



Protocolo de manera de trabajo durante la pandemia COVID-19 en área autocaravanas MiluCar.

Torrox- Costa, 13-05-2020, versión 3.0

Nota: *Este documento es un protocolo interno y no está validado por ningún gobierno.*

Desde el momento el área de autocaravanas abre para los huéspedes, la seguridad es lo primero para nuestros huéspedes, empleados y vecinos. Creemos que es importante ofrecer a los huéspedes una estancia turística y recreativa segura y de alta calidad en el período en que las actividades de ocio al aire libre vuelven a ser posibles. El área de autocaravanas es muy adecuada para esto debido a la extensión natural en los terrenos y el alojamiento propio de los huéspedes.

Nuestra expectativa es que el primer período desde la reapertura de la cantidad de huéspedes será limitado. Inicialmente, el turismo interno y el alojamiento recreativo comenzarán nuevamente, y luego el turismo extranjero comenzará nuevamente. La velocidad a la que se hace esto depende completamente del control del virus COVID-19.

Deberemos realizar cambios en este protocolo tan pronto como haya novedades en el curso y el enfoque del virus. Esto nos permite recibir a todos de una manera segura y placentera y ofrecer a los huéspedes una estancia agradable en nuestras áreas.

Haciéndolo la reapertura de nuestra área con las medidas asociadas, podemos ofrecer un espacio confiable y seguro para los huéspedes y también ofrecer continuidad a nuestros empleados. Al hacerlo, creamos continuidad para nuestra empresa en estos tiempos inciertos. ¡Esta es una inversión en el futuro! También nuestros huéspedes otra vez pueden utilizar sus autocaravanas de forma segura. ¡Estamos preparados para abrir!

Preámbulo:

1. Estos acuerdos se aplican solo a Camper Área MiluCar, Torrox-Costa.
2. La empresa, los empleados y los huéspedes se adhieren en todo momento a las conocidas medidas emitido por el gobierno.
3. Las medidas específicas mencionadas en el presente protocolo se interpretarán como una adición a las medidas del gobierno, si estas medidas están en conflicto con las medidas del gobierno siempre prevalecen las del gobierno sobre las medidas en el presente Protocolo.
4. El punto de partida es que las condiciones y acuerdos deben ser claras y manejables para toda la empresa, empleados y huéspedes.
5. MiluCar pone este protocolo claramente visible en el área.

Objetivo:

Minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio del virus SARS-Cov-2.

Basado en:

1. Boletín Oficial de Estado, no. 130 de 9-5-2020

Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la **fase 1** del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

CAPÍTULO XIII Apertura al público de los hoteles y establecimientos turísticos

Artículo 44. Apertura de hoteles y alojamientos turísticos. 1. Podrá procederse a la reapertura al público de los hoteles y alojamientos turísticos que hubieran suspendido su apertura al público en virtud de la Orden SND/ 257/2020, de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público establecimientos de alojamiento turístico de acuerdo con el artículo 10.6 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, con las limitaciones y condiciones establecidas en los apartados siguientes. 2. A los servicios de restauración y cafeterías de los hoteles y alojamientos turísticos se les aplicará con carácter general lo establecido en el capítulo IV. No obstante, exclusivamente para los clientes hospedados, se prestará servicio de restauración y cualquier otro servicio que resulte necesario para la correcta prestación del servicio de alojamiento. Estos servicios no se prestarán en las zonas comunes del hotel o alojamiento turístico, que permanecerán cerradas. La prestación de estos servicios tendrá que observar las medidas e instrucciones sanitarias de protección y de distancia de seguridad interpersonal. 3. No estará permitida la utilización de piscinas, spas, gimnasios, miniclubs, zonas infantiles, discotecas, salones de eventos y de todos aquellos espacios análogos que no sean imprescindibles para el uso de hospedaje del hotel o del alojamiento turístico. 4. El uso de los aseos por los clientes se ajustará a lo dispuesto en el artículo 6.5. 5. Aquellas zonas que no estén en uso deberá contar con una clara identificación de acceso restringido o clausuradas totalmente. 6. Lo previsto en esta orden se entenderá sin perjuicio de lo establecido en la Orden TMA/277/2020, de 23 de marzo, por la que se declaran servicios esenciales a determinados alojamientos turísticos y se adoptan disposiciones complementarias.

