PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y NUEVOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID 19

El presente documento compendia los nuevos procedimientos de seguridad y atención al público durante su estancia en cualquiera de las instalaciones que forman parte de los Equipamientos Turísticos de Mieres mientras dure la situación de excepcionalidad sanitaria y socio-económica provocada por la pandemia del coronavirus SARS-CoV-2.

Para la elaboración de este protocolo se han tenido en cuenta:

- Orden SND/388/2020, de 3 de mayo, por la que se establecen las condiciones para la apertura al público de determinados comercios y servicios, y la apertura de archivos, así como para la práctica del deporte profesional y federado.
- 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.
- Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. MUSEOS Y SITIOS PATRIMONIALES. Directrices y recomendaciones. Documento elaborado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

1. TRATAMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Los locales o establecimientos, así como su equipamiento, serán convenientemente desinfectados e higienizados, realizándose esta operación de manera periódica.

En esta fase y hasta nuevo aviso solamente se recibirá público en el Centro de Interpretación del Poblado Minero de Bustiello, en el Socavón de La Rebaldana, en el Aula del Pozu Espinos y en Fortuna. Esta medida acota los locales a desinfectar y limpiar, adaptando esta tarea a las posibilidades reales del servicio, garantizando, por otra parte, que los visitantes puedan disponer de servicios higiénicos sanitarios en estos locales o sus entornos.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO PARA SU ADAPTACIÓN A LA NUEVA SITUACIÓN

Las visitas solo se desarrollarán mediante cita previa, organizándose una agenda de reservas que funcionará, exclusivamente, durante los días y horarios regulares de atención al público en esta época del año: sábados (de 10:30 a 13:30 y de 16:30 a 18:30) y domingos y festivos (de 11:00 a 13:30).

Si se entrara en el mes de julio sin que el territorio asturiano hubiera culminado las fases de desescalada se ampliaría al horario regular de verano: de miércoles a domingo, de 11:00 a 14:30 h y de 16:00 a 18:30 h. Lunes y martes cerrado (salvo festivos).

Los precios de las entradas no variarían, aplicándose los mismos que están fijados desde hace años en los diversos folletos vigentes (tanto físicos como online).

La apertura al público se desarrollará en condiciones de seguridad, autoprotección y distanciamiento social.

3. ADECUACIÓN DE LOS ESPACIOS VISITABLES

- Se instalará una pantalla transparente de policarbonato, con ventanillas inferior, en el mostrador de recepción para recibir al público y dispensar, desde allí, las entradas, mascarillas y guantes antes del comienzo de cada visita. Dicho mostrador de recepción (hasta la mampara transparente de protección) deberá desinfectarse frecuentemente o, al menos, en función de la afluencia de visitantes.

- Hasta nuevo aviso, se retirarán todos los folletos de las estanterías que a tal efecto, se encuentran en la recepción y otros puntos de las instalaciones.

- Habrá gel hidroalcohólico a disposición del público en recepción, tanto en el Centro de Interpretación del Poblado Minero de Bustiello como en Espinos y Fortuna.

- Durante el horario de apertura al público, las puertas de cada centro deberán permanecer abiertas para garantizar la debida ventilación y la circulación del público sin que nadie tenga necesidad de tocar las manillas.

- Se colocarán papeleras con tapa accionada mediante pedal en el área de recepción.

- En las áreas de recepción de los equipamientos, se colocarán, de manera bien visible, carteles de buen tamaño en los que se listen, de manera sencilla, las normas que rigen las visitas y que se detallan en el presente documento.

4. MEDIDAS ASUMIDAS POR LOS RESPONSABLES DEL SERVICIO

Durante su estancia en el centro, en horario de atención al público, **los trabajadores responsables del servicio deberán estar provistos de mascarilla de tipo FPP2, guantes sanitarios y pantalla protectora**. Todo ello, junto con el gel hidroalcohólico, estará a su disposición desde primera hora del sábado, día 16 de mayo, fecha de la reapertura del Centro de Interpretación del Poblado Minero de Bustiello, tras el periodo de confinamiento decretado por el gobierno de la nación el pasado 14 de marzo de 2020.

Las superficies de contacto de los servicios públicos deberán desinfectarse con el producto suministrado (SANYTOL Limpiador Desinfectante Multiusos[1]), **seis veces** a lo largo de la jornada de apertura al público, rociándolas conforme a las instrucciones de la etiqueta del producto, de acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo.

Cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables, así como los EPI- será depositado de forma inmediata en las papeleras o contenedores protegidos con tapa y accionamiento con pedal. Estas estarán visibles en recepción y su uso deberá ser incluido como obligatorio en la información que se traslade a los visitantes.

Los responsables del servicio **deberán lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o en su defecto, higienizarlas con desinfectante**. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas, siguiendo las siguientes instrucciones

