

PLAN DE CONTINGENCIA

PARA EL FUNCIONAMIENTO Y PREVENCIÓN ANTE EL COVID19 DE LOS REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

FEDERACIÓN ARAGONESA DE MONTAÑISMO

MAYO 2020

El presente Plan de Contingencia se redacta con motivo de la próxima apertura y funcionamiento de los refugios y albergues de montaña, dentro del proceso de desescalada y el inicio de la actividad deportiva, hostelera y de movilidad de la población. El mismo es un conjunto de Protocolos de Actuación y Criterios de ámbito general y particular que pretende cubrir el total de espacios y actividades que se usan y realizan en los refugios y albergues.

El Plan de Contingencia se basa en el documento denominado “Medidas para la Reducción del Contagio por el Coronavirus SARS-CoV-2 – Directrices y Recomendaciones para Albergues / Hostels”, editado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y con el refrendo del Gobierno de Aragón.

En todo caso, y siguiendo las directrices en él recogidas, se ha hecho su adaptación y concreción a la tipología de trabajo diario en los refugios y albergues de montaña, en las peculiaridades de éstos y las características especiales de los clientes que los utilizan, sus actividades deportivas y las ubicaciones de muchos de estos establecimientos en zonas aisladas de montaña.

Lo recogido en este documento, no obstante, está siempre sujeto a las nuevas normativas y obligaciones que de la Autoridad Sanitaria y Pública así se establezcan, y es voluntad de esta Federación el adaptar lo aquí recogido según estas normas puedan ir variando desde su publicación en adelante.

Para simplificar la redacción, en el documento se utilizará la denominación “Refugio”, pero siempre haciendo referencia a los Refugios de Montaña y a los Albergues. Si en algún momento se realiza alguna distinción entre protocolos para estos dos tipos de alojamientos, se hará mención de ello.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 1. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO**
- 2. MEDIDAS GENERALES DEL REFUGIO**
- 3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL TRABAJADOR DEL REFUGIO**
- 4. DEFINICIÓN DE AFOROS DEL REFUGIO**
- 5. RESERVA DE CLIENTES**
- 6. RECEPCIÓN Y ACOGIDA DE CLIENTES**
- 7. SERVICIOS DE BAR Y COMIDAS**
- 8. ALOJAMIENTO**
- 9. ASEOS Y DUCHAS DE USO COMÚN**
- 10. ESPACIOS DE USO COMÚN**
- 11. OTRAS CONSIDERACIONES**
- 12. Anexo: PLAN DE LIMPIEZA**
- 13. Anexo: PROTOCOLOS DE USO DE LOS EPIs**
- 14. Anexo: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN CASO DE COVID19**

1. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

El refugio debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo.

Según se establece en las directrices del Ministerio:

“En las empresas en las que no exista Comité de Seguridad y Salud, la empresa debe conformar un comité para la gestión del riesgo, que contara con la representación legal de los trabajadores; en cualquier caso, la gestión y funciones de este comité se ajustara en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Una vez identificados y evaluados los riesgos por el sujeto que corresponda según la LPRL, el comité asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.”

Para la Red de Refugios de la FAM, ésta ha conformado un Comité de Gestión del Riesgo COVID19 para los Refugios compuesto por 8 miembros, siendo éstos 6 Guardas de refugio (tanto de altura, como de carretera y albergue en población) y 2 representantes de la Federación.

El criterio es que cada establecimiento, de mayor o menor envergadura en función de si tiene trabajadores por cuenta ajena o no, cree una estructura de análisis y control de todos los protocolos a aplicar, material de prevención del que se ha de proveer, etc. Esta estructura será el denominado Comité de Gestión del Riesgo COVID19, con las funciones que establece en sus directrices el Ministerio. Éstas a nivel general son:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, representantes de los trabajadores si los hubiere, empleados, especialistas, etc.).
- Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia (el presente documento puede servir de referencia a este respecto).
- Garantizar que los trabajadores reciben la información y formación suficiente y adecuada para la implementación del plan de contingencia.
- Planificar la implementación del plan de contingencia, supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

2. MEDIDAS GENERALES DEL REFUGIO

En este capítulo recopilamos algunas medidas de carácter general que deben ser tenidas en cuenta y aplicadas como norma común en todas las labores y actuaciones realizadas a lo largo del día en el refugio.

En posteriores capítulos se entrará a valorar aspectos concretos de algunos de los servicios que se prestan, y es muy posible que se puedan repetir algunos de ellos. No obstante, éstos aquí recogidos serían comunes a todas las labores a realizar, y por ende se sumarían a los recogidos en los capítulos particulares de cada tipo de trabajo.

El refugio deberá pues tener presente una serie de protocolos y medidas preventivas y de higiene que debe aplicar a todos sus trabajos en él, siendo necesario que los mismos se incorporen a la rutina de trabajo en el día a día.

