un gran número de personas. Puede consultar los consejos sobre protección en la página: <http://canariasaludable.org/>

Por lo tanto, nos encontramos en una situación que requiere tomar medidas preventivas para evitar la propagación del contagio entre la población, pero no nos enfrentamos a una enfermedad grave en términos generales para el conjunto de la población, por los efectos que ésta produce, sino derivado de la novedad del virus, de su rápida propagación y de la afectación a las personas vulnerables de nuestra sociedad, que podrían colapsar el sistema sanitario.

En el caso del hotel de Tenerife, el 24 de febrero de 2020 las autoridades sanitarias solicitaron a la autoridad judicial su aislamiento porque presentó el primer positivo en una instalación alojativa con alta ocupación. Esta medida preventiva se tomó para evitar la propagación del virus y debido a que el paciente que dio positivo llevaba ya siete días en la isla y mantuvo contacto estrecho con otras personas alojadas en el establecimiento, incluido personal de la plantilla del hotel.

Desde un estricto punto de vista del sector turístico, esta medida de aislamiento del hotel ha supuesto un impacto evidente, no solo para la imagen del establecimiento afectado, sino también para el conjunto del destino turístico de Tenerife. Pero superada la fase inicial, tanto las autoridades públicas como los principales operadores del sector han coincidido en que se ha transmitido una imagen positiva, tanto por la gestión de la situación y por la actuación de las autoridades sanitarias, así como por





la actitud mostrada por los clientes afectados y, muy especialmente, por el colectivo de trabajadores y trabajadoras del hotel y su equipo directivo. No obstante, cada día que pasa se sabe más sobre este virus y el propio Gobierno de Canarias ha reconocido que, de producirse una nueva situación con un positivo por COVID-19 en un hotel, no se tomaría la acción drástica de proceder a su aislamiento, sino que se tomarían medidas alternativas de menor impacto económico para el destino turístico, así como para los afectados, pero siempre supervisadas por las autoridades sanitarias.

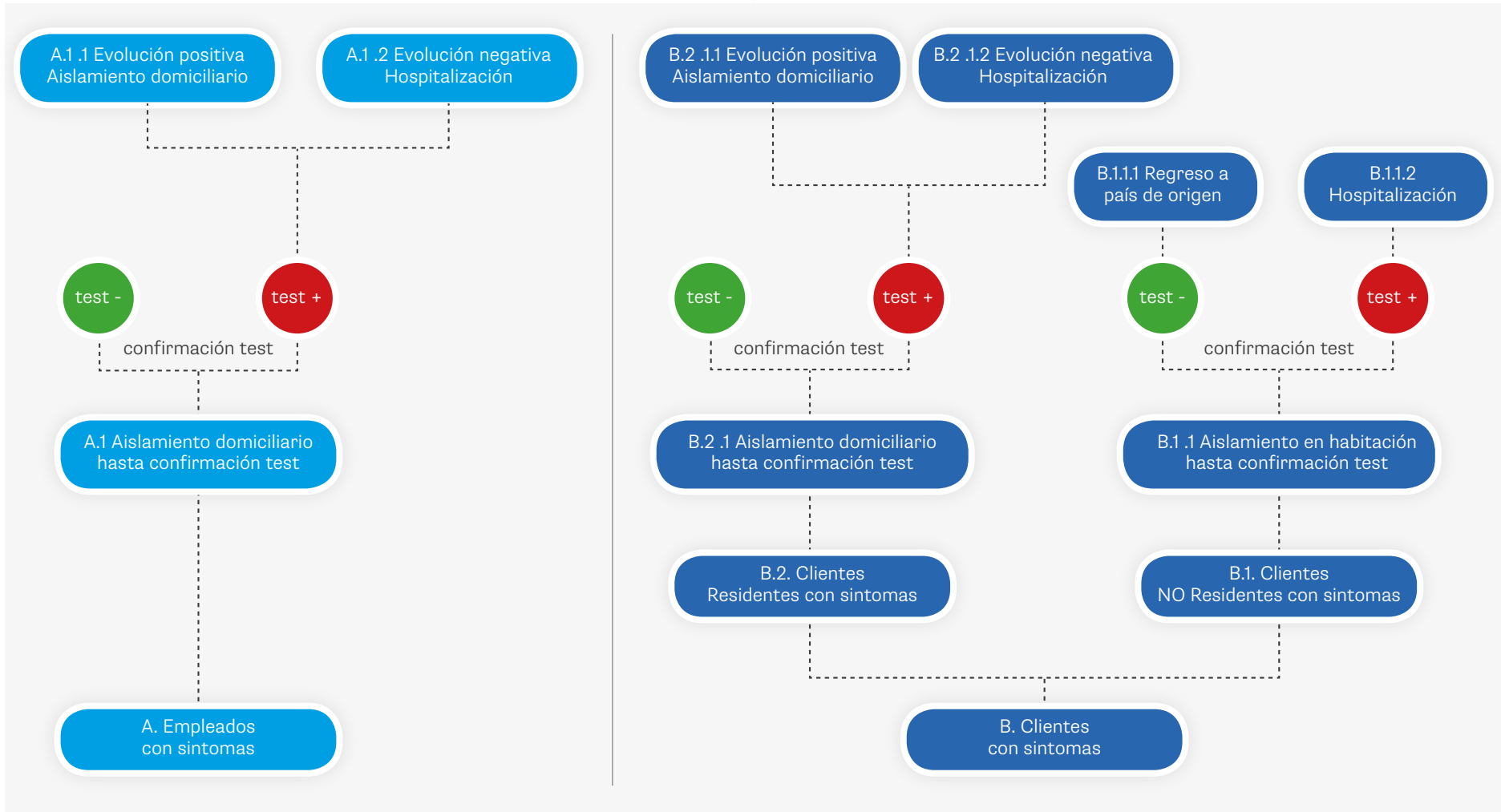
Siguiendo los protocolos internacionales establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), las autoridades sanitarias pretenden evitar con las medidas que se están tomando la propagación del virus.

Desde las instituciones públicas tanto insulares como regionales, así como desde la propia Ashotel, se ha mantenido una coordinación desde el primer momento para, por una parte, mantener informados a nuestros asociados sobre la evolución de la situación y, por otra parte, proporcionarles recomendaciones de actuación para evitar posibles contagios.

