

Protocolo de actuación frente al SARS-CoV-2

ALBERGUE DE BERZOSA (Berzosa del Lozoya, Madrid)

Contexto

Queremos agradeceros que confiéis en nuestras instalaciones para la organización de vuestras actividades. En este contexto de pandemia, queremos informaros sobre las medidas de seguridad e higiene que hemos tomado en el Albergue de Berzosa para la seguridad de nuestros clientes y cómo actuaremos en el momento en que nos visitéis. El protocolo resumido que verás en este documento se basa en las recomendaciones propuestas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) (Especificación UNE 0066-11 Mayo 2020 Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 11: Albergues/hostels. Directrices y recomendaciones).

Con este documento queremos informaros de cómo será todo el proceso y os pedimos que aceptéis estas medidas de seguridad y desinfección y las que os detallaremos en el momento de hacer la reserva con nosotros firmando el documento de registro que os haremos llegar antes de la incorporación al albergue.

Reserva

- En todos los casos verificaremos que la procedencia de los clientes se corresponda con la fase adecuada en su provincia.
- Os comunicaremos por escrito el protocolo de actuación sobre medidas de seguridad e higiene adaptado a las características de vuestro grupo, que se aceptará de mutuo acuerdo.

Servicio de recepción y acogida

- Mantendremos la distancia de seguridad de al menos 1,5 metros y la persona encargada de recibirnos llevará mascarilla.
- Las personas que integren el grupo también deberán mantener las distancias exigidas en el interior del albergue.
- El responsable del grupo deberá firmar una declaración de responsabilidad específica sobre la COVID-19.
- Evitaremos los folletos o guías físicas para reducir el riesgo. En su lugar os facilitaremos toda la información que necesitéis en formato digital o por teléfono.

- En el albergue encontraréis un primer suministro de solución desinfectante y gel hidroalcohólico para vuestro uso. La reposición durante la estancia corresponderá al propio grupo en caso de no haber contratado el servicio de limpieza.
- Para reducir el riesgo, el pago de la estancia se realiza siempre por transferencia. Para la fianza se facilitará una tarjeta de crédito (número de tarjeta y fecha de caducidad).
- Evitaremos el registro presencial a la llegada para no tener que compartir material de oficina, como bolígrafos y documentos en papel. Con esta finalidad os enviaremos los documentos de registro del grupo por correo electrónico y tendréis que devolvérselos debidamente firmados por el mismo procedimiento. En caso de faltar alguna documentación os será exigida en el momento de la incorporación al albergue.
- En el momento de la incorporación al albergue encontraréis las llaves de cada dependencia en su propia cerradura debidamente desinfectadas y las tendréis que dejar al finalizar la estancia del mismo modo que las encontrasteis.
- Todas las personas integrantes del grupo deberán desinfectarse las manos antes de la incorporación al albergue.
- Los equipajes y el resto de material para las actividades deberá ser desinfectado con la solución higiénica que encontraréis antes de su introducción al albergue.
- Hemos dispuesto una estantería específica para dejar zapatos, botas y zapatillas evitando que tengan que ser utilizados en el interior. Recomendamos traer un calzado especial para utilizar en el interior del albergue.

Limpieza y desinfección

- Siempre limpiamos en profundidad el albergue cada vez que los clientes lo dejan libre, aunque en las circunstancias actuales efectuamos una limpieza específica para mayor seguridad.
- Desinfectamos el albergue con los productos autorizados por el ICTE y el Ministerio de Sanidad y los usamos de acuerdo con las fichas de seguridad de cada uno.
- En caso de que vuestra opción de alojamiento no incluya el servicio de limpieza durante la estancia, la limpieza de las instalaciones corresponderá a vuestro propio grupo y con vuestros propios medios, facilitando desde el albergue el material básico y el primer suministro de productos de higiene y limpieza, y de celulosas.
- La limpieza y la eliminación de residuos serán realizadas atendiendo a los criterios establecidos por el ICTE para los Albergues turísticos y a lo establecido por la normativa específica referida a vuestra actividad:
 - Ventilación de las instalaciones interiores 3 veces al día un mínimo de 10 minutos por ventilación. Estas ventilaciones deberán efectuarse evitando la presencia de separaciones u obstáculos que la dificulten o eviten.
 - La limpieza y la posterior desinfección de espacios se realizará con una periodicidad diaria.

- Se garantizará la desinfección de aquellas superficies de uso más común como los pomos de las puertas, las barandillas de las escaleras, bandejas de comida, fuentes de agua, etc.
- Las mesas de las aulas y del comedor se limpiarán y desinfectarán después de las actividades y de las comidas, respectivamente.
- Cada aula o espacio de desarrollo de las actividades contará con un bote de gel hidroalcohólico.

Mantenimiento de las instalaciones

- En caso de ser necesario realizar alguna tarea de mantenimiento de las instalaciones esta se realizará preferentemente después de que vuestro grupo abandone el albergue, salvo aquellas que por su urgencia deban ser resueltas durante la estancia. En este caso se tomarán todas las medidas de seguridad necesarias.