Estas medidas son:

- **Distancia Física.** Como medida general de prevención se debe tener presente que el distanciamiento físico entre personas es una de las más efectivas. Por ello, en todas las rutinas de trabajo, así como en la comunicación con los clientes, es necesario tener siempre presente esta medida. Igualmente es importante transmitirla a los clientes para que en su estancia en el refugio la apliquen ellos mismos, sobre todo a la hora de interactuar con personas de otros grupos.
- **Ventilación continuada de espacios.** Otra medida altamente recomendada es la de que todos los espacios del refugio tengan el máximo de ventilación posible. En este sentido, se deberá priorizar siempre que la meteorología o las circunstancias lo permitan la apertura de ventanas y puertas que den al exterior. Y a ser posible mantener las mismas durante todo el día.
- **Uso de alfombrillas desinfectantes.** Se recomienda la instalación de estos elementos de fácil uso y que ayudan a mantener espacios más limpios. En este sentido, el criterio a aplicar sería:
 - En las diferentes entradas del refugio: muy recomendable.
 - En los accesos a las zonas de habitaciones (pasillos o escaleras, por ejemplo): muy recomendable.
 - En los puntos de paso entre los espacios de “cocina-recepción-bar-almacén-despensa” y los espacios de uso común, de tránsito de los clientes y exterior: recomendable.
 - En la enfermería o botiquín, si se tiene: recomendable.
 - En las habitaciones de los guardas y trabajadores: recomendable.
 - Si son de uso habitual, en los aseos comunes (entendido éstos los que se utilizan por los no alojados): recomendable.
- **Termómetro de no contacto.** Se deberá contar con un termómetro de este tipo.

- **Limpieza de elementos de uso común.** Habituar a la limpieza constante de aquellos elementos que más uso común tienen, como pueden ser ordenador, teléfono, mostradores de recepción y bar, entre otros.
- **Información al cliente.** Es muy importante que, además de la comunicación verbal que se haga, en el conjunto del refugio existan suficientes puntos de información para el cliente. Éstos siempre consistirán en elementos fijos, nunca folletos o similares, priorizándose la cartelería (con consejos breves y sencillos acompañados de pictogramas fáciles de entender) o la señalización en el suelo. No se debe escatimar esta información ya que el refugio es un establecimiento de uso público donde van a convivir personas de grupos diferentes, y éstas deben conocer y responsabilizarse de las medidas preventivas que se han tomado y se están aplicando.
- **Establecer un responsable por grupo.** Es necesario que a la entrada de cada grupo, el guarda comunique que debe haber obligatoriamente un responsable e interlocutor de ese grupo, al que se le explicarán las normas de conducta adicionales aplicadas por el COVID19 más allá de las normas habituales de uso de los refugios. Con esto evitaremos entre otras cosas posibles acumulación de personas en recepción.

3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL TRABAJADOR

Es importante que todos los que vayan a trabajar en el refugio (guardas y ayudantes/trabajadores contratados) conozcan las rutinas preventivas en cada puesto de trabajo que desarrollen, así como que tengan los EPIs correspondientes para realizarlos.

Para ello, los responsables del albergue elaborarán un plan de necesidades y utilización de EPIs para todos los trabajadores, de manera que puedan contar con unidades suficientes en cada caso.

Para los refugios y albergues ubicados en zonas más aisladas de montaña, esta planificación es fundamental ya que la logística de suministro no es tan rápida como en otros establecimientos.

Igualmente, se deberá formar a los trabajadores en los protocolos, EPIs y medidas a aplicar tanto en su puesto de trabajo como en relación a las normas adicionales que los clientes deben llevar a efecto, de manera que las puedan transmitir a éstos si se diera el caso.

Importante: se debe llevar un registro de toda esta formación realizada a los trabajadores.

Los EPIs de uso fundamental a tener en cuenta son: mascarillas del tipo recomendado

para cada puesto de trabajo, pantallas faciales protectoras, guantes de trabajo y gel hidroalcohólico. Dependiendo del cometido a realizar pueden ser necesarios también batas plastificadas, gorro, etc. Otro elemento a tener en cuenta en cuanto a la planificación de la temporada es que los trabajadores deben llevar ropa limpia diariamente.

Será necesario que, respetando todo lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales, se puedan detectar posibles trabajadores del refugio más vulnerables, bien por edad bien por patologías previas, de manera que se tengan en cuenta para posibles medidas preventivas adicionales.

Si el refugio cuenta con sistemas de fichaje de turnos de trabajo, éstos deberán o limpiarse tras su uso o ser sustituidos temporalmente por otros sistemas no táctiles.

El trabajador evitará en la medida de lo posible llevar objetos personales durante su turno de trabajo, como móviles o similares y sobre todo cuando realicen tareas de limpieza, de cara a evitar lo más posible los elementos adicionales de contacto.

Las medidas de distanciamiento físico también deberán aplicarse en la medida de lo posible a la relación entre los trabajadores. Siempre que estas medidas no sean posibles, deberá llevarse mascarilla, tanto en el turno de trabajo como en la estancia en el refugio fuera de éste.