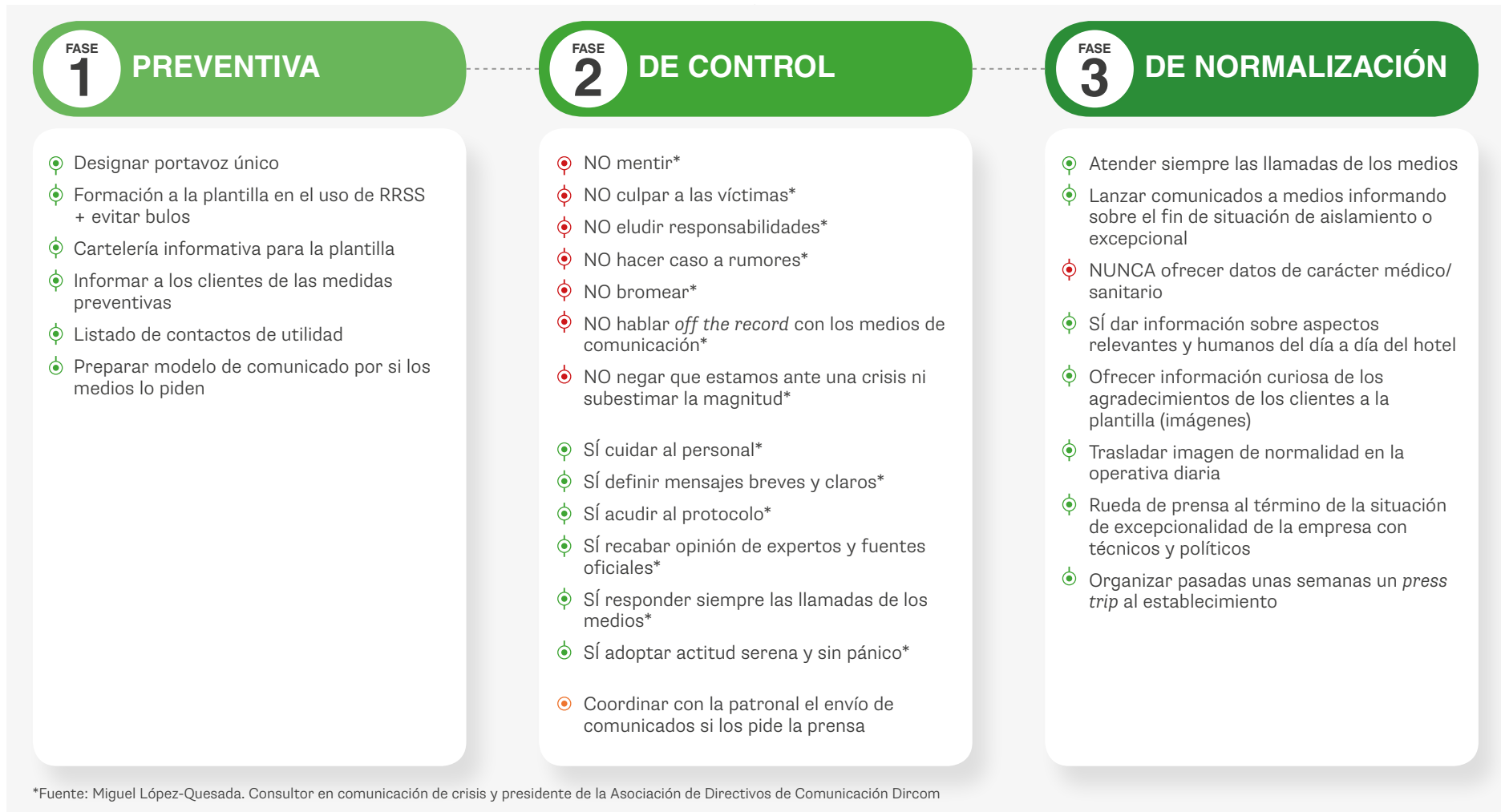
3

3. Esquemas

3.1. Flujo de casos posibles



3.2. Resumen de recomendaciones de comunicación



4

4.Fases

Fase 1 - Preventiva



Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones sanitarias

RECOMENDACIONES GENERALES

- Reforzar las medidas de higiene personal en el trabajo, concretamente las destinadas a minimizar los riesgos por exposición:
 - Se aconseja instalar dispensadores de hidroalcohol con un cartel informativo para una correcta higiene de manos, tanto en las zonas comunes del hotel (recepción, comedores, piscinas...) a disposición de los clientes como en las zonas exclusivas para personal del establecimiento.
 - Recuerde que una buena higiene de manos con agua y jabón está en la base de la prevención para evitar la transmisión de esta y otras enfermedades.
 - Mantener recogido el cabello largo con coletas o moño bajo, evitando que esté suelto.
 - Evitar el uso de lentillas.
 - Se recomienda retirar el maquillaje u otros productos cosméticos que puedan ser fuente de exposición prolongada en caso de resultar contagiados.
- Se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar manos con clientes o con otros miembros de la plantilla. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros integrantes del personal
- Otras medidas de etiqueta respiratoria:
 - Si tiene síntomas respiratorios debe cubrirse la boca y nariz al toser o estornudar con un pañuelo desechable y tirarlo en un contenedor de basura.
 - Si no tiene pañuelo de papel a mano, debe toser o estornudar sobre su brazo, en el ángulo interno del codo, con el propósito de no contaminar las manos.
 - Si sufre un acceso de tos inesperado y se cubre accidentalmente con la mano, evite tocarse los ojos, la nariz o la boca y lávese inmediatamente las manos.
 - Toda persona con síntomas respiratorios debe lavarse frecuentemente las manos, porque accidentalmente puede tener contacto con secreciones o superficies contaminadas con secreciones (mostradores, pomos de puertas, pasamanos...).



Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones sanitarias



1
Mojarse las manos.
Aplicar una cantidad
suficiente de jabón



2
Frotarse las palmas
de las manos entre sí



3
Frotar las manos
intercalando tus dedos



4
Frotarse el dorso de
los dedos de una mano



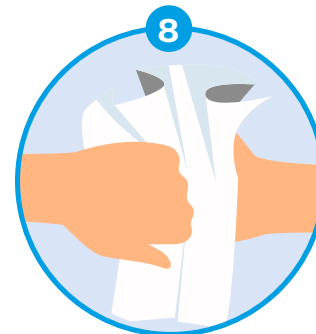
5
Frotarse los pulgares



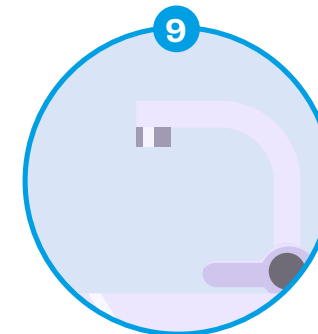
6
Frotarse las
puntas de los dedos



7
Mojarse las manos.
Aplicar una cantidad
suficiente de jabón



8
Secarse las manos con
una toalla de un solo uso



9
Cerrar el grifo usando
la toalla desechable

Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones sanitarias

- Lavarse las manos con agua y jabón, o con solución a base de alcohol, protege de igual forma y debe realizarse después de estar en contacto con secreciones respiratorias y objetos o materiales contaminados.
- Diseñar e impartir formación relativa a estos aspectos entre el personal del establecimiento. Puede solicitar este tipo de formación a su servicio de prevención ajeno (SPA).
- Verificar que se conocen y se tiene acceso a los protocolos previstos por la autoridad sanitaria. Se recomienda que estén convenientemente archivados y localizados en caso de ser necesaria su consulta.
- Realizar una labor de identificación de clientes, previa a su llegada, que procedan de zonas con especial incidencia de la COVID-19 para informarles adecuadamente sobre el procedimiento que deben seguir en caso de presentar la sintomatología.
- El hipoclorito de sodio (lejía) se ha mostrado como un potente desinfectante frente a esta enfermedad y su uso está recomendado para zonas comunes y para la limpieza de superficies que hayan estado en contacto con personas que pudieran ser positivo. Su uso en hotelería se presenta en forma de desinfectante líquido en diferentes proporciones. Adopte las medidas de manipulación de estos productos, según la recomendación del fabricante y del plan de prevención de riesgos laborales de la empresa.
- El uso de mascarillas solo se aconseja en los casos sospechosos o en los que una persona haya dado positivo y para evitar el contagio a otras personas que permanecen sanas. Se desaconseja su uso como mecanismo preventivo de forma exclusiva. Además, hay que tener en cuenta el impacto negativo que genera en los clientes el hecho de que haya una persona de la plantilla del establecimiento que los atienda con una mascarilla puesta.
- El tiempo medio estimado para disponer de una posible vacuna frente a este virus se sitúa como mínimo en 1 año; por lo tanto, mientras llega esa solución, la mejor medida es la prevención.
- Mantener, en la medida de lo posible, una distancia de seguridad con aquellas personas que manifiesten síntomas de la enfermedad. Se recomienda al menos un metro respecto de aquellas personas que puedan manifestar algún síntoma. El contagio se produce por la transmisión de las denominadas 'gotas gruesas' (tamaño superior a 5 micras), alojada en mucosas, y que expulsa-



Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones sanitarias

mos al hablar. Tienen un alcance medio de un metro, salvo si son proyectadas por un estornudo, en cuyo caso lo hacen a mayor velocidad y, por tanto, a mayor distancia.

- Se recomienda el lavado de la vajilla y cubertería en el servicio de *buffet*, que aun no siendo usada pueda haber estado en contacto con las manos de clientes o personal del establecimiento.
- Los objetos que están sometidos a un uso intensivo y permanente de clientes deben ser sometidos a especial limpieza (botones de ascensores, tiradores de puertas, pasamanos, interruptores...).
- Ventilar de forma permanente y a diario estancias y zonas comunes.
- Aunque la COVID-19 parece tener una menor incidencia en los menores, es recomendable intensificar el programa de limpieza de las zonas infantiles (parques de juegos, piscinas, etc.) por la tendencia de los menores a llevarse objetos a la boca. Igualmente, se recomienda en estos espacios y para el personal a su cargo una buena higiene de manos e inculcarla también a los menores, casi como una práctica lúdica.

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA CONSULTAR



[Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus \(SARS-CoV-2\)](#)



[Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turísticos. Ministerio de Sanidad y Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Gobierno de España.](#)



Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones de comunicación

Las situaciones de crisis que pueden afectar a la reputación de una organización son implícitas a su propia existencia, por lo que cualquier desarrollo orientado a la prevención será de gran efectividad a la hora de enfrentarse y gestionar una situación como la generada por la enfermedad COVID-19.

En este sentido, los protocolos habituales de comunicación para estos casos han de tener en cuenta distintos recursos de gestión, como la configuración de los denominados gabinetes de crisis, el establecimiento de una cadena de mando, pautas e indicaciones concretas ya predefinidas o la identificación de un portavoz único, entre otros.

Si su establecimiento ya cuenta con este tipo de protocolos para la comunicación en situaciones de crisis, la indicación es que siga lo establecido en ellos y, si lo considera conveniente, los complemente con las pautas que a modo de recomendaciones recoge en este documento.

Si por el contrario su establecimiento no dispone de este tipo de recursos, lo descrito a continuación puede resultar de gran utilidad.

RECOMENDACIONES GENERALES

- **Denominación adecuada del virus y de la enfermedad que produce**

Coronavirus hay muchos, la denominación correcta de este virus en concreto es SARS-CoV-2, y la enfermedad que produce lleva por nombre COVID-19. Por tanto, a la hora de referirnos a ella debemos utilizar preferiblemente el término COVID-19.

- **Información de utilidad para empleados y clientes**

Se recomienda poner a disposición de la plantilla y de los clientes, en zonas de trabajo y en las distintas habitaciones, cartelera oficial y actualizada sobre la sintomatología, qué procedimiento seguir en caso de identificarla y pautas para una adecuada higiene preventiva, así como información general sobre la COVID-19. Junto a este protocolo se anexa una guía rápida de información sobre esta enfermedad, pensada para las recepciones, y cartelera con pautas sobre síntomas, higiene y otras indicaciones para su colocación en las habitaciones (ver anexo cartelera elaborada por Canarias Saludable).



Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones de comunicación



- **Establecer un portavoz único**
 - Tener designado de antemano qué persona realizará las labores de portavocía ante los medios de comunicación y otros grupos de interés, atendiendo especialmente para su elección a las responsabilidades asignadas dentro del organigrama, experiencia previa como portavoz y las habilidades personales de comunicación que posea.
 - Si es posible, dotar al portavoz de recursos de formación y entrenamiento para un mejor desempeño de su labor.
 - Comunicar a la plantilla la existencia de un portavoz y que es la persona designada oficialmente por la empresa para hablar con los medios de comunicación y otros grupos de interés.
 - Designar a los miembros que se consideran indispensables para dar apoyo a la persona que ejercerá como portavoz, según el organigrama de la empresa. Ejemplo: jefe/a de Recursos Humanos, director/a del departamento Comercial, jefe/a de Recepción... Decidir cómo se va a convocar y dónde se va a reunir este equipo.

Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones de comunicación

- **Concienciación a la plantilla sobre el uso responsable de las redes sociales**

Fomentar en la plantilla la importancia de hacer un uso responsable de las redes sociales personales, evitando especialmente dos escenarios:

1. La difusión de rumores, bulos o información no verificada.
2. La difusión de contenidos de lo que transcurre en el día a día del hotel, tanto en entornos personales como fuera de ellos.

- **Listado de contactos de utilidad**

Se recomienda elaborar un listado de contactos de utilidad para en caso de necesidad tenerlos ya identificados. Estos contactos deben incluir a consulados de países desde los que se reciben clientes, turoperadores, agencias de viaje y otros intermediarios con las que el establecimiento tenga relación.