Artículo 45. Medidas de higiene y/o prevenciones exigibles a los hoteles y alojamientos turísticos. 1. Deberán existir carteles informativos en los idiomas más habituales de los clientes exponiendo las condiciones restrictivas de uso de las instalaciones y las normas de higiene a observar en relación con la prevención de contagios. 2. En las zonas de recepción o conserjería deberá garantizarse la debida separación de dos metros entre trabajadores y con los clientes. Cuando no se pueda mantener la distancia de seguridad, se deberán utilizar los equipos de protección adecuados al nivel de riesgo. En aquellos puntos de atención al cliente donde se prevean aglomeraciones o colas puntuales se marcarán en el suelo los espacios de manera que se respeten la distancia mínima de dos metros entre personas. 3. Se realizará la correspondiente desinfección de objetos tras su manipulación por el cliente o entre trabajadores y se dispondrá geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad y desinfectante de superficies. 4. Para las unidades de alojamiento se dispondrá de un procedimiento documentado de limpieza, de acuerdo con las medidas generales de prevención e higiene frente al COVID-19 indicadas por las autoridades sanitarias, incluyendo los procedimientos de reposición y retirada de residuos de los alojamientos, en caso de ofrecerse estos servicios, y el acondicionamiento de habitaciones o viviendas tras la salida del cliente y en donde se concrete para cada elemento a limpiar en una unidad de alojamiento, el orden en el que se deberá hacer, y el material y el producto químico a utilizar, el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo a emplear en cada tarea, y procesado del material y producto de limpieza tras su uso. 5. Previa apertura del establecimiento será necesario realizar una limpieza de las instalaciones, incluyendo

zonas de paso, zonas de servicio, habitaciones, parcelas y viviendas. **Se limpiarán y desinfectarán al menos cada dos horas durante sus correspondientes periodos de uso todos los objetos y superficies de las zonas de paso susceptibles de ser manipuladas o contaminadas por diferentes personas**, tales como botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos compartidos.

Artículo 46. Medidas de higiene y/o prevención para los clientes. 1. Deberá garantizarse en todo momento que el cliente esté informado sobre las condiciones restrictivas que le aplicaran en el uso de las instalaciones. Se garantizará que el cliente conoce, antes de la confirmación de la reserva y durante su estancia en el alojamiento (en formato escrito y en idioma comprensible por el cliente), las normas especiales que regirán en el establecimiento. 2. El hotel o alojamiento turístico deberá poner a disposición de los clientes dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en todo caso en la entrada del hotel o alojamiento turístico, que deberán estar siempre en condiciones de uso.

2. **Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 - Campings y Ciudades Vacacionales**, Directrices y recomendaciones, elaborado por Instituto para la Calidad Turística Española, Ed.01 Rev.00 mayo 2020.

Provisiones:

1. La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario. *La toma de decisiones se realiza en consulta conjunta entre los 2 propietarios / empleados, a saber, Martijn Brummelhuis y Marcelle Brummelhuis-Nijhof. Debido al pequeño tamaño de la cantidad de empleados, este proceso no necesita ser ajustado y se aplica durante todo el período en el que este protocolo está activo.*
2. La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo. *Todos los autoridades y responsabilidades en el contexto de la gestión de riesgos recaen en los 2 propietarios / empleados Martijn Brummelhuis y Marcelle Brummelhuis-Nijhof.*
3. La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación el uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales. *Los recursos humanos consisten en los 2 propietarios / empleados, a saber, los empleados Martijn Brummelhuis y Marcelle Brummelhuis-Nijhof.*
 - **EPI:**
 - *Tan pronto como los empleados están en la recepción, usan mascarillas y guantes.*
 - *Las mascarillas utilizadas son reutilizables y se lavan a un mínimo de 60 grados al día. / filtro reemplazable.*
 - *Los guantes son para uso diario y se tiran todos los días después de cerrar la recepción. (Después de la 1.30 p.m. y después de las 7 p.m.)*
 - *Al aire libre, los empleados usan guantes durante la limpieza, son reutilizables y se desinfectan después de las 23:00 todos los días y se almacenan en la despensa con cerradura al lado de la unidad sanitaria. Cada empleado tiene su propio par de guantes que pueden ser reconocidos por un color diferente por empleado. Las máscaras para exteriores no se usan al aire libre.*

