

Plan de contingencia

-

Reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2



Almedíjar, 01 de julio de 2020

Índice

1.Introducción.....	3
1.1.Objetivos.....	3
1.2.Comité responsable.....	3
1.3.Clientes.....	4
2.Aforos y servicios en las instalaciones.....	4
2.1.Organización general del albergue.....	4
2.2.Recepción y acogida en el albergue.....	4
2.3.Comedor y terraza.....	5
2.4.Cocina.....	5
2.5.Dormitorios.....	5
2.6.Aseos y duchas.....	5
2.7.Espacios comunes.....	6
3.Protocolos de trabajo de los socios trabajadores.....	6
3.1.Recepción.....	7
3.2.Cocina y comedor.....	7
3.3.Limpieza.....	8
3.4.Mantenimiento.....	10
3.5.Actividades.....	10
4.Protocolos para clientes y personas bajo su reserva.....	11
5.Medidas informativas.....	13
6.Protocolo de actuación en caso de alarma.....	14
6.1.Socios trabajadores.....	14
6.2.Clientes.....	14
7.Ley Orgánica de protección de datos: LOPD.....	15
7.1.Socios trabajadores.....	15
7.2.Clientes.....	15

1. Introducción

La Cooperativa de trabajo Canopia Coop. V. ha diseñado este plan de contingencia para reducir el riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el Albergue La Surera que gestiona en Almedíjar así como en las distintivas rutas guiadas e interpretativas que ofrece.

Para su elaboración, se han tomado en cuenta las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, revisándose los siguientes documentos:

- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 - Albergues / Hostels Directrices y recomendaciones, Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Ed.01 Rev.00, Mayo 2020, 25 p.
- Plan de contingencia con medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios por coronavirus SARS-CoV-2 en Albergue Paradiso, ALBERGUE PARADISO SL, Revisión N° 7, 20/06/2020, 60 p.

1.1. Objetivos

Tres son los objetivos que se persiguen con la implantación del plan de contingencia:

- Seguridad de los socios trabajadores de la cooperativa;
- Seguridad de los clientes;
- Seguridad de los residentes de la localidad y municipio en dónde nos encontramos.

Así pues, las medidas de seguridad básicas contempladas en el presente documento pueden resumirse en cuatro puntos:

- Garantizar la distancia de seguridad de 1,5 metros entre socios trabajadores de la cooperativa y clientes, redistribuyendo los espacios de las instalaciones del albergue y organizando la circulación de personas;
- Lavado de manos y medidas de protección individual, organizando y facilitando los elementos de protección individual necesarios y promoviendo un correcto lavado de manos;
- Adecuada ventilación y desinfección en todas las áreas del albergue, considerando el incremento de la frecuencia de limpieza e desinfección, especialmente en zonas de uso compartido, duchas y aseos; así como en las zonas de mayor contacto;
- Establecimiento de protocolos de trabajo y de trazabilidad para minimizar las consecuencias en caso de alarma.

1.2. Comité responsable

El comité responsable del plan de contingencia está formado por el conjunto de los socios trabajadores de la cooperativa y es responsable de desarrollar y asegurarse que se llevan a cabo cada uno de los protocolos así como:

- Identificar los riesgos y realizar un análisis de los mismos;
- Diseñar el plan de contingencia;
- Planificar e implementar el plan de contingencia y supervisar su cumplimiento;
- Valorar la eficacia del plan de contingencia y modificarlo si fuera necesario;
- Actuar según el protocolo en caso de alarma.

1.3. Clientes

Se considera cliente aquella persona o entidad que contrata los servicios que ofrece nuestra cooperativa.

Entendemos por cliente a la persona o entidad que contrata uno o varios servicios, es decir, un cliente es una reserva: un particular es un cliente, una familia es un cliente, un grupo es un cliente, etc.

Es supuesto que las personas bajo un mismo cliente acuden a contratar nuestros servicios estando libres de los síntomas que presenta el COVID-19; por ello, todas las medidas contempladas en el plan de contingencia se plantean entre clientes.

Durante el registro, el cliente se hace responsable declarando que las personas bajo su reserva están libres de los síntomas que presenta el COVID-19, o de los síntomas de cualquier otra enfermedad contagiosa, y es consciente de las consecuencias.