El lavado de manos debe ser una norma habitual y constante durante el desarrollo de los trabajos realizados en el refugio.

Igualmente debe hacerse habitual y reiterativa la desinfección de los elementos de trabajo de uso compartido entre trabajadores, sobre todo a la finalización del uso de éstos.

Hay que asegurarse de que todos los elementos relacionados con EPIs que no se vaya a utilizar se desechan de forma inmediata y segura en papeleras o contenedores habilitados para ellos de manera que no tengan contacto con otros elementos.

Si alguno de los servicios prestados en el establecimiento está subcontratado, los responsables del mismo deben tener constancia que las empresas subcontratadas cumplen con todos estos protocolos de seguridad y prevención.

4. DEFINICIÓN DE AFOROS DEL REFUGIO

El Ministerio establece en sus directrices para albergues que éstos “deben definir los aforos de las distintas instalaciones (habitaciones, aseos, duchas, zonas comunes, etc.) y determinar cómo se va a asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas y de higiene.”

No concreta, más allá del reiterado llamamiento a mantener las distancias de seguridad entre personas o del uso de mascarillas en caso de ser imposible mantener ésta, exactamente con que porcentajes de uso de plazas o espacios, por ejemplo, se podría contar. Lo deja por tanto a criterio del gestor del establecimiento.

No obstante, se hace perentorio poder trabajar por lo menos con unos criterios “base” que permitan ajustar plazas de alojamiento o definir número de aforo de personas. Estos criterios están muy en función de cada refugio, así cómo de la tipología de grupos que en cada caso o día puedan pernoctar en el mismo.

A la hora de establecerlos, hemos tenido en consideración algunas de las peculiaridades de los refugios, en cuanto a la tipología de espacios con los que cuentan, el uso que de ellos hacen tanto personas alojadas como de paso, el equipamiento con el que cuentan (por ejemplo en comedores donde normalmente las mesas son grandes), etc.

Igualmente, intentando hacer distinciones entre tipos de clientes, estableciendo criterios para grupos convivientes, para grupos que vengan juntos al refugio pero no sean convivientes, o entre grupos diferentes.

En este sentido, se han establecido los siguientes criterios de aforo para espacios y alojamiento:

ESPACIOS DE USO COMÚN

Entendemos como tal los siguientes:

- Zona de terraza exterior, que deberá delimitarse con marcas en el suelo o mediante cartelería.
- El comedor fuera de los horarios establecidos para desayunos, comidas y cenas, los cuales se deberán marcar y estar visibles al público.
- Otras zonas de convivencia o estancia que no sean las reseñadas más adelante.

Criterio de aforo: una persona por cada 2,5 metros cuadrados del espacio.

ZONA DE CALZADO Y TAQUILLAS

Espacio que estará (como veremos más adelante) destinado a ubicación del calzado de montaña y desinfección de éste y de las mochilas, pero no para la ubicación de éstas, las cuales se subirán a las habitaciones.

Criterio de aforo: una persona por cada 3 metros cuadrados del espacio.

COMEDOR

Entendido como tal en los horarios establecidos para los servicios de desayuno, comidas y cenas. Fuera de estos horarios a este espacio se le tratará como un espacio de uso común.

Criterio de aforo en las mesas: ubicar juntos a personas que sean del mismo grupo (entendido como tal a los que van juntos en la actividad aunque no sean convivientes). Si por el tamaño de los grupos en relación al de las mesas, éstos han de compartir mesa, dejar al menos 1 espacio libre de asiento entre personas de grupos diferentes (y si es posible dejar dos espacios libres) así cómo nunca sentar enfrente a dos personas de grupos diferentes. Igualmente, ubicar las mesas de forma que haya un pasillo de separación entre los que se sientan espalda con espalda en mesas diferentes. Si es necesario, retirar alguna de las mesas para dejar más espacios entre ellas ubicando las restantes de manera más holgada.

ASEOS

Se debe como en los demás espacios del refugio definir un aforo para cada uno de los aseos con los que se cuente, a fin siempre de minimizar las situaciones de aglomeración que pudieran generarse.

Criterio de aforo: 1 persona por cada módulo (lavabo, váter o ducha) que exista, con posibilidad de puerta de cierre interior en el caso del váter y la ducha. Pero si existe más de 1 módulo de cada tipo, contando sólo el 50% de cada uno.

Ejemplo: un aseo que cuente con 1 váter con puerta, 1 ducha con puerta y 2 lavabos, tendría un aforo de 3 personas (1 por el váter, 1 por la ducha y 1 por el 50% de los lavabos al ser más de uno los existentes).

ALOJAMIENTO

Aplicaremos un criterio variable en este caso que vendrá marcado por la naturaleza de cada grupo de personas alojadas.

En este sentido, habrá que ser flexible a la hora de alojar a grupos de personas convivientes (normalmente familias), a grupos de personas que vayan juntos y a grupos de personas que sin ir juntos deban compartir habitación.