Habitaciones

- Hemos reorganizado las habitaciones para que os resulte más fácil respetar las distancias de seguridad a la hora de dormir. El aforo actual se ha reducido un 50%.
- Las camas disponibles se encuentran distribuidas para garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad establecida (en caso de grupos de no convivientes). Se recomienda utilizarlas colocando las cabezas a la mayor distancia posible. No está permitido cambiar la disposición del mobiliario de las habitaciones.
- No se podrán utilizar las camas precintadas.
- Las papeleras cuentan con tapa, bolsa y accionamiento mecánico.
- Hemos reducido el número de papeleras para reunir residuos como pañuelos, mascarillas, etc., en un único punto de recogida, con tapa y minimizando la manipulación.
- Minimizamos la decoración en la medida de lo posible para reducir riesgos.
- Recogemos todos los textiles en una bolsa después de cada uso y los cerramos hasta su tratamiento en lavandería (en caso de contratar el servicio de alquiler de ropa de cama)
- Por motivos de seguridad no tenemos disponibles temporalmente las mantas.
- Encontraréis las almohadas higienizadas en el interior de las taquillas y tendréis que dejarlas de este mismo modo al finalizar la estancia.

Zonas comunes

- Hemos dispuesto soluciones desinfectantes en los accesos y las zonas de mayor uso de los grupos. Recomendamos el lavado de manos con agua y jabón preferentemente, en todo caso.

- Los aseos son de uso común y cuentan con dispensadores de jabón. Asignaremos módulos específicos de aseos para cada grupo de 10 personas.
- Recomendamos el lavado de manos, siempre que sea posible, mejor que la utilización de gel hidroalcohólico.
- Las papeleras tienen un mecanismo no manual de apertura y bolsa en el interior.
- Hemos reorganizado las instalaciones para que os resulte más fácil respetar las distancias de seguridad en todas las zonas comunes del albergue, especialmente en el comedor.

Cocina

Alquiler de la cocina

- En caso de contratar el servicio de alquiler de cocina el propio grupo será el responsable de cumplir las recomendaciones generales sobre seguridad alimentaria establecidas en la normativa de aplicación para la actividad a realizar. Todo ello sin perjuicio del cumplimiento habitual de las restantes medidas de higiene, manipulación de alimentos o cualquier otra que resulte de aplicación.
- La cocina estará disponible para uso del grupo cuyos responsables deberán asegurarse de la desinfección del menaje, equipamiento (neveras, microondas, etc.) y del espacio después de cada uso.

Servicio de comidas

- En caso de que el grupo contrata este servicio, las comidas serán elaboradas por una cocina central que garantizará el cumplimiento de las “Especificación UNE 0066-5 Mayo 202. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 Parte 5: Servicios de restauración Directrices y recomendaciones, elaborada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).
- La comida se servirá siempre en recipientes individuales y no podrá ser compartida entre los participantes. Se evitarán los utensilios de uso compartido (bandejas, cestas de pan ...), pero se podrán utilizar jarras de agua que serán servidas por los monitores o un único participante responsable.
- En caso de contratar servicio de picnic esté os será entregado de manera individualizada.
- Os informaremos del menú diario y alérgenos verbalmente, de tal manera que se minimice el riesgo de contagio.

Comedor

- Hemos establecido un aforo máximo de forma que se respete la distancia de seguridad entre las personas usuarias. El aforo actual se ha reducido un 50%
- Ponemos a disposición de los grupos solución desinfectante para que se desinfecten las manos al entrar.

- Hemos eliminado elementos decorativos y productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.).
- Se utilizará mantel de papel desechable para garantizar la higiene de las mesas.
- El personal de cocina llevará siempre mascarilla durante el servicio.
- Después de cada comida que se preste (desayuno, almuerzo, cena) se ventilará el comedor y se llevará a cabo la limpieza y desinfección de las superficies de la mesa y sillas que entran en contacto con los clientes.
- Los grupos deberán dejar libre el comedor después de cada comida para su ventilación y desinfección.

Protocolo en caso de sospecha de infección

- En caso de sospecha de infección se establecerá un periodo de cuarentena en todo el albergue y se deberá aislar a la persona o personas que sean sospechosas de infección.
- El grupo se compromete a seguir las indicaciones específicas establecidas en la normativa aplicable a la actividad que esté desarrollando y a comunicar a las autoridades sanitarias la situación de manera inmediata. También de modo inmediato se informará a la persona responsable de la instalación.
- Se reservarán las habitaciones de la 1ª planta para instalar a las personas sospechosas de infección, en caso de producirse esta, al ser las más accesibles y seguras, y se designará un módulo de aseos para su uso exclusivo.
- Se recomienda que el grupo disponga de medios de transporte en caso de necesidad de acudir al hospital más cercano.