- *Los siguientes agentes se utilizan para la limpieza:*
 - *Sanytol multiusos*
 - *Lejía (Mercadona)*
 - *Paños de limpieza (desechables y reutilizables)*
4. La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- *Empleado:*
 - *Si un empleado muestra síntomas en el trabajo, regresará inmediatamente a casa y consultará a las autoridades / centro de salud relevantes. Si después de las pruebas se determina que el empleado no está infectado, él / ella podrá regresar al trabajo. Si parece que 1 o ambos empleados están infectados, la autocaravana tendrá que cerrar y todos los huéspedes deberán abandonar el área.*
 - *Huésped:*
 - *Si un huésped muestra síntomas, se le solicita que lo informe por teléfono al número 689 515 461 y que permanezca en la (auto)caravana junto con los compañeros de viaje hasta nuevo aviso. El empleado instruirá al huésped sobre las acciones a seguir. Tan pronto como parezca que un huésped ha informado con síntomas, informaremos a los demás huéspedes sobre esto por teléfono y a través del panel de información en el área.*
5. La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.
- *Empleados:*
 - *Los empleados supervisan el cumplimiento de todas las recomendaciones y pautas. Los empleados hacen que los huéspedes rindan cuentas por no cumplir con todos los acuerdos o de forma incorrecta o incompleta.*
 - *Huéspedes:*
 - *Los huéspedes pueden comentar a otros huéspedes por incumplimiento o cumplimiento incorrecto y total de todos los acuerdos. Los huéspedes también pueden señalar a los empleados a otros huéspedes que no cumplan, o no de manera correcta y completa, con los acuerdos realizados. Los empleados tomarán medidas de inmediato y se dirigirán a los huéspedes relevantes. Si un huésped no cumple con los acuerdos varias veces, a pesar de las advertencias anteriores, este tendrá que irse. Si esto no sucede, el empleado avisará a la policía.*

Disposiciones del protocolo

Para MiluCar:

- Mantenga 2,0 metros de distancia entre un otro.
- No tenga contacto físico (no se dé la mano).
- Si tiene que toser y estornudar y ponerse el codo y usar papel de seda.
- Lávese las manos con la mayor frecuencia posible. Al menos antes de comer, después de visitar el baño, después de viajar y después de limpiar.

- No comparta sus suministros de trabajo con otros o desinfecte antes de la transferencia.
- Mantenga limpios los objetos, equipos, herramientas y elementos de protección personal (EPI). Preferentemente desinfectar.
- Las reglas para los huéspedes cuelgan en la entrada del área y se repiten en el área. También presenta las reglas en el sitio web www.milucar.es.
- Además del español las reglas se traducen al menos al inglés y si lo desea, en más idiomas.
- Asegúrese de que cada empleado pueda mantener una distancia de 2.0 metros con respecto a los huéspedes.
- Antes de comenzar la estancia, comuníquese con el huésped sobre las reglas del área.
- Garantizar la máxima higiene; proporcione desinfectantes de manos, guantes y señale a los huéspedes la importancia de lavarse las manos.
- Limpiar todos los puntos de contacto manual (grifos, botones, mangueras, manijas de las puertas, cubos de basura, etc.) cada dos horas entre la 8.00 de la mañana y la 22.00 de la noche, fuera este horario se corta el suministro de agua. En su uso por los huéspedes el uso de guantes es recomendable. (Proporcionamos guantes en la recepción)
- Controlar la máxima cantidad de personas simultáneamente en el área se pueden apto para cumplir con la regla de 2,0 metros de distancia.
- Trabajar con cita si es posible, para que los contactos con los huéspedes se puedan dosificar y difundir durante todo el día.
- Hacer uso de enrutamiento obligatorios y dirección como en la recepción y las principales instalaciones en el área. Donde sea necesario, trabaje con franjas horarias.
- Los empleados reciben una amplia instrucción sobre el cumplimiento y la aplicación del protocolo.
- Indique a los empleados que se dirijan a los huéspedes por violar las reglas.
- Los huéspedes firman en el check-in para aceptar este protocolo.
- Si hay actualizaciones y/o ajustes a estas reglas, la empresa las comunicará a los empleados y huéspedes lo antes posible.
- Manténgase en diálogo con las autoridades locales sobre temas y desarrollos relevantes.

