

PROTOCOLO OFICINA SEDE CENTRAL PREVENCIÓN COVID-19

ASOCIACIÓN TURÍSTICA FERROVIARIA



turisferr
viajes

INTRODUCCIÓN

Este Protocolo pretende establecer las bases de actuación en cuanto a Prevención en temas de Atención al socio, Seguridad y limpieza de cara a minimizar el riesgo de contagio y transmisión de COVID-19 en nuestras oficinas.

Se ha tenido en cuenta para la elaboración de este documento principalmente la normativa publicada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo respecto de los protocolos para el Sector Turístico y sus subsectores y más en concreto el correspondiente a Agencias de Viajes.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el Gobierno o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro. La Oficina Central se abrirá de nuevo al público tras el periodo de confinamiento asociado al COVID-19, el lunes 1 de junio de 2020.

Asimismo, se tendrá muy en cuenta, para la aplicación y revisión de este protocolo, los consejos de salud de las autoridades locales y las restricciones o instrucciones específicas comunicadas.

- 2 ACCESO A LA OFICINA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.
- 2 PLAN DE LIMPIEZA INTERNA.
- 3 PROTOCOLO EMPRESA DE LIMPIEZA EXTERNA.
- 3 ASEOS. PÚBLICO Y PERSONAL. OTRAS ZONAS DEL PERSONAL.
- 3 OTRAS DEPENDENCIAS. SALAS, DESPACHOS Y OTROS.
- 4 COMITÉ DE GESTIÓN DEL RIESGO.
- 4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. SEÑALÉTICA.
- 4 ACTUACIONES EN CASOS DE INFECCIÓN.



ACCESO A LA OFICINA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

La atención pública al Socio se realizará acorde a la legislación vigente en cada momento, y se restringirá a la Sala de Espera y a la Zona de Mostrador.

Procedimiento:

- La Bienvenida y recepción al socio se hará en Mostrador, debidamente protegido el mostrador con panel transparente que permita la comunicación verbal y visual y la posible entrega de folletos y material escrito de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso de material común (mediante entrega individual, información digital, etc.).
- Se garantizará la distancia de seguridad de al menos un metro y medio entre trabajadores y entre estos y los socios que se atiendan.
- Se permitirá como máximo el acceso y la presencia de dos personas por puesto de mostrador y como máximo otras dos en la Sala de Espera, siendo el aforo total de un máximo de 6 visitantes.
- En la Zona de Recepción (Mostrador y Sala de Espera) existirán a disposición y a demanda del socio mascarillas quirúrgicas de un solo uso.
- Existirá a la entrada de la Recepción un dispensador de gel hidroalcohólico para el lavado de manos.
- Por motivos de seguridad sanitaria, los aseos no estarán disponibles para su uso público, salvo caso de extrema urgencia.
- El Personal de ATF atenderá en todo momento equipado de mascarilla, ofreciendo el uso de gel hidroalcohólico tanto a la entrada como a la salida, con un dispensador de mano en el propio mostrador.
- Evitar en todo caso el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Debe fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos preferiblemente contactless.
- Debe desinfectarse el TPV tras cada uso en el que exista contacto.



PLAN DE LIMPIEZA INTERNA.

- Ventilación y renovación constante del aire. Las temperaturas se mantendrán entre 23° y 26°.
- Tras cualquier visita de un proveedor o colaborador externo, se desinfectará la zona.
- Los elementos susceptibles de uso por varias personas del personal laboral, serán desinfectadas cada cambio de uso por persona diferente.
- Se dispone de un termómetro sin contacto con el fin de realizar las posibles comprobaciones oportunas en caso de socios o trabajadores con sintomatología compatible con COVID-19.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes y siempre antes y después de cada atención a un socio.

3



PROTOCOLO EMPRESA DE LIMPIEZA EXTERNA. (VER ANEXO I ADJUNTO)

En documento ANEXO I aparte se proporciona información detallada. Se anexa el protocolo recibido por la empresa concesionaria del servicio de limpieza de la oficina, donde se han reforzado las medidas de desinfección y limpieza.

4



ASEOS PUBLICO Y PERSONAL. OTRAS ZONAS DEL PERSONAL.

- Por motivos de seguridad sanitaria, los aseos no estarán disponibles para su uso público, salvo caso de extrema urgencia.
- El aseo de empleados estará provisto asimismo de agua y jabón para su uso habitual y frecuente.
- Se permitirá el uso del Office y Cocina exclusivamente para el personal de la oficina, con limpieza y desinfección tras cada uso. Manteniendo siempre la mínima distancia de seguridad de al menos un metro y medio entre los posibles usuarios de estas instalaciones.
- Se procederá a limpiar y desinfectar los elementos principales, puerta de entrada, mobiliario de Sala de Espera y Mostrador de manera exhaustiva y con desinfección previo a la apertura al público. Tras cada posible uso por socios visitantes se procederá a desinfectar las zonas afectadas.

5



OTRAS DEPENDENCIAS. SALAS, DESPACHOS Y OTROS.

- Se permitirá en caso necesario el uso de Salas y despachos así como materiales y elementos de ofimática (fotocopiadoras e impresoras), de manera restringida al personal, con la desinfección de los elementos comunes tras cada uso.



COMITÉ DE GESTIÓN DEL RIESGO

- Se ha constituido un Comité de Gestión del Riesgo, formado por 4 personas, el Director Gerente, el Gerente de Marketing y Comercial y del Responsable de Ventas y un administrativo con funciones específicas en Prevención de Riesgos Laborales.
- La gestión y funciones de este comité se ajustará en todo momento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. SEÑALÉTICA.

Existen distintos tipos de cartelería informativa en Zona de Atención, así como itinerarios marcados para el tránsito interno en la Oficina.