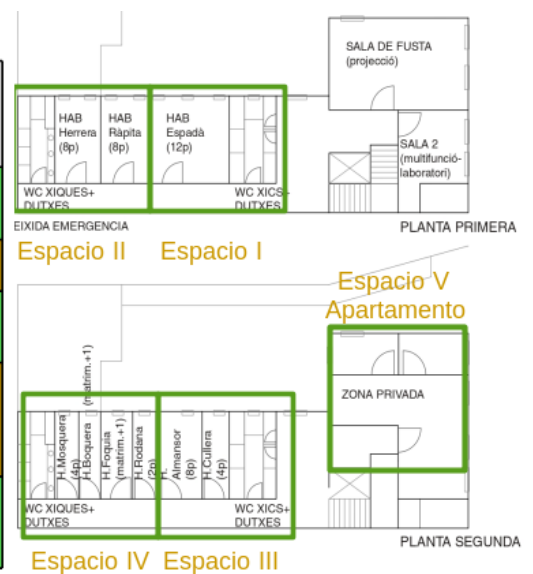
2. Aforos y servicios en las instalaciones

2.1. Organización general del albergue

Con el objetivo de reducir el riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en nuestro albergue, se organizaron 5 espacios con sus zonas de baños y duchas privadas.

Cada espacio será de uso exclusivo de un cliente, considerando la definición previamente expuesta.

Espacio privado	Habitaciones	Ocupación permitida (con distancia social)	Duchas y baños
Espacio I	Habitación múltiple (6 literas)	6 personas	* Espacio con 3 duchas * 2 baños
Espacio II	* Habitación múltiple (4 literas) * Habitación múltiple (4 literas)	8 personas	Espacio con 3 duchas y 3 baños
Espacio III	* Habitación cuádruple (2 literas) * Habitación múltiple (4 literas)	6 personas	* Espacio con 3 duchas * 2 baños
Espacio IV	* Habitación cuádruple (2 literas) * Habitación triple (cama matrimonial + cama simple) * Habitación doble (cama matrimonial) * Habitación doble (2 camas simples)	7 personas	Espacio con 3 duchas y 3 baños
Espacio V Apartamento	* Habitación triple (litera + cama simple) * Habitación doble (litera) * Habitación doble (litera) * Salón (cama simple)	5 personas	Espacio con ducha y baño



2.2. Recepción y acogida en el albergue

Se contemplan las siguientes medidas:

- Se colocarán marcadores de distancia entre los clientes para evitar aglomeraciones y garantizar la distancia mínima de seguridad;
- Se pondrá a disposición de los clientes solución desinfectante para manos y pulverizador desinfectante para zapatos, mochilas, etc.
- Se evitará cualquier elemento decorativo;
- No se repartirán folletos informativos o documentos impresa, proporcionándose la información de forma online;

- Para el checking, se dispondrán de bolígrafos para uso exclusivo de los clientes que se desinfectarán tras cada uso;
- Se privilegiarán las siguientes formas de pago: transferencia bancaria o con tarjeta (TPV);
- Se tendrá a disposición los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos.

2.3. Comedor y terraza

- Tanto en el comedor como en el patio del albergue, cada espacio privado arriba descrito tendrá acceso a sus mesas reservadas, manteniéndose una distancia de seguridad de 1,5 metros entre ellas;
- Salvo que el albergue haya sido reservado por completo por un cliente, el comedor quedará cerrado fuera de los horarios establecidos: 8:00 a 10:00 (desayuno), 13.00 a 15:00 (comida) y 21.00 a 22.30 (cena);
- Se evitará cualquier elemento decorativo y se retirarán productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.), priorizando las monodosis desechables;
- Las papeleras dispondrán de bolsa interior;
- Se usará preferentemente menaje desechable, incluyendo mantelería;
- Para acceder a la mesa de servicio con microondas y vajilla, a la mesa de recogida de alimentos, a la mesa de recogida de vajilla así como a la nevera puesta a disposición, se colocarán marcadores de distancia entre los clientes para evitar aglomeraciones y garantizar la distancia mínima de seguridad;
- Se pondrá a disposición de los clientes instrucciones para una manipulación higiénica segura del microondas y de la nevera así como información sobre su desinfección;
- Se pondrá a disposición de los clientes geles desinfectantes para facilitar la correcta higiene de manos: a la entrada del comedor, en la mesa de servicio con microondas y vajilla, en la mesa de recogida de alimentos, en la mesa de recogida de vajilla y al lado de la nevera puesta a disposición;
- Se podrá solicitar, bajo pedido previo, picnic individual para cualquier de las tres comidas: desayuno, comida y/o cena. Los picnics incluirán todo lo necesario para su consumo. En estos casos se informará al cliente dónde y cuándo puede recoger el picnic y de los distintos espacios comunes para su consumo.