Partimos de que el usuario de los refugios sabe en general que se trata de alojamientos compartidos, pero esta circunstancia no es tan habitual ya entre clientes de albergues.

Es por ello que los Guardas deberán hacer el máximo de interlocución posible con los grupos en el momento de la reserva, de cara a saber el tipo de grupo que son.

Criterio de aforo: Los grupos convivientes podrán ocupar el 100% de las plazas de una habitación. Para el resto de grupos, el aforo de las plazas se delimitará teniendo como referencia ocupar aproximadamente un 60% de la capacidad de la habitación.

Para facilitar el llegar a estos niveles de ocupación, se ubicarán separadores al menos entre cada dos colchones en los casos de contar con literas corridas.

Este criterio de entorno a un 60% se establece para evitar en lo posible momentos de

aglomeración en las habitaciones, ya no sólo por los propios sitios de alojamiento.

Control de aforos

El control de estos aforos es responsabilidad de todos, guardas y clientes. Por ello, es necesario que tanto a la llegada de los grupos, como a través de la cartelería indicativa, dejemos claro que todos debemos ayudar a que se cumplan.

Es inviable estar en todos los espacios de uso común al mismo tiempo, y por ende de vigilarlos todos. Desde las guarderías se debe hacer el esfuerzo de, siempre que se pueda y se detecte, alertar de estas medidas si no se están cumpliendo. Pero igualmente debemos transmitir la responsabilidad a los usuarios.

Por parte de los gestores, máximo de información al cliente y vigilancia siempre que sea posible. Pero hemos de transmitir, de palabra y a través de la información estática que ubiquemos en el refugio, que el cliente también debe hacerse responsable de esto.

5. RESERVA DE CLIENTES

Es fundamental el informar de forma previa al cliente de las nuevas normas y medidas establecidas en materia de prevención, y que por ende afectan al usuario del mismo durante su estancia.

Para ello, se recomienda elaborar un correo electrónico donde el usuario reciba esa información, y se le insista para que la comparta con el resto de miembros de su grupo.

Si el sistema de reserva es online, como el propio mail de la reserva ya contiene mucho texto en cuanto a información sobre la Ley de Protección de Datos, etc. se refiere, es preferible o bien poner en el correo de forma muy destacada y preferente un enlace web a un apartado donde se puedan ver esas normas adicionales, o bien el envío de un segundo correo sólo con esa información específica.

Si la reserva es telefónica, es muy recomendable el solicitar un correo electrónico y mandar un mail con esta información o enlace a la web donde la hayamos ubicado, de manera que quede constancia del envío de la misma y además facilitemos al que la recibe su reenvío al resto de miembros del grupo.

En ese conjunto de informaciones es muy importante incluir todo aquello que haya cambiado respecto a los hábitos anteriores de uso de los refugios, de elementos de los que se disponía, etc., de cara a que los clientes los sepan con antelación y los prevean.

También sería conveniente indicar que preferiblemente se designe en el grupo a un responsable-interlocutor del mismo, de manera que sea esa persona la que reciba la

información al llegar al refugio y la transmita al resto, siempre con el fin de minimizar lo más posible los diferentes momento de pequeñas aglomeraciones que se suelen formar en determinados momentos en los refugios.

Igualmente toda esta información ha de estar lo más visible y accesible posible en la web del establecimiento, si éste dispone de ella.

Contra más nos aseguremos de que la información llegue a todos, menos problemas nos encontraremos a la hora de la recepción de éstos.

6. RECEPCIÓN Y ACOGIDA DE CLIENTES

INFORMACIÓN

Además de lo mencionado anteriormente en cuando al momento de realizar la reserva, es muy importante que consigamos que el cliente sea informado lo más claramente posible a la llegada al refugio y durante su estancia en él.

Para ello, será necesario dotar al establecimiento de carteles informativos fáciles de entender (y con traducción a idiomas si fuera posible) y señalización en el suelo donde se haga necesario, pero nunca se utilizarán folletos o algún tipo de material similar.

Así, preferiblemente tendremos dos tipos de carteles. Uno grande general donde venga recogida la información referente a las nuevas normas de uso del establecimiento, y otros más pequeños a la entrada (e interior si éste es muy grande) de cada uno de los espacios del refugio donde se haya delimitado un aforo.

Es importante que quede claro esto, tanto la delimitación del aforo como que se apele en el mismo cartel indicador a la responsabilidad de cada uno de cara a cumplir con estas normas por el bien general de todos.

Igualmente, deberemos ubicar información de posibles protocolos de cara a los diferentes servicios que se presten, si es necesario que los clientes deban conocerlos y aplicarlos.

Además de la cartelería informativa antes mencionada, ubicaremos delimitadores en el suelo en aquellos puntos que consideremos más susceptibles de formarse filas. En concreto, pondremos este tipo de delimitación de distancias en los puntos de recepción, bar, entrada al cuarto de taquillas y entrada a los aseos de uso común (los destinados a los no alojados).