ACTUACIONES EN CASOS DE INFECCIÓN.

- Si un empleado comunica síntomas compatibles con la enfermedad, deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- Los síntomas de la 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 contactará 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 lo hubiere para que éste 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.
- Se adjunta Anexo II



ANEXO I

PROTOCOLO LIMPIEZA EXTERNA



UBHER
LIMPIEZAS, S.L
www.ubher.com
CIF.:B-79764866

Cl. Salvador Dali 1 Esc 12-2º-A
28220 Majadahonda
MADRID
606959828

Ins. Reg. Merc. De Madrid Tomo 679 Folio 55 hoja M- 13995 Inscrip. 1º

PREVENCION COVID-19

Actualización 11/04/2020 conforme a guía de Ministerio de Sanidad

RECOMENDACIONES A LOS TRABAJADORES

- 1. Mantén siempre que sea posible la distancia interpersonal (aproximadamente 2 metros) y vela en todo momento por el cumplimiento de esta medida.**
- 2. Evita el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.**
- 3. Evita en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores.**

4 .Lávate frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica

Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar.

5. Evita tocarte los ojos, nariz y boca, cúbrete con mascarilla o pantalla protectora

6. Se recomienda el lavado de prendas con un ciclo completo de una temperatura de

Entre 60 y 90 grado

7. Utiliza los productos desinfectantes que te facilitara la Empresa para limpiar todas las superficies (baños, escritorios, teclados, ordenadores, pantallas, mesas etc...)

8. La Empresa te facilitara todos los medios de protección para el desempeño de tu trabajo (mascarilla, guantes, pantalla protectora y mono blanco de protección.



UBHER
LIMPIEZAS, S.L
www.ubher.com
CIF.:B-79764866

Cl. Salvador Dali 1 Esc 12-2º-A
28220 Majadahonda
MADRID
606959828

Ins. Reg. Merc. De Madrid Tomo 679 Folio 55 hoja M- 13995 Inscrip. 1º

DESPLAZAMIENTOS AL TRABAJO

- 1.** Siempre que puedas, prioriza las opciones de movilidad que mejor garanticen la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros. Por esta razón, es preferible en esta situación el transporte individual.
- 2.** Si vas al trabajo andando, en bicicleta o moto, no es necesario que lleves mascarilla. Guarda la distancia interpersonal cuando vayas caminando por la calle.
- 3.** Si te tienes que desplazar en un turismo, extrema las medidas de limpieza del vehículo y evita que viaje más de una persona por cada fila de asientos manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes.
- 4.** Si coges un taxi o un VTC, solo debe viajar una persona por cada fila de asientos manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes.

5. En los viajes en autobús, en transporte público, metro o tren guarda la distancia interpersonal con tus compañeros de viaje. En el caso de los autobuses públicos, el conductor velará porque se respete la distancia interpersonal y el aforo máximo del vehículo. Es recomendable usar una mascarilla higiénica, no médica, si vas en transporte público.

RECUERDA, PREVENIR TAMBIEN ESTA EN TUS MANOS

**PROTOCOLO APERTURA
OFICINA SEDE CENTRAL**

TEMPORADA VERANO 2020

PREVENCIÓN COVID-19

ASOCIACIÓN TURÍSTICA FERROVIARIA



turisferr
viajes

ANEXO II

ACTUACIONES EN CASO DE INFECCIÓN



Decálogo sobre **cómo actuar** en caso de tener **síntomas de COVID-19**:

Saber cómo actuar nos puede ayudar a **controlar mejor** las situaciones que puedan surgir estos días y a **prestar ayuda** a las personas de nuestro entorno. En caso de tener **síntomas** (fiebre o tos o dificultad respiratoria), sigue estos pasos:

- | | | | |
|----|--|--|--|
| 1 | AUTO-AISLARSE | En una habitación de uso individual con ventana, manteniendo la puerta cerrada, y, si es posible, baño individual.
Si no es posible: mantén la distancia de seguridad de 2 metros con el resto de convivientes y extrema la higiene. | |
| 2 | MANTENTE COMUNICADO | Ten disponible un teléfono para informar de las necesidades que vayan surgiendo y puedas mantener la comunicación con tus seres queridos. | |
| 3 | ¿SENSACIÓN DE GRAVEDAD? | Si tienes sensación de falta de aire o sensación de gravedad por cualquier otro síntoma llama al 112 . | |
| 4 | TELÉFONO DE TU COMUNIDAD AUTÓNOMA | Si no, llama al teléfono habilitado en la Comunidad Autónoma o contacta por teléfono con el centro de salud. | |
| 5 | AUTOCUIDADOS | Usa paracetamol para controlar la fiebre; ponte paños húmedos en la frente o date una ducha templada para ayudar a controlar la fiebre; bebe líquidos ; descansa , pero moviéndote por la habitación de vez en cuando. | |
| 6 | AISLAMIENTO DOMICILIARIO | Ahora que ya has hecho lo más inmediato, estudia y aplica las recomendaciones para el aislamiento domiciliario e informa a tus convivientes de que tienen que hacer cuarentena. | |
| 7 | LAVADO DE MANOS | Asegúrate de que en casa todos conocen cómo hacer un correcto lavado de manos . | |
| 8 | SI EMPEORAS | Si empeoras o tienes dificultad respiratoria o no se controla la fiebre, llama al 112 . | |
| 9 | 14 DÍAS | Se recomienda mantener el aislamiento 14 días desde el inicio de los síntomas, siempre que el cuadro clínico se haya resuelto. | |
| 10 | ALTA | El seguimiento y el alta será supervisado por su médico de Atención Primaria o según indicaciones de cada Comunidad Autónoma. | |