2.4. Cocina

- Salvo que el albergue haya sido reservado por completo por un cliente, el uso de la cocina estará reservado a los socios trabajadores de la cooperativa.

2.5. Dormitorios

- Cada espacio privado arriba descrito tendrá acceso a sus habitaciones reservadas;
- Se organizarán las camas y literas para asegurar una distancia de separación mínima de 1.5 metros entre ellas;
- Se evitará cualquier elemento decorativo;
- Las papeleras dispondrán de bolsa interior;
- Se dispondrán de geles hidroalcohólicos en las zonas de acceso a las habitaciones;
- Se facilitará un juego de cama completo (sábana bajera, sábana encimera, funda de almohada y toalla) y empaquetado. Será el propio cliente que hará su cama, indicándole que evite tocar otras camas o literas de su habitación;

2.6. Aseos y duchas

- Cada espacio privado arriba descrito tendrá acceso con sus zonas de baños y duchas reservadas;
- A su llegada al albergue, se entregará a cada persona alojada un rollo de papel higiénico de uso personal;
- Se dispondrá de geles hidroalcohólicos en las zonas de acceso a los baños y duchas;
- Se evitará cualquier elemento decorativo;

- Las papeleras contarán con una apertura de accionamiento no manual y dispondrán de bolsa interior;
- Se recomendará respetar las distancias de seguridad y utilizar calzado apropiado para acceder a las duchas;
- En los baños, se pondrá a disposición de los clientes dispensadores de jabón.

2.7. Espacios comunes

- Los espacios comunes (salón y sala multiusos con tarima y proyector) se abrirán si un cliente lo solicita, ventilándose antes de su uso;
- Se evitará cualquier elemento decorativo;
- Las papeleras dispondrán de bolsa interior;
- Se dispondrá de geles hidroalcohólicos en las zonas de acceso a los espacios comunes;
- Se recomendará respetar las distancias de seguridad;
- El ascensor quedará clausurado, existiendo la posibilidad de acceso para personas con movilidad reducida por la parte trasera del albergue;
- Se podrá utilizar el rocódromo, siempre y cuando el cliente utilice su propio material, disponga de un seguro afín y se desinfecte las manos antes de escalar.

3. Protocolos de trabajo de los socios trabajadores

Los socios trabajadores de la cooperativa deben conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

La cooperativa se asegurará que los socios tengan a su disposición geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida para la limpieza de manos, equipos de protección para cada puesto y nivel de riesgo y que estén formados e informados sobre el correcto uso de dichos equipos de protección.

Concretamente y de forma general, los socios trabajadores de la cooperativa deben:

- No acudir al puesto de trabajo si manifiesta cualquier síntoma asociado al COVID-19 (fiebre, tos seca, fatiga, falta de olfato y falta de aire);
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de los socios como a clientes;
- Portar mascarilla y desecharla al finalizar la jornada o utilizar mascarillas lavables;
- Tirar cualquier desecho de higiene personal (especialmente, los pañuelos desechables) de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados;
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Además, debe tratarse que cada lavado dure al menos 40 segundos;
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible;
- Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos de trabajo o dispositivos de los demás socios trabajadores;
- Utilizar sus propias prendas de trabajo, que no se intercambiarán con otro socio y que se lavarán con agua caliente al menos a 60°C.

Se planificarán las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se mantenga idealmente 1,5 m. de distancia entre socios trabajadores y cuando esto no sea posible, se hará uso de mascarillas.

A continuación se describen las prácticas que se siguen en la cooperativa para cada puesto de trabajo:

3.1. Recepción

- El socio trabajador encargado de la recepción deberá cumplir las medidas de protección individuales generales anteriormente descritas y las prácticas que se detallan en los siguientes puntos;
- Se hará uso de mascarilla;
- En la zona de recepción, se contará con gel hidroalcohólico exclusivo para el uso de los socios trabajadores;
- Solo se atenderá a un cliente a la vez;
- Se asegurará de la distancia mínima de seguridad de 1,5 metros entre clientes;
- Se evitará el saludo con contacto físico;
- Antes de los procesos de registro, se tomará la temperatura de los clientes con el único fin de descartar posibles síntomas propios del COVID-19. No se podrán ofrecer servicios a aquellas personas positivas en esta prueba, a las cuales se les invitará a abandonar la instalación a no ser que estas personas puedan justificar su anormal temperatura a otro factor que lo explique. Se valorarán esas razones adicionales para permitir o no el acceso;
- Los mostradores se limpiarán y se desinfectarán de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes;
- Aunque se acepte metálico, se recomendará el uso de tarjeta y se desinfectará el TPV tras cada uso en el que exista contacto así como las manos;
- Se limpiarán y desinfectarán las llaves y llaveros de las habitaciones tras el uso por cada cliente;
- También se desinfectarán la caja y los bolígrafos utilizados para el checking tras cada uso.

3.2. Cocina y comedor

Comedor

- Los socios trabajadores encargados del comedor deberán cumplir las medidas de protección individuales generales anteriormente descritas y las prácticas que se detallan en los siguientes puntos;
- Se hará uso de mascarilla;
- Se recomendará con frecuencia usar gel hidroalcohólico en la entrada de la zona de restauración;
- Los socios trabajadores deberán lavarse con frecuencia las manos con agua y jabón o cuando no sea posible, desinfectárselas con soluciones de base hidroalcohólica.

Cocina

- Los socios trabajadores encargados de elaborar y/o manipular alimentos deberán: llevar el cabello recogido, portar diariamente la ropa de trabajo limpia, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares, llevar las uñas cortadas y evitar el uso de maquillajes;
- Se utilizarán guantes y mascarillas;
- Los socios trabajadores deberán lavarse las manos antes y después de manipular/elaborar alimentos; cuando se cambie de alimentos a manipular/elaborar; después de manipular residuos; tras estornudar, sonarse la nariz o toser.

3.3. Limpieza

- Los socios trabajadores encargados de la limpieza deberán cumplir las medidas de protección individuales generales anteriormente descritas y las prácticas que se detallan en los siguientes puntos;
- Se utilizará el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación; como mínimo, se utilizarán mascarilla y guantes de vinilo/acrilonitrilo o latex;
- Se incrementará la ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido personas;
- Se utilizarán productos de limpieza que aseguren la desinfección y que se encuentren debidamente homologados y autorizados, considerando las recomendaciones y consejos de la empresa de higiene ambiental con la cual trabajamos. Éstos se utilizarán de acuerdo a sus fichas de datos de seguridad;
- Se incrementará la frecuencia de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto: superficies, mostrador de recepción, pomos de puertas, barandillas, etc.
- Los cubos, fregonas, escobas, recogedores (...) se limpiarán y desinfectarán tras su uso diario;
- Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de guantes y mascarilla, se realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón, de al menos 40 segundos;
- Los guantes y mascarillas deberán desecharse tras su uso a la finalización de la jornada laboral;

Comedor y terraza

- Tras cada comida (desayuno, almuerzo, cena) se ventilará el comedor;
- Se llevará a cabo una limpieza de las superficies de mesas o sillas que han sido utilizadas;
- Se garantizará la desinfección del menaje y equipamiento (nevera, microondas, etc.) que hayan sido utilizados.

Cocina *

- Terminada la estancia del cliente, se llevará a cabo una limpieza y desinfección de las superficies, menaje y equipamiento.

* en el caso de que el albergue haya sido reservado por completo por un cliente, incluyendo el acceso y uso de la cocina.

Espacios comunes*

- Tras cada uso, se abrirán ventanas y puertas a modo de ventilación durante al menos 1h;
- Se procederá a la limpieza y desinfección de las salas que hayan sido utilizadas, haciendo especialmente hincapié en las superficies;
- Se evacuarán los residuos en papeleras, se limpiarán y se desinfectarán las mismas y se repondrán bolsas de basura.

* Los espacios comunes (salón y sala multiusos con tarima y proyector) se abrirán si un cliente lo solicita.

Dormitorios

Durante la estancia del cliente

- Se accederá a la habitación siempre y cuando el cliente esté ausente; de no ser posible, se le invitará a salir o llevar mascarilla;
- Se ventilará o, en su caso, se recomendará al cliente que ventile la habitación;

- Solamente cuando las superficies estén despejadas se realizarán las limpiezas y desinfecciones de las mismas;
- En ningún caso, se tocarán los objetos personales del cliente;
- Se procederá a la evacuación de los residuos en papeleras y tras su limpieza y desinfección, se repondrán las bolsas de basura;
- En caso de tocar realizar una muda de ropa de cama, el cliente entregará la bolsa únicamente con las sábanas y fundas de almohadas para su reposición, y se le entregará la nueva lencería para que el mismo la coloque.