RECEPCIÓN

A la llegada al refugio, los clientes deberán (y para ello habrá que disponer) desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico. Todos los dispensadores que estén ubicados por el refugio deben llevar un protocolo de limpieza habitual de los mismos.

Se determinará un responsable de grupo, al que se dará la información de las habitaciones, turnos de cena-desayuno (es muy importante delimitar bien los horarios, también los de desayunos, para que no se acumule gente al mismo tiempo), así como las normas nuevas y los pasos a seguir.

Un primero paso es la desinfección de botas y mochilas (solo la mochila por su parte externa).

Contando con un vaporizador manual con solución desinfectante, se les proporcionará a cada grupo para que lo apliquen ellos mismos. Siempre que exista como tal, esto ha de realizarse en el cuarto de botero-taquillas.

Importante: aquellos refugios que cuentan con calzado de descanso, se elimina. No se presta calzado de descanso, cada cual debe traérselo de casa. Esta es de las informaciones básicas a transmitir en el momento de la reserva.

Las botas desinfectadas se quedan en el botero, pero las mochilas se deben subir a la habitación. No se utilizan pues los cuartos de taquillas para éstas, de cara a evitar las habituales aglomeraciones en ellos.

En el mostrador de recepción y bar, se recomienda la instalación de una mampara de transparente, de manera que sirve de elemento de asilamiento que ayude al trabajo de la persona de recepción.

Importante: Siguiendo lo recogido en la Orden SND/422/2020 de 19 de Mayo, y mientras las indicaciones de las Autoridades sanitarias no digan lo contrario, se establece como obligatorio el uso de mascarilla en la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público o que se encuentre abierto al público, siempre que no sea posible mantener una distancia de seguridad interpersonal de al menos dos metros, para todas las personas de seis años en adelante, de cualquier tipo de mascarilla, preferentemente higiénicas y quirúrgicas, que cubra nariz y boca.

No será exigible en los siguientes supuestos:

- a) Personas que presenten algún tipo de dificultad respiratoria que pueda verse agravada por el uso de mascarilla.
- b) Personas en las que el uso de mascarilla resulte contraindicado por motivos de salud debidamente justificados, o que por su situación de discapacidad o dependencia presenten alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización.
- c) Desarrollo de actividades en las que, por la propia naturaleza de estas, resulte

- incompatible el uso de la mascarilla.
- d) Causa de fuerza mayor o situación de necesidad.

Como los refugios son espacios de uso público cerrados, en muchas ocasiones concurridos, y a fin de ser fieles a lo expuesto en la mencionada Orden, se establece como obligatorio el uso de mascarilla en las instalaciones del refugio y en las condiciones mencionadas en la citada norma.

Esta es otra información básica a transmitir en el momento de realizar la reserva.

Tanto en el caso del calzado de descanso, como en este de las mascarillas, es casi obligado que el refugio cuente con un stock de tales elementos de cara a que el cliente que no lleve pueda adquirirlos a través de la compra de los mismos, bien calcular para el calzado un precio de alquiler de los habituales zuecos calculando para ello el coste de su obligada desinfección una vez utilizados.

Se recomienda igualmente que, siempre que sea posible, se instalen sistemas de pago por tarjeta y se fomente la utilización del mismo.

Del mismo modo, y no sólo en la recepción sino en el conjunto del refugio, se deben quitar todos los elementos decorativos existentes, así como información de consulta tipo mapas, libros, revistas, etc.

En el espacio de recepción se realizarán limpiezas frecuentes de mostrador, ordenador, teléfono, datafono, bolígrafos y elementos de uso común.

7. SERVICIOS DE BAR Y COMIDAS

La idiosincrasia de los refugios en cuanto a su sistema de servicio de comidas, convivencia de espacios, etc. se va a ver distorsionada por las medidas preventivas de distanciamiento física.

Uno de los puntos donde tenemos que definir cómo compatibilizar nuestras peculiaridades con estas medidas preventivas es en el momento de los servicios de comidas, cenas y desayunos.

SERVICIO DE DESAYUNOS-COMIDAS-CENAS

En este sentido, estas serían las pautas de conducta a llevar para la organización del servicio de comidas:

- Realizar antes del servicio una limpieza con solución desinfectante de las superficies de todas las mesas, sillas y bancos que se vayan a utilizar.

- Ubicar a las personas en las mesas según el criterio de aforo de mesas establecido anteriormente.
- Poner un dosificador de gel hidroalcohólico en cada mesa de cara a que todo el mundo y de forma “obligada” se higienice las manos antes del servicio de comida.
- Retirada del dosificador a la vez que incorporamos a la mesa los enseres de comer, que no pueden estar previamente colocados en la mesa.
- Recordar a los clientes que no debe dejar encima de la mesa ningún objeto personal de los que puedan llevar con ellos en ese momento.
- No debemos poner elementos comunes en las mesas, como pueden ser los habituales aliñadores de ensalada (salvo que sean del tipo monodosis). Las mismas deberán salir aliñadas de la cocina y, sólo si se solicita por alguien, se le proporciona el aliñador que deberá ser limpiado después.
- A la hora de realizar el servicio, o bien se saca la comida ya emplatada, o bien se suministra la misma en recipientes comunes pero siempre que los mismos estén dimensionados para que no se compartan nunca entre grupos que no vayan juntos. Lo mismo con las paneras. Nunca se compartirán cosas entre grupos que no vayan juntos.
- Esta misma distinción ha de hacerse a la hora de distribuir la vajilla o pedir que se agrupe para retirarla. Siempre mirando de evitar que grupos diferentes manipulen cosas de otros.
- Al terminar el servicio, de nuevo realizar una limpieza con solución desinfectante de todas las superficies de mesas, sillas y bancos utilizados.