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA CONSULTAR



[Descargar archivos adjuntos en anexo. Guía rápida de información sobre el COVID-19 y cartelería sobre pautas y sintomatología, elaboradas por Canarias Saludable \(Gobierno de Canarias\)](#)



Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones para la operativa

Se trata de tomar las medidas oportunas para adelantarse a una posible situación de aparición de un positivo por COVID-19 que pueda afectar a la operativa diaria del hotel.

Para ello recomendamos las siguientes actuaciones:

- Disponer en la medida de lo posible de estancias externas al establecimiento y que sean propiedad o de gestión de la misma empresa, para llegado el caso trasladar a clientes que necesiten estar en aislamiento preventivo, siempre y cuando se garantice una mejora en la intimidad, confort y satisfacción en relación con las condiciones que se les puede ofrecer en el propio establecimiento.
- Tener identificada la cartelería informativa de una fuente fiable, preferiblemente oficial, para su uso en habitaciones y zonas de trabajo, relativa a la sintomatología de la COVID-19, procediendo en caso de identificarlas e indicaciones para una correcta higiene de las manos. (Se adjunta material elaborado por Canarias Saludable, Gobierno de Canarias).
- Contactar con los principales proveedores de alimentos y bebidas del establecimiento para compartir la información disponi-

ble y asegurarse un suministro normalizado en caso de un caso positivo en el establecimiento.

- Elaborar un listado de proveedores alternativos en caso de que alguno de los actuales pueda fallar por motivos internos (negativa del personal de asistir al hotel, afección de algún miembro de su plantilla, cierre de la empresa...), especialmente de aquellos que realizan suministros básicos (alimentos, bebidas y productos de limpieza, entre otros).
- Revisar y actualizar, si fuera necesario, los protocolos de limpieza y desinfección de todos aquellos aparatos y maquinaria relacionados con la preparación de alimentos y bebidas, así como sus programas de mantenimiento (tanto con personal propio y especialmente con personal externo) para asegurar su correcto funcionamiento.
- Diseñar con el apoyo y asistencia de su servicio de prevención ajeno los protocolos de limpieza y desinfección de espacios que han estado en aislamiento preventivo, por si fuese necesaria su aplicación, conociendo de antemano su contenido y qué materiales se requieren.



Fase 1 - Preventiva: Indicaciones y recomendaciones para la operativa

- Contactar con transportistas habituales con los que el hotel mantenga colaboración (servicio discrecional, taxis, transportes de equipos para la práctica deportiva, etc.) para compartir información y asegurarse la continuidad del servicio ante un posible caso positivo.
- Mantener una adecuada ventilación de habitaciones y zonas comunes en el establecimiento.

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA CONSULTAR



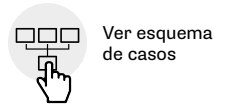
[Descargar en anexo cartelería sobre pautas para la limpieza y desinfección elaboradas por Canarias Saludable \(Gobierno de Canarias\)](#)



Fase 2 - De control



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones sanitarias



Ver esquema de casos

Las siguientes recomendaciones toman como referencia lo descrito en los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias en el momento de la elaboración de este documento. No obstante, en la medida en que dichos protocolos vayan siendo actualizados deberán ir incorporándose a los procedimientos que se deberán aplicar en los establecimientos.

RECOMENDACIONES SEGÚN LOS CASOS

1. Si se trata de una persona integrante de la plantilla del establecimiento

Si presenta síntomas que podrían ser propios de un contagio por coronavirus (tos, dolor de garganta, fiebre o sensación de falta de aire) se recomienda lo siguiente:

- Remitir a la persona a su domicilio para que permanezca en él de forma aislada, evitando contactos innecesarios con terceras personas.
- Avisar al 900 112 061, que contactará con la persona afectada, para hacerle un cuestionario a fin de determinar si los síntomas que presenta se pueden o no asociar a un posible contagio por COVID-19.
- Si así lo determinan las autoridades sanitarias, éstas procederán a tomar una muestra, en principio nasofaríngea, a través de los

denominados test PCR. La confirmación de un resultado positivo establecerá los pasos para seguir por las autoridades sanitarias en función de la evolución que presente el paciente, que puede recuperarse en su domicilio, o según su evolución médica, será remitido a un centro hospitalario para su aislamiento y tratamiento.

2. Si se trata de un cliente alojado en el hotel

Se pueden plantear diferencias dependiendo si se trata o no de un cliente residente en la misma localidad donde se ubica el establecimiento (ver esquema de flujo de casos).

En caso de un cliente que reside donde se ubica el hotel, tras el aviso al 900 112 061 se podría recomendar, siguiendo instrucciones de las autoridades sanitarias, que el aislamiento para el seguimiento activo se haga en su propio domicilio, de manera que no permanezca por más tiempo en el establecimiento.

Para los restantes casos de clientes:

- Tras comprobar que presenta síntomas de COVID-19, se debe recomendar al cliente que se dirija a su habitación y permanezca en ella hasta nuevo aviso.



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones sanitarias

- La dirección del establecimiento o persona designada al efecto (portavoz) deberá contactar con el 900 112 061 para informar de esta situación.
 - Tras unas preguntas de control, los técnicos sanitarios determinarán si procede o no realizar la prueba de detección.
 - En caso de realizar la prueba, la forma de proceder será la siguiente:
 - Los técnicos llegarán al hotel vestidos con ropa de calle.
 - Es recomendable que sitúen la ambulancia o vehículo sanitario en el garaje del establecimiento o en un lugar apartado de la zona de acceso principal.
 - Se les debe proporcionar una habitación lo más cerca posible de la del cliente para que se puedan cambiar y preparar para la toma de muestra.
 - Se recomienda adoptar las medidas oportunas para evitar en esos momentos el paso de clientes por la zona.
- En caso de resultado positivo, las autoridades sanitarias determinarán si procede su traslado a un centro hospitalario, su repatriación a su lugar de origen o su permanencia en aislamiento en el establecimiento en función de la situación y evolución prevista.
 - Según fuentes sanitarias, el protocolo de salida del establecimiento, en caso de que una persona haya dado positivo y que se haya quedado en aislamiento en alguna dependencia del establecimiento, deberá ser la siguiente:
 1. Que la persona dé negativo al menos dos veces en 24 horas de diferencia.
 2. Que permanezca asintomática.
 3. Que las autoridades sanitarias de su país de origen se comprometan a hacerle el seguimiento activo a su regreso.
 - En caso de que el huésped sea un contacto estrecho de un cliente que haya dado positivo se exigirá que cumpla los tres supuestos anteriores



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones de comunicación

RECOMENDACIONES GENERALES

(Fuente: Miguel López-Quesada. Consultor en comunicación de crisis y presidente de la Asociación de Directivos de Comunicación Dircom)

• LOS 'NO'

- NO mentir, ni especular.
- NO improvisar.
- NO culpar a las víctimas.
- NO eludir responsabilidades si las hubiera.
- NO asumir competencias ajenas.
- NO atribuir responsabilidades al inicio.
- NO hacer caso a los rumores.
- NO bromear ni frivolar.
- NO afrontar la crisis en solitario.
- NO autorizar el acceso a medios de comunicación.