Terminada su estancia, en el momento de salida del cliente

- Se abrirán ventanas y puertas a modo de ventilación durante al menos 1h;
- Se procederá a la limpieza y desinfección de las habitaciones que hayan sido utilizadas, haciendo especialmente hincapié en las superficies;
- Se revisarán, limpiarán (de ser necesario) y desinfectarán los colchones y almohadas de las camas utilizadas;
- Se retirarán las bolsas con ropa de cama y toallas dejadas en la entrada de la habitación por los clientes (ver Protocolo para clientes y personas bajo su reserva en dormitorios) para llevarlas a la lavandería;
- Se evacuarán los residuos en papeleras, se limpiarán y se desinfectarán las mismas y se repondrán bolsas de basura.

Aseos y duchas

- Se incidirá de forma específica en la desinfección e higiene de las duchas y aseos, aumentándose la frecuencia de limpieza en función de su uso;
- Se accederá a las duchas y baños siempre y cuando el cliente esté ausente;
- Se abrirán ventanas y puertas a modo de ventilación;
- Se procederá a la limpieza y desinfección de los baños y duchas que hayan sido utilizadas, haciendo especialmente hincapié en las superficies (lavabos, grifería, botón de descarga del wc, espejos, etc) y asegurando la ausencia de humedades;
- Se evacuarán los residuos en papeleras, se limpiarán y se desinfectarán las mismas y se repondrán bolsas de basura;
- Si procede, se repondrá jabón de manos.

Llaves de habitaciones

- Las llaves se limpiarán y se desinfectarán tras el uso de cada cliente;
- A continuación y en un lugar independiente, las llaves se dejarán en reposo al menos 72 h., usándose otras llaves para el siguiente cliente previamente desinfectadas y habiendo respetado el mismo tiempo de reposo. Con la desinfección y reposo, se asegura la desactivación del posible virus en llaves y llaveros entre clientes.

Papeleras exteriores

- La recogida de las bolsas de residuos en papeleras de zonas de uso común se realizará de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida;
- La evacuación de los residuos de las papeleras exteriores se llevará a cabo con el 50% aproximadamente del llenado de las mismas;
- Las papeleras se limpiarán y desinfectarán superficialmente de forma diaria;
- Con una periodicidad de 1 vez por semana, el interior y exterior de estas papeleras exteriores se desinfectarán.

Lencería

Con las medidas de protección descritas en los protocolos de limpieza, la lencería, es decir sábanas, fundas de almohada y toallas, se manipulará, limpiará y desinfectará de la siguiente manera:

- Como se describe en el protocolo para clientes y personas bajo su reserva en dormitorios, las bolsas con ropa de cama y toallas se trasladarán a la lavandería;
- Las sábanas, fundas de almohada y toallas serán lavadas a máquina con detergentes homologados a 60°C;
- Posteriormente al lavado, serán secadas, utilizando tendedores al aire libre;
- Se guardarán y reposarán al menos 72 horas, tiempo suficiente para que se desactive el virus.

Objetos perdidos

Los objetos olvidados por los clientes o las personas bajo su reserva, llevarán el siguiente tratamiento:

- Cuando sean encontrados por algún socio trabajador de la cooperativa, se introducirán en bolsas transparentes para su identificación a posteriori;
- Dichas bolsas se trasladarán al cubo de objetos perdidos en recepción, donde aguardarán durante 14 días la reclamación de sus dueños. Transcurrido este tiempo se procederá a su eliminación;
- Cuando sean encontrados por otras personas, éstas deberán no tocarlos y avisar a la persona encargada de la recepción que actuará consecuentemente.

3.4 Mantenimiento

- Los socios trabajadores encargados del mantenimiento deberán cumplir las medidas de protección individuales generales anteriormente descritas.
- Se accederá a la zona a reparar siempre y cuando el cliente esté ausente; de no ser posible, se le invitará a salir mientras dure el mantenimiento o llevar mascarilla.

3.5 Actividades

Los clientes pueden contratar distintivas rutas interpretativas y guiadas por los socios de la cooperativa: Ruta de los oficios y paisajes del corcho, Ruta del agua, Ruta etnobotánica y Ruta hortelana.