Además, debemos tener en cuenta estas obligaciones:

- Los trabajadores encargados de atender el comedor deberán llevar siempre mascarilla.
- Habrá que establecer día a día los turnos necesarios para que se ubiquen todos los grupos alojados ese día respetando siempre los criterios establecidos en el aforo de mesas de comedor.
- No utilizar cartas para mostrar menús y servicios, hacerlo siempre de palabra o a través de pizarras o similares, o bien, si hay cobertura, por ejemplo a través de un código QR si se tiene la opción de manejar este tipo de elementos informáticos.

Para el servicio de desayuno, se deberá optar por no utilizar los sistemas de buffet ya que conllevan muchos inconvenientes, por lo menos en el momento de redacción (Mayo de 2020) de este Plan Contingencia. La sistemática de limpiarse las manos con gel hidroalcohólico antes del servicio también se aplicaría en el desayuno.

Por tanto, se distribuirán los desayunos en recipientes que contengan todo lo que corresponda a cada grupo, proporcionando las bebidas calientes en el momento de empezar el desayuno y de forma individualizada en la taza de cada uno. Si se proporciona zumo o similar, se debería dar en jarra y siempre una por cada grupo que vaya junto, para que no se compartan cosas con otros grupos. Si el café y la leche se prefieren servir también en jarras como el zumo en vez de en forma individual, éstas

se servirá siempre igualmente por grupos que vayan juntos.

Aquellos elementos envasados que no se consuman y retornen sin abrir se deberán tratar con solución desinfectante antes de ser servidos de nuevo.

Se recomienda que, siempre que sea posible, después de cada servicio completo de comidas, cenas y desayunos se realice una limpieza y ventilación de 30 minutos al menos del espacio de comedor.

COCINA

De cara a los procedimientos especiales a aplicar en el trabajo de cocina, sitio donde ya se lleva una amplia sistemática de limpieza en condiciones normales, decir algunos apuntes a tener en cuenta en relación con el COVID19:

- Incrementar en lo posible el número de veces en que el personal de cocina se limpia las manos.
- Uso de mascarilla (si no se dictamina lo contrario) al menos de forma obligatoria en el momento de emplatar y cuando se monten ensaladas o similares que se consuman crudas. Igualmente en los momentos en los que sea imposible mantener las distancias mínimas entre los trabajadores.
- Uso de papel mejor que paños o similares para limpieza.
- Usar productos virucidas para la limpieza de la cocina.

COCINA LIBRE

Según se establecen en las directrices ministeriales, si no se puede garantizar la limpieza de la cocina de uso común cada vez que se utiliza, ésta deberá clausurarse.

Por ello, y en lo que a los refugios de la FAM se refiere, damos por cerradas temporalmente las cocinas libres. No podemos garantizar un control tan exhaustivo y una dedicación así a estos espacios si la norma sigue siendo esta que hemos mencionado.

De nuevo es ésta una información importante a dar a los clientes en el momento de realizar la reserva.

BAR

De cara al servicio de bar, reiterar que el personal que atiende el mismo deberá llevar mascarilla y mantener una limpieza habitual de manos.

También, que en la medida de lo posible, se preste sólo el servicio de bar desde el mostrador, y no de cafetería como tal con servicio de mesas. Si éste se realiza en algún establecimiento, habrá de consultarse los protocolos específicos de bares de cara a la ubicación de clientes y mesas. No es motivo de este Plan de Contingencia esto ya que estamos delimitando nuestro servicio de bar a un “pedir y llevar” desde el mostrador de bar a los espacios de uso común del establecimiento (normalmente la terraza y el comedor fuera de los horarios de servicios de desayunos, comidas y cenas).

Siempre se ha de limpiar la vajilla siguiendo los mismos criterios que la utilizada para los servicios de restauración.

8. ALOJAMIENTO

Además de la limitación de aforo que ya hemos mencionado en el correspondiente capítulo, el servicio de alojamiento va a tener que adaptarse a los condicionantes establecidos.

Así, hemos de reordenar este servicio, y sobre todo los elementos comunes y compartidos entre clientes que suelen ser habituales en los refugios.