• LOS 'SÍ'

- Sí cuidar/proteger/informar al personal interno.
- Sí acudir al protocolo.
- Sí adoptar una actitud serena y reflexiva, sin pánico.
- Sí definir mensajes breves, claros y concisos.
- Sí responder/actuar rápido pero no precipitada o irreflexivamente.

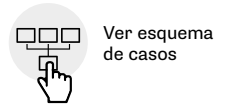
- Sí recabar la opinión de los técnicos y especialistas.
- Sí seguir atentamente las informaciones y la evolución de los hechos.
- Sí aplicar un criterio general de confidencialidad.

• ERRORES ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Hablar *off the record*.
- Ver al periodista como un enemigo.
- No responder a las llamadas de la prensa.
- Tomarlo de forma personal.
- Subestimar el poder de los medios.
- Negar que estamos ante una crisis.
- Olvidar lo que está en juego.
- Actuar con lentitud o precipitación.
- No anticipar el peor escenario.



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones de comunicación



RECOMENDACIONES POR GRUPO DE INTERÉS

1. Comunicación a los empleados

Comunicación con empleados en general

Los empleados deben ser los primeros en ser informados en caso de darse un posible positivo (procedente de empleados o clientes). Esta comunicación deberá realizarse directamente por la dirección del hotel a través de los jefes de departamento y trasladarse con la debida serenidad y tranquilidad, ya que se cuenta con una experiencia previa en otros hoteles que permite evaluar adecuadamente los riesgos reales que la plantilla puede asumir.

Establecer un canal a través de los jefes de departamento y estos, a su vez, con la persona responsable de Recursos Humanos (RRHH), que se coordinará con los delegados de prevención o los representantes legales de los trabajadores para la resolución de dudas o consultas que la plantilla pueda ir planteando.

Establecer reuniones informativas diarias específicas o a través de los *briefing* ya establecidos con los responsables de departamentos para que estos trasladen a la plantilla información actualizada y periódica sobre la situación.

Estar especialmente atentos a la evolución del estado de ánimo de la plantilla.

Comunicación con un empleado con posible positivo

En caso de que se identifique un posible caso positivo en un empleado y una vez se inicie el aislamiento en domicilio, se recomienda que preferiblemente la dirección del hotel y/o la propiedad establezca una comunicación con la persona afectada y/o con su entorno familiar para trasladar su preocupación y consideración con su situación.

A partir de ese momento la recomendación es que al menos desde RRHH, si no desde la propia dirección, se establezcan comunicaciones diarias con la persona afectada o con su entorno familiar para conocer su evolución y necesidades, mostrando el debido interés esperable en este tipo de situaciones.

Los detalles técnicos relativos a su situación laboral deberán ser tratados desde RRHH, siguiendo la normativa laboral establecida para estos casos.



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones de comunicación



Ver esquema de casos

2. Comunicación a las autoridades

A la vez que se informa a la plantilla, se debe contactar lo antes posible con la autoridad sanitaria para notificar las circunstancias acaecidas. Además, se debe coordinar con estos la manera más discreta posible en que los técnicos visitarán el establecimiento para generar el menor impacto posible en clientes y empleados. Entre otros, se deberán tener en consideración si el transporte que se debe utilizar está rotulado o no, qué vestimenta llevarán, cuál es el acceso más adecuado, qué persona los atenderá a su llegada, cuál es el itinerario hasta el espacio habilitado para su preparación... La salida del establecimiento se realizará por una ruta que se consultará con el medio sanitario medicalizado que realizará el traslado.

La visita de los técnicos sanitarios permitirá, además de realizar las pruebas pertinentes al cliente aislado con sintomatología, realizar la investigación necesaria para identificar si otras personas deben ser también aisladas en sus habitaciones.

Para notificar un posible caso de positivo deberá llamar al teléfono 900 112 061.

3. Comunicación a los clientes

Comunicación con clientes en aislamiento preventivo

De forma general, los clientes que estén en aislamiento preventivo, con o sin positivo, deben recibir una llamada del director/a del establecimiento para asegurarle el apoyo y la cercanía de toda la organización. El tono debe ser empático y asertivo. En esta conversación, el director/a le informará de los procedimientos establecidos para su estancia, alimentación, ocio y *comfort* dentro de la habitación, así como la frecuencia del contacto telefónico que tendrá lugar, no menos de dos veces por día, dependiendo del tiempo de aislamiento. El cliente dispondrá de un número de teléfono interno específico, facilitado por la dirección para que se pueda comunicar de forma directa siempre y cuando lo necesite (24/7). **La atención telefónica que se haga a estas llamadas debe garantizar un especial clima de personalización, discreción, empatía y serenidad.**

Si el, o los clientes, debieran ser trasladados a otra estancia externa al establecimiento para mejorar sus condiciones de intimidad, *comfort* y satisfacción, el director/a del hotel les comunicará dicha circunstancia con similares criterios de asertividad, tranquilidad y cercanía, dejando claro las ventajas que esto le supondrá.





Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones de comunicación



Ver esquema de casos

De realizarse un traslado a otra habitación del mismo establecimiento pero en una zona de baja ocupación para minimizar el impacto en el resto de los clientes, sobre todo en los de las habitaciones cercana, el director/a del hotel les comunicará dicha circunstancia.

Se recomienda que como deferencia a estos clientes en aislamiento preventivo se ponga a su disposición de forma gratuita servicios habitualmente de previo pago, si se cuenta con ellos, como canales *premium* de TV, wifi u otros para favorecer el bienestar y la satisfacción en la atención que reciben.

Comunicación con clientes en habitaciones contiguas a la aislada.

Si se ha decidido un traslado a dependencias externas al establecimiento o a otra zona de baja ocupación del mismo establecimiento se recomienda que, **una vez se confirme el positivo y no antes,** se traslade a los clientes de las habitaciones colindantes a dicha circunstancia, haciendo especial énfasis en la normalidad y control de la situación y en el proceso minucioso e intensivo de limpieza que se llevará a cabo, siguiendo todos los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria.

Si no hubiese opción de traslado, y **siempre y cuando se confirme el positivo y no antes,** se deberá notificar a los clientes colindantes la situación con similares criterios de asertividad, tranquilidad y cercanía que en el resto de las comunicaciones.

La trazabilidad realizada por el equipo de salud pública que ha acudido al establecimiento determinará qué otras personas, además de la aislada, estarán afectadas por el protocolo establecido por las autoridades sanitarias competentes.

Comunicación con clientes en general.