Dichas actividades se realizarán al aire libre con un máximo de 12 participantes/grupo.

- Los socios trabajadores encargados de las actividades deberán cumplir las medidas de protección individuales generales anteriormente descritas y las prácticas que se detallan en los siguientes puntos;
- Portar mascarilla y llevar guantes o lavarse/desinfectarse las manos con frecuencia;
- No intercambiar herramientas/objetos personales entre socios trabajadores;
- Tomar la temperatura a los participantes con el fin de descartar posibles síntomas propias del COVID-19. No se podrán ofrecer servicios a aquellas personas positivas en esta prueba, a las cuales se les invitará a abandonar la actividad según el protocolo de actuación en caso de alarma para clientes. En caso de menores, se informará de la situación a la persona contratante para que lo comunique a los tutores legales correspondientes;
- Se tendrá una elevada labor de comunicación e información de recomendaciones para las personas participantes respecto a las medidas de seguridad, durante y después de la actividad;
- Los objetos que se utilizarán se limpiarán y desinfectarán tras cada uso, durante y después de la actividad.

4. Protocolos para clientes y personas bajo su reserva

Instrucciones generales

Es supuesto que las personas bajo un mismo cliente acuden a contratar nuestros servicios estando libres de los síntomas que presenta el COVID-19; por ello, todas las medidas contempladas en el plan de contingencia se plantean entre clientes.

Durante el registro, el cliente se hace responsable declarando que las personas bajo su reserva están libres de los síntomas que presenta el COVID-19, o de los síntomas de cualquier otra enfermedad contagiosa, y es consciente de las consecuencias.

El cliente debe informar a todas las personas de su reserva, sobre el protocolo para clientes descrito en este plan de contingencia y de las consecuencias en caso de incumplimiento.

Durante el proceso de registro, el cliente constatará con su firma la recogida y entendimiento del mismo.

Al registrarse o al inicio de una actividad contratada, se tomará la temperatura de los clientes con el único fin de descartar posibles síntomas propios del COVID-19. No se podrán ofrecer servicios a aquellas personas positivas en esta prueba, a las cuales se les invitará a abandonar la instalación y/o la actividad.

Se recomienda al cliente :

- Cuando no se pueda respetar la distancia de seguridad de 1,5 metros entre clientes, se deberá portar mascarilla en todos los espacios comunes interiores y exteriores;
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de clientes como al personal;
- Tirar cualquier desecho de higiene personal (especialmente, los pañuelos desechables) de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados;
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Además, debe tratarse que cada lavado de mano dure al menos 40 segundos;
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible.
- Los clientes deberán avisar en recepción de posibles faltas de higiene y/o carencia de gel hidroalcohólico.

Además de las medidas de protección recomendadas, el cliente deberá de seguir en todo momento y según los servicios contratados, los protocolos del plan de contingencia e instrucciones del personal. En caso de incumplimiento, la cooperativa podrá invitar al cliente, y a las personas que la acompañan, a abandonar las instalaciones sin derecho a ninguna devolución sobre el importe abonado así como, si fuera necesario, se comunicaría el caso a las autoridades competentes.

El cliente no debe contratar los servicios en los siguientes casos:

- Si se detectan posibles síntomas de COVID-19 (fiebre, tos seca, fatiga y falta de aire);
- Si llegada la fecha de realización del servicio, se le ha encomendado mantener una cuarentena de 14 días o habiendo finalizado la misma con una analítica con resultado negativo (es decir, sigue positivo en Coronavirus);
- Si es vulnerable o población de riesgo.

En las instalaciones

Dormitorios

- Antes de entrar a las habitaciones, se recomendará al cliente el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados próximos a la entrada de los dormitorios;
- La cooperativa pondrá a disposición de los clientes unas bolsitas individuales para introducir el calzado. Estas deberán ubicarse debajo de las literas;
- Las personas alojadas en habitaciones múltiples tendrán prohibido usar las camas de otros alojados y harán caso de las distancias de seguridad;
- El día de salida, los clientes deberán dejar, en la habitación, el conjunto de sábanas, fundas de almohada y toallas dentro de una bolsa, que se facilitará en recepción.
- El día de salida, los clientes deberán dejar las llaves en la habitación.