Por ello, vamos a establecer ciertos criterios importantes de obligado cumplimiento:

- Se generalizará la ventilación de las habitaciones el máximo tiempo posible después de cada limpieza diaria, dejando, si la meteorología y las circunstancias lo permiten abiertas las ventanas todo el día.
- Se van a retirar las mantas. Esta información es también de las importantes a incluir en el momento de la reserva, ya que los clientes deberán tener en cuenta que no solo es obligado el uso de saco sábana como hasta ahora, sino que no habrá mantas y por tanto es recomendable el llevar un saco de dormir si se prevé poder tener frío por la noche. Aquí, el refugio debería tener prevista la posibilidad de “alquilar” alguna manta si alguien no la trae, incluyendo en ese precio de alquiler el trabajo posterior de desinfección de la misma, ya que será obligado hacerlo.
- Para las almohadas. Si se ponen almohadas, deberá tenerse la seguridad de que la funda se retira y lava después de que el cliente abandone la habitación. Si no se tiene esta posibilidad, o no se cuenta con una funda que garantice su desinfección, la almohada debe retirarse. Si es así, esto también sería motivo de información al cliente en el momento de la reserva. Sin ser tan importante como lo de las mantas, mejor informarlo. Si se ponen almohadas, mejor siempre poner sólo las mismas que personas van a dormir ese día, evitando así que se puedan tocar o utilizar otras almohadas.
- Si se tienen numeradas las literas, y si no sería recomendable hacerlo, siempre que sea posible habrá que designar el número de litera a utilizar intentando que las mismas sean alternas a las utilizadas en la noche anterior. Se trata ésta de una medida preventiva adicional a la limpieza de la propia habitación.

- Para la limpieza de la habitación, además de la propia limpieza de suelos, se aplicará cada día una vaporización de la misma con solución desinfectante, incluyendo en ella especialmente la zona de los colchones, u otro método diseñado para el mismo propósito en espacios de este tipo.
- Cuando se utiliza lencería (habitual en algunos albergues) ésta deberá ir embolsada o empaquetada en fundas de plástico individuales de cara a evitar el contacto con otras manos que no sean las del usuario de esa cama. Se recomienda desde la directriz ministerial que sea éste el que deba hacerse su propia cama. Se recomienda igualmente que se le proporcione una bolsa de basura para que retire él la lencería de la cama una vez vaya a abandonar la habitación y la deposite dentro de esa bolsa, y no en el suelo.

En previsión de que algún cliente no se haya enterado de que no hay mantas en las habitaciones, se recomienda tener calculado un precio de alquiler de las mismas que cubra el coste de su desinfección una vez hayan sido utilizadas. Esto sería sólo como caso último ante una noche fría y alguien que, por ejemplo, sólo porte un ligero saco sábana pensando que sí hay mantas.

9. ASEOS Y DUCHAS

Distinguiremos dos tipos de aseos en los refugios. Por un lado, denominaremos Aseos de Uso Común a aquellos que están destinados a utilizarse por personas no alojadas, y que se ubican de forma general en planta baja. Y por otro denominaremos Aseos de Alojados a aquellos que sólo se usan por los alojados.

Si algún establecimiento no tiene distinción entre unos y otros, deberá decantarse por la aplicación de las medidas de los Aseos de Uso Común.

De cara a la utilización de unos y otros, vamos a establecer algunos criterios.

- Se retirarán todo tipo de alfombrillas de ducha, así como toallas de uso compartido, si las hubiere.
- En los Aseos de Alojados se ubicará dosificador de gel hidroalcohólico.
- En los Aseos de Uso Compartido se ubicarán dosificadores de gel hidroalcohólico y de jabón, así como sistema de secado por dispensador de papel o aire.
- Los Aseos se limpiarán con la misma vaporización desinfectante que las habitaciones. En el caso de los Aseos de Alojados una vez al día y en el caso de los Aseos de Uso Común varias veces al día, en función del uso que tengan por afluencia de gente de no alojada.
- Llevar un registro diario de todos los momentos en el que se realizan limpiezas de los Aseos de Uso Común.
- Cualquier tipo de papelerera que hay en los aseos deberá ser con tapa y pedal de accionado.
- Para el caso especial de las duchas, dos consideraciones muy importantes:

- Recomendar encarecidamente que se utilice calzado específico para usar la ducha, sobre todo cuando éstas se vayan a compartir con personas de diferentes grupos.
- Ubicar un vaporizador manual con solución desinfectante en los aseos que cuenten con ducha, de manera que la misma desinfecte por parte del cliente antes y después de su uso.

10. ZONAS DE USO COMÚN

Ya hemos indicado a lo largo del presente Plan de Contingencia que entendemos como espacios o zonas de uso común las siguientes:

- Cuarto de botas y taquillas
- Comedor fuera de los horarios de desayunos, comidas y cenas
- Terraza exterior
- Enfermería
- Otras estancias o zonas de estar

Para estas zonas deben establecerse también algunas directrices a tener en cuenta, que son:

- Quitar todo tipo de adornos y elementos de consulta como libros, folletos, periódicos, revistas, etc. si no se puede garantizar una sistemática de limpieza y desinfección de los mismos.
- Ubicar dispensadores de gel hidroalcohólico para uso de los clientes.
- Si hay papeleras, éstas deben disponer obligatoriamente de tapa con pedal accionador.
- Siempre que las circunstancias lo permitan es preferible que las puertas de acceso a estos espacios de uso común permanezcan en posición de abiertas de forma fija, para evitar en lo posible los contactos con pomos o manivelas.