Una vez se confirme el positivo de un cliente y no antes, los demás huéspedes deberán ser informados a través de recepción, de forma personal y a través de un comunicado por escrito, obedeciendo a los mismos criterios de asertividad, tranquilidad y cercanía del comunicado anterior. En aquellos hoteles que dispongan de un sistema de televisión interno también se podrá utilizar este medio para la difusión de la información correspondiente. En estos casos siempre es preferible la comunicación personal por parte de la máxima autoridad del hotel.

En el caso de tratarse de un positivo en un empleado, la recomendación es que no hace falta que sea comunicado a los clientes,



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones de comunicación



Ver esquema de casos

dado que el aislamiento preventivo se realizará en su domicilio y no en el establecimiento.

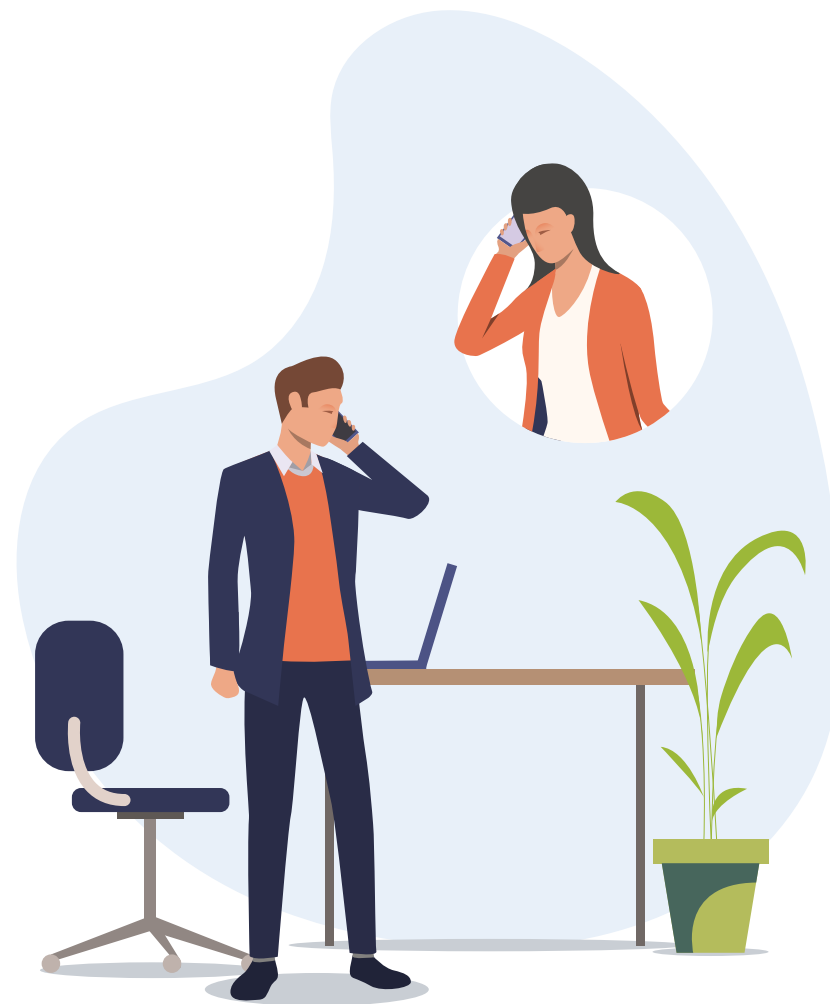
Por último, ante posibles solicitudes de información por parte de clientes sobre otros clientes, se recuerda que la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) impide que este tipo de información sea divulgada.

4. Comunicación a los turoperadores (TTOO), agencias de viaje (AAVV) y otros intermediarios

Los TTOO, AAVV y cualquier otro intermediario que tenga clientes en el hotel deberán ser informados de forma telefónica y, posteriormente, por escrito, manteniendo los criterios de una comunicación personal, empática y tranquilizadora ya descrita. La dirección del hotel o la dirección comercial deberá encargarse de esta comunicación.

Con un intermediario cuyo cliente haya dado positivo

De la misma manera que ocurre con un cliente afectado, se recomienda que el intermediario sea informado dos veces al día por parte de la dirección o la dirección comercial para que cuente con información actualizada y periódica.



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones de comunicación

Con un intermediario sobre un empleado que ha dado positivo

En el caso de tratarse de un empleado confirmado positivo, no se considera imprescindible la notificación a los intermediarios, ya que desde el momento que ha mostrado alguna sintomatología mantiene un aislamiento preventivo en su domicilio y no en el establecimiento.

5. Comunicación a los proveedores

Se recomienda que la dirección delegue en la persona responsable del departamento de Compras la comunicación con los proveedores, que de nuevo debe darse en un contexto de total normalidad y tranquilidad. En el caso de plantearse algún inconveniente por parte de alguno de los proveedores, se podrán trasladar alternativas, como por ejemplo que el sistema de recogida habitual se realice en una zona neutra donde depositar mercancías sin necesidad de acceder al establecimiento. En ningún caso debe ofrecerse esta fórmula si no ha sido solicitada.

6. Comunicación a los medios de comunicación

De estar asociado a una patronal hotelera, y en el caso de que esta cuente con un área de comunicación, se recomienda al establecimiento coordinar con esta toda la comunicación a la prensa.

Solo se debe informar a los medios acerca de la operativa diaria, de solicitarse, nunca sobre datos clínicos del o los posibles clientes o integrantes de la plantilla afectados, ya que esto es una competencia exclusiva de las autoridades sanitarias.

Igualmente se recomienda atender telefónica o presencialmente a los medios que pidan información, bien a través del portavoz designado o a través del departamento de comunicación de la patronal correspondiente.

No obstante, en caso de ser necesario algún comunicado a medios, se adjunta un texto tipo en el Anexo punto 1 de este documento.

[Ver recomendaciones generales en el apartado: ERRORES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN](#)

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA CONSULTAR



[Ver anexo punto 1. Texto tipo para comunicado a medios sobre caso positivo en COVID-19](#)



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones para la operativa

Con carácter general y siguiendo la recomendación de establecer una buena higiene de manos para clientes y personal del establecimiento, deberá garantizarse la disposición de dosificadores de geles con hidroalcohol en la entrada y salida de zonas comunes de especial afluencia (comedores, bares, solarium, piscinas, gimnasios...) así como su mantenimiento.

RECURSOS HUMANOS

El nuevo protocolo establecido por el Gobierno de Canarias minimiza la posibilidad de aislamiento total del establecimiento, por lo que es de esperar que la situación relativa a turnos y operativa del personal en general esté mucho más normalizada.

Se recomienda la asignación de personal específico dentro de cada turno y departamento para dar el servicio habitual a los clientes que estén en aislamiento preventivo.

Igualmente, se deberá estar especialmente atentos a la evolución del estado de ánimo de la plantilla.