Comedor

- Antes de entrar al comedor, se recomendará a todas las personas el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada;
- La entrada al comedor se realizará de forma ordenada según las instrucciones del socio de la cooperativa encargado, el cual asignará las mesas correspondientes;
- El tránsito de las personas dentro del comedor será siempre ordenado, respetándose la distancia mínima de seguridad de 1,5 m. entre clientes, las indicaciones del personal y los marcadores de distancia del suelo;
- Se usarán mascarillas cuando sea imposible mantener la distancia de seguridad.

Aseos y duchas

- Será obligatorio el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada de cualquier de los módulos de duchas y/o baños;
- Se respetarán las distancias de seguridad de 1,5 metros entre clientes;
- Será obligatorio el uso de chanclas en las duchas;
- Los clientes deberán evitar el uso de toallas comunes;
- Los clientes deberán avisar en recepción de posibles faltas de higiene y/o carencia de jabón de manos.

Zonas de paso y terraza

- Se evitará tocar cualquier elemento o superficies como paredes, cristales, barandillas, radiadores, espejos, etc;
- Se respetarán las distancias de seguridad de 1,5 metros entre clientes;
- Se usarán mascarillas cuando sea imposible mantener la distancia de seguridad;
- No se desperdigarán residuos, especialmente pañuelos, y se utilizarán las papeleras.

Espacios comunes

Los espacios comunes (salón y sala multiusos con tarima y proyector) se abrirán si un cliente lo solicita.

- Antes de entrar a los espacios comunes, se recomendará a todas las personas el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada;
- Se recomendará respetar las distancias de seguridad de 1,5 metros entre personas y el uso de mascarillas cuando sea imposible mantener la distancia de seguridad;
- Se recomendará que se limpien y se desinfectaren los objetos y material utilizados tras cada uso.

Cocina

El acceso a la cocina será posible cuando el albergue haya sido reservado por completo por un cliente.

- Antes de entrar a la cocina, se recomendará a todas las personas el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada;
- Se recomendará respetar las distancias de seguridad de 1,5 metros entre personas y el uso de mascarillas cuando sea imposible mantener la distancia de seguridad;
- Se recomendará que se limpien y se desinfecten los objetos y utensilios utilizados tras cada uso;
- Se recomendará lavarse las manos antes y después de manipular/elaborar alimentos; cuando se cambie de alimentos a manipular/elaborar; después de manipular residuos; tras estornudar, sonarse la nariz o toser.

Zonas de paso y terraza

- Se evitará tocar cualquier elemento o superficies como paredes, cristales, barandillas, radiadores, espejos, etc;
- Se respetarán las distancias de seguridad de 1,5 metros entre clientes;
- Se usarán mascarillas cuando sea imposible mantener la distancia de seguridad;
- No se desperdigarán residuos, especialmente pañuelos, y se utilizarán las papeleras.

Actividades

- Los clientes se lavarán y desinfectarán las manos al inicio y al finalizar la actividad;
- Se respetarán las distancias de seguridad de 1,5 metros entre clientes;
- Se usarán mascarillas cuando sea imposible mantener la distancia de seguridad.

Fuera de las instalaciones

- Pediremos a nuestros clientes que su comportamiento sea ejemplar fuera de nuestras instalaciones para la tranquilidad de todos los vecinos de nuestra localidad así como de las personas del municipio en el que nos encontramos;
- Recomendaremos a nuestros cliente que respeten las medidas de seguridad e higiene así como las demás recomendaciones particulares de cada uno de los lugares que visiten y en especial la de portar mascarilla siempre y cuando no se pueda respetar la distancia de seguridad de 1,5 metros entre personas.

5. Medidas informativas

- Todos los socios trabajadores han recibido formación y son conocedores del plan de contingencia para su puesta en marcha y mantenimiento;
- La cooperativa instará a todo el personal a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y proporcionará la información necesaria relativa a las medidas de higiene y uso adecuado del material de protección.

- Los clientes y las personas bajo su reserva estarán informados en todo momento mediante las siguientes vías de comunicación:
 - Web: donde se podrá consultar y disponer del plan de contingencia: <http://lasurera.org/nueva-normalidad>;
 - Cartelería con información acerca de las medidas sanitarias;
 - Marcado en el suelo de distancia de seguridad en recepción y comedor;
 - Indicaciones y recomendaciones por parte del personal;
 - Registros: los clientes que contratarán nuestros servicios deberán firmar la recepción y entendimiento de las medidas del plan de contingencia que les afectarán directamente y que deberán aplicar.