11. OTRAS CONSIDERACIONES

ESPACIO DE SEGURIDAD

Un aspecto a tener en cuenta en lo que a la planificación y gestión del refugio se refiere, es el considerar como altamente recomendable el tener un espacio donde poder albergar con el suficiente aislamiento a una persona que presente claros síntomas de COVID19.

Este espacio podría ser la cocina libre, que ya hemos indicado debe anularse como tal, o también la enfermería en los refugios que cuenten con ella, aunque siempre es mejor que, si se puede, sea un espacio no utilizado para otras cosas por si llegara el caso de ser necesitado para el fin que estamos indicando.

No se trata tanto de una habitación como tal, ni mucho menos, sino de tener un lugar (y no improvisarlo sobre la marcha) donde de forma puntual alguien pueda estar sin contacto con otros clientes, si es que presenta claros síntomas, hasta que las autoridades sanitarias indiquen cómo proceder.

RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

Es importante aplicar sistemáticas de limpieza y seguridad del personal (distancias, EPIs, etc.) que trabaja en el refugio a la hora de recibir las materias primas de compra, así como la gestión de la zona de almacén.

Al igual que en cocina, la actual legislación aplicable a los establecimientos de comidas preparadas es muy amplia en cuanto a condicionados de limpieza, pero aún así es muy recomendable tomar todas las medidas preventivas posibles.

TRABAJOS DE MANTENIMIENTO

Si hay empresas que vienen al refugio a realizar cualquier tipo de trabajo de mantenimiento, obras, etc., como responsables del establecimiento debemos asegurarnos que los trabajadores de las mismas están aplicando los protocolos y medidas higiénicas adecuadas y responsables.

ANEXOS

Completan este Plan de Contingencia una serie de Anexos extraídos del documento de directrices y recomendaciones ministeriales denominado “Medidas para la Reducción del Contagio por el Coronavirus SARS-CoV-2 – Directrices y Recomendaciones para Albergues / Hostels”.

Éstos se incorporan a nuestro Plan de Contingencia como guía práctica de referencia a la hora de planificar trabajos y procedimientos relacionados con aspectos como la limpieza, el uso de EPIs o la gestión de situaciones con presencia de personas portadoras del COVID19, por ejemplo.

12. Anexo: PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Plan de limpieza

El albergue debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo:

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

Los carros de limpieza (en caso de que se disponga de estos) deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado. La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse de forma que las bolsas queden selladas y trasladadas al punto de recogida.

En el plan de contingencia se deberá determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto de esta área.

Requisitos de limpieza de servicios de alimentos y bebidas

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

Además:

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

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

Requisitos de limpieza en habitaciones

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

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

Además, se prestara especial atención a lo siguiente:

- Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso.

Limpieza de textiles

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los textiles "sucios" debe recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se debe evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- Tras la manipulación de textiles "sucios" el personal debe lavarse las manos.
- Los textiles "sucios" debe lavarse a $>60^{\circ}$. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, debe informarse al proveedor del servicio de la

temperatura mínima exigida.

Se debe definir una sistemática para evitar la contaminación cruzada, colocando la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza (si los hubiere). También se puede facilitar una bolsa a cada cliente para que el mismo retire introduzca en dicha bolsa su ropa de cama y toalla en su caso al abandonar el albergue.

13. Anexo: PROTOCOLOS USO DE EPIs - MASCARILLA Y GUANTES

USO ADECUADO DE MASCARILLA

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, deberá contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Los EPI deben escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y para ello es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente a mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI deben desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminaran en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 horas, o reutilizables, fabricadas según UNE 0065, y que deben ser lavadas a 60°C tras periodo de uso similar). También podrá hacer uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019) aunque estas son preferibles reservarlas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

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

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

PS (producto sanitario).

En ningún caso deberá tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejara la mascarilla en la frente, cuello ni se guardara en el bolsillo entre un uso y otro.

USO ADECUADO DE GUANTES

Los guantes de protección deben cumplir con la norma EN- ISO 374.5:2016. Se recomiendan que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales mas resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

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

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



14. Anexo: ACTUACIÓN ANTE UN CASO DE COVID19

MODO DE ACTUACION EN CASO DE PERSONAL INFECTADO O DE RIESGO

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

- Los síntomas del COVID-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si una persona trabajadora empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad se contactara de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes, asimismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención si los hubiere para que este adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras, siguiendo con el "Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2".
- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de "persona de riesgo" según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su "aislamiento preventivo" en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo, siguiendo el procedimiento antes referido.