RECEPCIÓN

Como habitualmente ocurre con los clientes en situaciones de normalidad, el departamento de Recepción asumirá la coordinación de las necesidades que el cliente en aislamiento preventivo vaya teniendo.

Si el cliente en aislamiento preventivo tiene algún requisito específico de tratamiento médico deberá informarse a la autoridad sanitaria y consultar cuál debe ser el procedimiento que se debe seguir.

Si el cliente en aislamiento preventivo tiene alguna recomendación alimenticia por parte de la autoridad sanitaria, el departamento de Recepción coordinará con el resto de las áreas las necesidades que se establezcan en este sentido.

COMPRAS Y SUMINISTROS

Si existiese algún inconveniente por parte de alguno de los proveedores en seguir los protocolos habituales en las entregas de suministros, el departamento de Compras podrá establecer alternativas a las comúnmente utilizadas, como puede ser determinar una zona neutra de entrega para evitar el acceso por parte de dicho proveedor a la zona de mercancía. En ningún caso estas alternativas deben ser ofrecidas si no son reclamadas.



Fase 2 - De control: Indicaciones y recomendaciones para la operativa

MANTENIMIENTO DE ZONAS EN AISLAMIENTO

Con respecto al mantenimiento preventivo de estas zonas afectadas, la recomendación es que se suspenda hasta nueva orden.

Con respecto al mantenimiento bajo petición de habitaciones en aislamiento preventivo, deberá valorarse la solución más idónea para cada caso con la premisa de garantizar el mayor bienestar posible a la persona que se encuentra en aislamiento preventivo, siempre dentro del cumplimiento establecido por la autoridad sanitaria.

Para el acceso a la habitación donde se encuentra un cliente en situación de aislamiento, tanto el personal de limpieza como el de mantenimiento adoptará las medidas de autoprotección establecidas por los protocolos de la autoridad sanitaria.

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA CONSULTAR



[Descargar archivos adjuntos en anexo sobre información de limpieza y desinfección elaborada por Canarias Saludable \(Gobierno de Canarias\).](#)



Fase 3 - De normalización



Fase 3 - De normalización: Indicaciones y recomendaciones sanitarias

RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda que la habitación que ha sido ocupada por un positivo en COVID-19 y cualquier otra zona afectada sea objeto de desinfección siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias y que no sea ocupada por un nuevo cliente hasta pasadas 24 horas de la aplicación del correspondiente protocolo de limpieza.

Se adjuntan en el anexo indicaciones para la limpieza y la desinfección elaboradas por Canarias Saludable (Gobierno de Canarias).



Fase 3 - De normalización: Indicaciones y recomendaciones de comunicación

RECOMENDACIONES POR GRUPO DE INTERÉS

1. Comunicación a los empleados

Salida del establecimiento de clientes o empleados afectados

De la misma manera que ocurría con la posible identificación de un positivo, los primeros en ser informados sobre la salida del establecimiento de un cliente o un empleado que ha dado positivo deben ser los integrantes de la plantilla.

A partir de este momento, y si se estima oportuno, en el caso del cliente, desde el departamento de RRHH se puede informar sobre el proceso de traslado fuera del establecimiento, pero no sobre su evolución clínica.

Sin embargo, en el caso de tratarse de información sobre un miembro de la plantilla que ha dado positivo, sí es recomendable aportar información actualizada y periódica sobre su evolución.

El objetivo final es que todo vuelva a la normalidad lo antes posible.

2. Comunicación a las autoridades

La comunicación con las autoridades será permanente desde la fase 2. Al término de un posible episodio de COVID-19 en un establecimiento alojativo y con la vuelta a la normalidad llega el momento de los agradecimientos a las autoridades competentes, en especial a la sanitaria, que ha estado a la cabeza de la situación de emergencia. Recomendamos el envío de una carta firmada por el máximo responsable de la empresa en la que se agradezca el trabajo realizado por el bien de la salud pública.

3. Comunicación a los clientes

Una vez que se realice el traslado de un cliente afectado fuera del establecimiento siguiendo los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, se informará a los demás huéspedes de este hecho, a través de recepción, de forma personal y a través de un comunicado por escrito, pero nunca se deberá informar sobre su evolución clínica. Igualmente se recomienda aportar información sobre el protocolo de limpieza y desinfección previsto, que se llevará a cabo en las zonas y espacios afectados.



Fase 3 - De normalización: Indicaciones y recomendaciones de comunicación

4. Comunicación a los TTOO / AAVV y otros intermediarios

Al intermediario de un cliente afectado, una vez que sale del hotel, la vinculación se minimiza, por lo que la recomendación es que sea el hotel el que se interese por el estado del cliente.

Al resto de intermediarios, el mensaje debe ser que ya no se encuentra en las instalaciones y, por tanto, en caso de ser el único afectado, los riesgos se han disipado.

Si el intermediario requiere información sobre un miembro de la plantilla afectado, se deja a discreción del establecimiento aportarla y en qué medida. En todo caso, no se recomienda dar información sobre su estado clínico.

A nivel general se les informará sobre el protocolo de limpieza y desinfección previsto, que se llevará a cabo en las zonas y espacios afectados.

5. Comunicación con proveedores

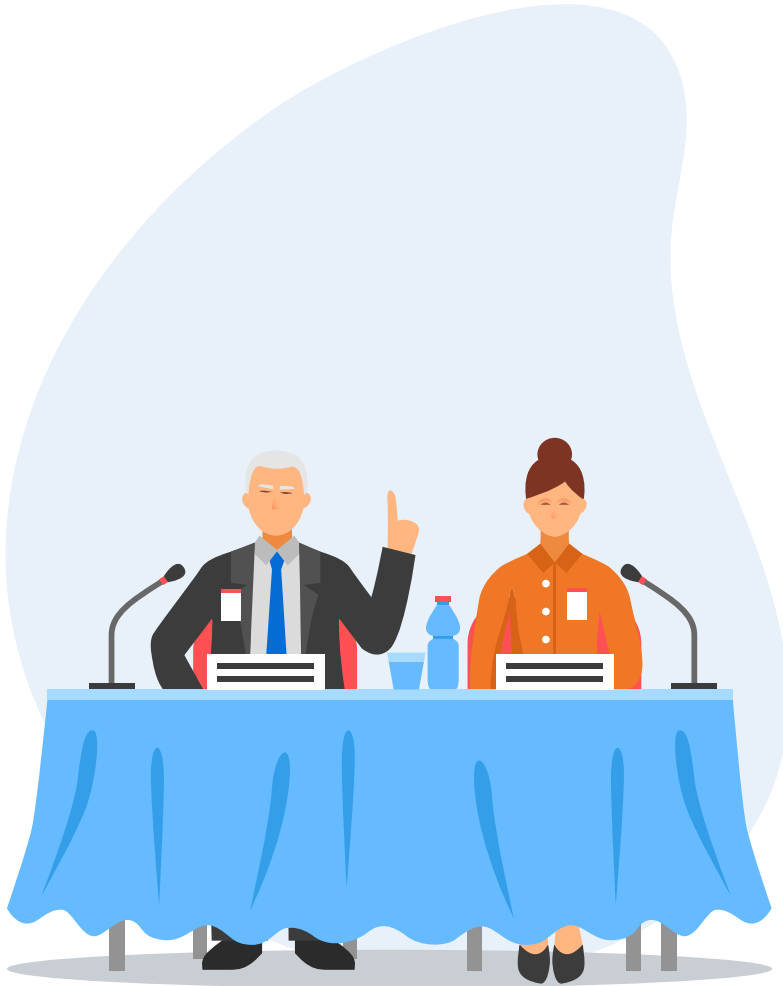
Igualmente se trasladará a los proveedores que la persona afectada ha sido trasladada fuera del establecimiento y cuándo y cómo se aplicará el protocolo de limpieza y desinfección establecido por la autoridades sanitarias.