6. Protocolo de actuación en caso de alarma

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

- Los síntomas del Covid-19 son tos, fiebre (+37.4°C), 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;
- El N° de teléfono para atender en la Comunidad Valenciana a aquellas personas sospechosas de tener el coronavirus es el 900 300 555.

6.1. Socios trabajadores

- En el caso de sospecha que un socio trabajador de la cooperativa haya contraído el virus, se seguirán las directrices de las autoridades sanitarias siguiendo en el siguiente protocolo:
 - Separarse de otras personas a más de 1,5 metros;
 - Si no la lleva ya, ponerse mascarilla quirúrgica;
 - Regresar a casa para aislarse en una habitación bien aireada y ponerlo en conocimiento de las autoridades sanitarias competentes.
- La cooperativa dará parte a la mutua y se tramitará la baja según la legislación vigente;
- La cooperativa procederá a su notificación al servicio de prevención para que adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad;
- Una vez el socio trabajador esté recuperado, podrá reincorporarse siempre y cuando demuestre, con certificado médico, no ser positivo en COVID19.

6.2. Clientes

- En el caso de sospecha que un cliente haya contraído el virus, se seguirán las directrices de las autoridades sanitarias siguiendo en el siguiente protocolo:
 - Separarse de otras personas a más de 1,5 metros;
 - Si no la lleva ya, ponerse mascarilla quirúrgica;
 - Aislarse en recintos bien aireados;
 - Se le invitará a abandonar las instalaciones.

- La cooperativa comunicará el caso a las autoridades sanitarias competentes cediéndoles los datos personales necesarios del cliente y/o personas bajo su reserva, para las gestiones de trazabilidad (cesión de datos especificada en nuestra política de gestión de datos según la LOPD y que el cliente debe aceptar para poder contratar cualquiera de los servicios de nuestra cooperativa).
- Al rescindir los servicios contratados por este motivo, se abonará al cliente, de forma especial e independiente a la política de cancelaciones, el 75% del presupuesto total de los servicios no disfrutados;
- En caso de no haber disfrutado de ningún servicio pero haber abonado un pago previo por bloqueo de plazas y/o servicios, se aplicará la política de cancelaciones según los catálogos de tarifas vigentes.

7. Ley Orgánica de protección de datos: LOPD

7.1. Socios trabajadores

Según la agencia española de protección de datos, la cooperativa podrá tratar, de acuerdo con dicha normativa y con las garantías que establecen, los datos de los socios trabajadores necesarios para garantizar su salud y adoptar las medidas necesarias por las autoridades competentes, lo que incluye igualmente asegurar el derecho a la protección de la salud del resto de los socios y evitar los contagios en el seno de la cooperativa que puedan propagar la enfermedad al conjunto de la población.

La cooperativa podrá conocer si un socio está infectado o no, para activar el protocolo de actuación en caso de alarma, o las medidas que hayan sido previstas por las autoridades sanitarias.

Los socios que, tras haber tenido contacto con un caso de coronavirus, pudieran estar afectados por dicha enfermedad y que, por aplicación de los protocolos establecidos por las Autoridades Sanitarias competentes, se ven sometidos al correspondiente aislamiento preventivo para evitar los riesgos de contagio derivados de dicha situación hasta tanto se disponga del correspondiente diagnóstico, deberán informarlo a la cooperativa (Ley de Prevención de Riesgos Laborales).

El tratamiento de los datos obtenidos a partir de las tomas de temperatura respetará la normativa de protección de datos y obedece a la finalidad específica de contener la propagación del coronavirus, limitarse a esa finalidad y no extenderse a otras distintas, y mantenidos no más del tiempo necesario para la finalidad para la que se recaban.

7.2. Clientes

La cooperativa realizará un control de temperatura corporal a los clientes y personas bajo su reserva. Este control será necesario para acceder a nuestras instalaciones, siendo sus finalidades proteger la salud y la vida de las personas que se encuentran en el albergue y contribuir a la contención de la pandemia.

Se informará a los clientes y las personas bajo su reserva que sus datos serán tratados con la finalidad específica de contener la propagación del coronavirus, limitarse a esa finalidad y no extenderse a otras distintas, siendo mantenidos no más del tiempo necesario para la finalidad para la que se recaban, y serán cedidos a las autoridades competentes, en particular las sanitarias para cumplir con la finalidad y las obligaciones legales derivadas de esta pandemia.

Los clientes pueden ejercitar sus derechos de protección de datos enviando un mensaje a info@lasurera.org.