Para los huéspedes:

1. Siempre adhiérase a las regulaciones gubernamentales vigentes con respecto a la prevención del virus.
2. Mantener su distancia de 2,0 metros entre un otro. (esto obviamente no se aplica a los huéspedes que se quedan juntos en una autocaravana)
3. Queda cerrado el bloque sanitario, debe utilizar sus propias instalaciones dentro el (auto)caravana.
4. No están permitidas reuniones con mas de 10 personas en el área.
5. Puedes utilizar las instalaciones entre la 8.00 de la mañana y la 22.00 de la noche. Fuera este horario se corta el suministro de agua.
6. El uso de guantes es recomendable. (Proporcionamos guantes en la recepción)
7. Contactar la recepción si tiene alguno de los siguientes síntomas: resfriados, secreción nasal, estornudos, dolor de garganta, tos leve, aumento (hasta 38 ° C) o si alguien en su casa tiene fiebre (de 38 ° C) y/o si tiene dificultad para respirar.
8. Antes de comenzar la estancia, tome nota de las medidas del área.
9. Visitantes aún no están permitidas.
10. Siempre siga las instrucciones del personal.
11. Pague con tarjeta o sin contacto (no efectivo).

El área tiene las siguientes instalaciones:

1. Recepción
2. Zona de parcelas
3. Muelle
4. Bloque sanitario. (cerrado)
5. Zona recreativa. (cerrado)
6. Zona de limpieza con lavadora, fregaderos y lavaderos
7. Tienda
8. Otras instalaciones y actividades

Estamos tomando las siguientes medidas a nivel de estas instalaciones:

1. Recepción
 - La recepción está abierta, pero se permite la entrada de una sola persona a la vez.
 - Las direcciones para caminar y las líneas de distancia están marcadas en el suelo
 - Si los huéspedes desean visitar la recepción durante la estancia, se les pide que llamen con anticipación. Si llamar no es una opción, el invitado vendrá a la recepción con máx. 1 persona por parcela.
 - Hay una mesa delante el mostrador para crear mas distancia entre las personas.
 - En la recepción está disponible líquido para desinfección de manos.
 - Cuando la recepción está cerrada, el huésped encontrará instrucciones en la puerta.
 - Reservar parcelas esta posible a través el internet, por teléfono o por correo electrónico.
 - Los pagos se realizan sin contacto / con tarjeta. (no efectivo)
 - Distribución de los horarios de llegada: cuando sea necesario, se utilizan franjas horarias para garantizar la distribución a la llegada.
2. Zona de parcelas
 - Los huéspedes reciben instrucciones claras y una referencia a la parcela (debido a medidas, puede ser que se designe una parcela diferente al indicado anteriormente).
 - Entre las parcelas ocupadas siempre existe una distancia de al menos 5 metros. Esto significa que tenemos una capacidad de máximo 15 parcelas ocupadas.
 - Los cubos de basura tienen un pedal, utiliza para abrir la tapa.
3. Muelle
 - Solo se abre 1 vertedero para vaciar el inodoro químico, de modo que la regla de distancia de 2.0 metros sea posible para los huéspedes. Un dispensador con desinfectante está disponible en el muelle para la higiene de las manos después del uso.
 - En su uso por los huéspedes el uso de guantes es recomendable. (Proporcionamos guantes en la recepción)
 - Puedes utilizar las instalaciones entre 8.00 de la mañana y 22.00 de la noche. Fuera este horario se corta el suministro de agua
4. Bloque sanitario (CERRADO)
 - Limpie todos los baños e instalaciones diariamente. (También muestre al huésped cuando la limpieza se haya realizado mediante un programa de limpieza inicial en el baño)
 - Proporcionar jabón de manos, desinfección de mano, y papel a los huéspedes. Explicar la importancia de lavarse las manos.

5. Zona recreativa. (CERRADO)

- Aquí la regla de distancia de 2.0 metros se aplica entre huéspedes

6. Zona de limpieza con lavadora, fregaderos y lavaderos

- La lavadora solo se usa de acuerdo con el manual que se encuentra cerca de la lavadora
- Se abre 1 lavabo, el otro se cierra y se cierra para garantizar la distancia de 2 metros.
- 1 fregadero está abierto, el otro está cerrado para garantizar la distancia de 2 metros

7. Tienda

- Se permite al huésped 1 persona a la vez en la recepción donde se encuentra la tienda.
- El invitado le indica al empleado lo que desea, después de lo cual el empleado lo pone a disposición en el mostrador, después de lo cual el invitado puede pagar y llevar el producto con él.
- El pago es solo por pin y / o sin contacto (no efectivo)

8. Otras instalaciones y actividades.

- Cosas como, por ejemplo, alquiler de bicicletas se quedan fuera de servicio.

****Fin****