6. Comunicación a los medios de comunicación

Una vez normalizada la situación ante la finalización de un posible aislamiento parcial o total, o la finalización de un periodo de cuarentena en el establecimiento, se recomienda el envío de un comunicado a medios anunciando el fin de la situación excepcional. En ese comunicado se recomienda hacer un balance sobre la operativa de esos días y hacer un reconocimiento público al personal del hotel, que ha estado trabajando en circunstancias difíciles. Asimismo, se debe agradecer la colaboración y comprensión de los clientes, así como la profesionalidad y eficacia de los equipos sanitarios. Por último, es importante resaltar la vuelta a la normalidad absoluta del establecimiento tras un proceso de desinfección y limpieza, siguiendo los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias.



Fase 3 - De normalización: Indicaciones y recomendaciones de comunicación



Otras opciones a criterio del establecimiento:

- Rueda de prensa del portavoz de la empresa, preferiblemente, junto a perfiles técnicos y políticos.
- Organización de una visita de medios (press trip) al hotel cuando ya esté en operativa normal con clientes.



Ver recomendaciones generales en la fase de prevención, apartado: **ERRORES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**



Fase 3 - De normalización: Indicaciones y recomendaciones para la operativa

- La recomendación general es recuperar la operativa habitual para normalizar cuanto antes la situación.
- Se recomienda notificar a los proveedores cuándo y cómo se aplicará el protocolo de limpieza y desinfección establecido por la autoridades sanitarias.
- Las habitaciones ocupadas por clientes en situación de aislamiento deberán ser convenientemente desinfectadas con el protocolo especial de limpieza una vez abandonen el establecimiento. Se recomienda no ocupar la habitación al menos hasta haber transcurrido 24 horas desde la realización de la limpieza.

En todo caso se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones generales:

1. El personal de limpieza recibirá formación e información, previa a la realización de la primera entrada a la habitación, y utilizará el equipo de protección con uniforme de manga larga, guantes y mascarilla.
2. Es importante asegurar una correcta limpieza de las superficies y de los espacios.

3. Existe evidencia de que los coronavirus se inactivan en contacto con una solución de hipoclorito sódico con una concentración al 0,1% en un minuto. Es importante que no quede humedad en las superficies. Se pueden emplear toallitas con desinfectante.
4. La limpieza general se hará siempre en húmedo, desde las zonas más limpias a las más sucias, y desde las zonas altas hacia las bajas.

Para las habitaciones donde se han alojado huéspedes diagnosticados de infección por COVID-19 y sus contactos estrechos, además hay que seguir las siguientes indicaciones:

- 4.1. Las superficies que se tocan con frecuencia (mesitas de noche, somieres, muebles del dormitorio...), las superficies del baño y el inodoro deberán limpiarse con material desechable y desinfectarse con un desinfectante doméstico que contenga lejía a una disolución 1:100 (1 parte de lejía y 99 partes de agua) preparado el mismo día que se va a usar.
- 4.2. El material utilizado se introducirá en un contenedor de residuos con tapa y etiquetado con las advertencias precisas.



Fase 3 - De normalización: Indicaciones y recomendaciones para la operativa

4.3. Dentro de la limpieza de habitaciones se deberá retirar toda la ropa de cama, toallas, cortinas, alfombras, etc. para su lavado con jabones o detergentes habituales a 60-90 °C y dejar que se seque completamente. Esta ropa deberá colocarse en una bolsa con cierre hermético hasta el momento de lavarla. Evitar sacudir la ropa antes de su lavado.

4.4. Los muebles que estén forrados con tela deberán limpiarse con una máquina de vapor.

Después de terminar la limpieza, se deberá proceder a la higiene de manos con agua y jabón o solución hidroalcohólica.

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA CONSULTAR



[Descargar archivos adjuntos en anexo sobre información de limpieza y desinfección elaborada por Canarias Saludable \(Gobierno de Canarias\)](#)



5

5.Anexo

5. Anexo Recursos

1. Texto tipo para comunicado externo ante la identificación de uno o varios positivos en el establecimiento (siempre con plantilla oficial del establecimiento)



COMUNICADO



Tras la confirmación de positivo por COVID-19 entre clientes alojados en nuestro establecimiento, queremos trasladar lo siguiente a la opinión pública:

- En primer lugar, lamentamos profundamente la situación que atraviesa involuntariamente y esperamos su pronta recuperación.
- Tanto la propiedad como la dirección del establecimiento se ha puesto desde el primer minuto en contacto con las autoridades sanitarias y con la patronal hotelera X para coordinar todas las acciones necesarias. Nuestra prioridad es la seguridad absoluta de todas las personas (clientes y trabajadores) que se encuentran en este establecimiento.

- Nuestra Dirección, en coordinación con nuestro Comité de Empresa, ha trasladado todas las indicaciones necesarias a los responsables de departamento para que la información llegue lo más actualizada posible, tanto a los trabajadores como a clientes y proveedores.
- La operativa dentro del establecimiento funciona con absoluta normalidad, siempre acorde a los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias para un caso de este tipo.
- Estamos trabajando de forma intensa para que el resto de los clientes no se vea afectado por esta circunstancia y pueda seguir disfrutando de su descanso en nuestro establecimiento.
- Toda la información de carácter clínica es competencia exclusiva de las autoridades sanitarias.



2. Cartelería informativa elaborada por Canarias Saludable (Gobierno de Canarias)

DESCARGAS



Síntomas (ES).

Cartel A4 para habitaciones



Guía rápida preguntas y respuestas (ES).

Formato A5 para Recepción



Pautas limpieza y desinfección de zonas comunes (ES).

Cartel A4



Pautas para Lavarse las manos (ES).

Cartel A4



ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO

© Todos los derechos reservados

Supervisa



Colabora