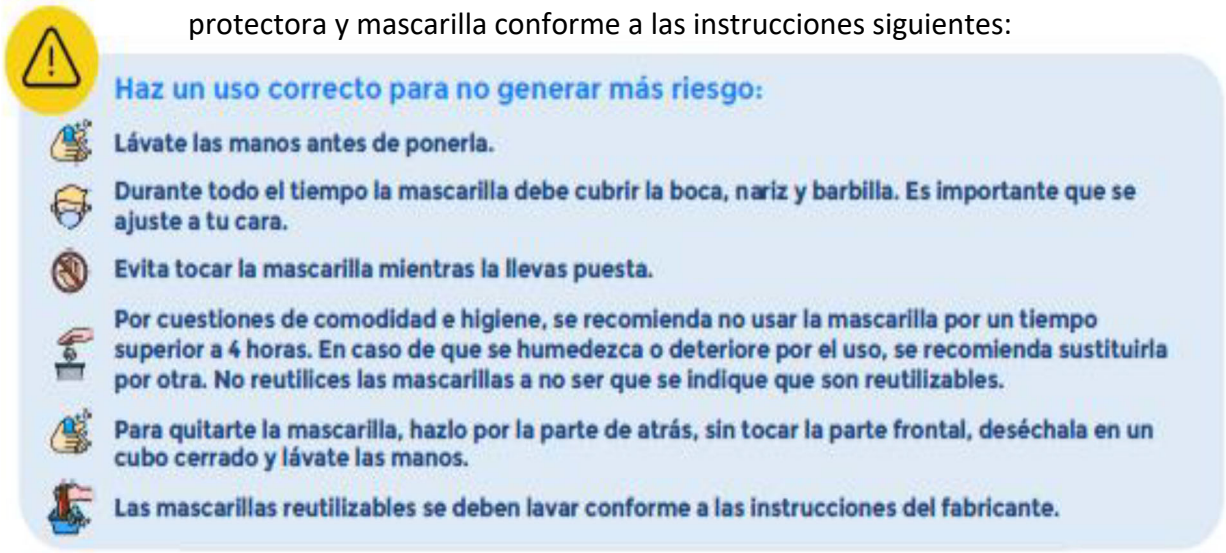
[1] Se trata de uno de los productos virucidas autorizados y registrados en España que han demostrado eficacia frente a virus atendiendo a la norma UNE-EN 14476. TP2 (desinfección de superficies y aérea, uso ambiental)

Los responsables del servicio **deberán desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal** (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón o, en su defecto, desinfectante (alcohol sanitario), así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.).

Una de sus atribuciones consistirá en el control del aforo: en ningún momento podrá haber más de 8 personas dentro de ninguna de las instalaciones, trabajadores excluidos, ni formando parte de ninguno de los recorridos desarrollados. El control del aforo también se planifica a través de la agenda de reservas, puesto que no se admitirá el acceso ni la participación en los recorridos a ningún usuario que no hubiese hecho la pertinente reserva, bien por vía telefónica o a través del correo electrónico.

5. MEDIDAS APLICADAS EN LA RECEPCIÓN DE VISITANTES

- los responsables del servicio, al comenzar la jornada laboral se colocarán, conforme a las instrucciones que se muestran bajo estas líneas, guantes, pantalla protectora y mascarilla conforme a las instrucciones siguientes:



- Se evitará el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano. Se deberá respetar siempre la distancia de seguridad. En el área de recepción nunca podrán coincidir más de 4 personas, debiendo esperar el resto (hasta el máximo de 8 personas que pueden realizar la visita de forma simultánea) en el área de acceso o en otras estancias anexas.

- Tras el saludo, se procederá al cobro de la visita (como novedad se incluye el servicio de pago con tarjeta, mediante datafono que no precise de la manipulación de la tarjeta por parte del trabajador/a), facilitando la factura pertinente: esta operación se llevará a cabo siempre tras la mampara transparente de separación en recepción

- Se les recordarán las normas de higiene y se les animará a que las lean en los carteles que estarán colocados en recepción, insistiendo en la obligación de

mantener distancias de seguridad con el personal y el resto de visitantes que no formen parte de la unidad de convivencia.

- Si alguien no acudiera con mascarillas o guantes, se les ofrecerán, exigiéndose al menos el uso de mascarilla, y se les rogará encarecidamente que se las coloquen correctamente.

- Una vez comprobado el uso de mascarilla (a poder ser también guantes) por parte de los visitantes, el/la responsable del servicio ya podrá salir del despacho de recepción, si la situación lo requiriera, y podrá dar comienzo la visita, manteniendo, en todo momento, una separación de metro y medio.

- Si algún visitante mostrara su interés por algún folleto de los que disponemos en el centro (no habrá folletos a disposición del público como viene siendo habitual) se le facilitará de manera individual.

- El/la responsable del servicio deberá higienizar sus manos/guantes con gel hidroalcohólico antes de intercambiar tickets o folletos con cada nuevo grupo de visitantes que constituyan una unidad de convivencia.

Durante la estancia de los visitantes en el centro:

- El responsable del servicio acompañará al grupo en el recorrido, ejerciendo las tareas propias de un guía.

- El itinerario y contenido de las visitas se adaptará para que la estancia de los visitantes en cada una de las instalaciones de interior no supere, en la medida de lo posible, los 30 minutos.

- Durante el recorrido, cuando el grupo exceda de 4 integrantes, no se accederá a la sala geológica del Centro de Interpretación de Bustiello, ya que sus dimensiones no permitirían el distanciamiento suficiente.

- El uso de los servicios sanitarios, en el Centro de Interpretación de Bustiello, en el Pozu Espinos o en Fortuna, solamente se llevará a cabo de forma individual.

- En los recorridos de exterior, tanto en los entornos de los equipamientos como en los espacios anejos visitables (Capilla de Bustiello, Socavón de La Rebaldana, Mirador de Espinos o Polvorín de Fortuna) se garantizará siempre la distancia de seguridad entre los visitantes que no formen parte de una unidad de convivencia. A tal fin y si se demostrara conveniente, se utilizará megafonía portátil para favorecer el distanciamiento sin merma en la atención de las explicaciones del guía responsable del servicio.

Al finalizar la visita:

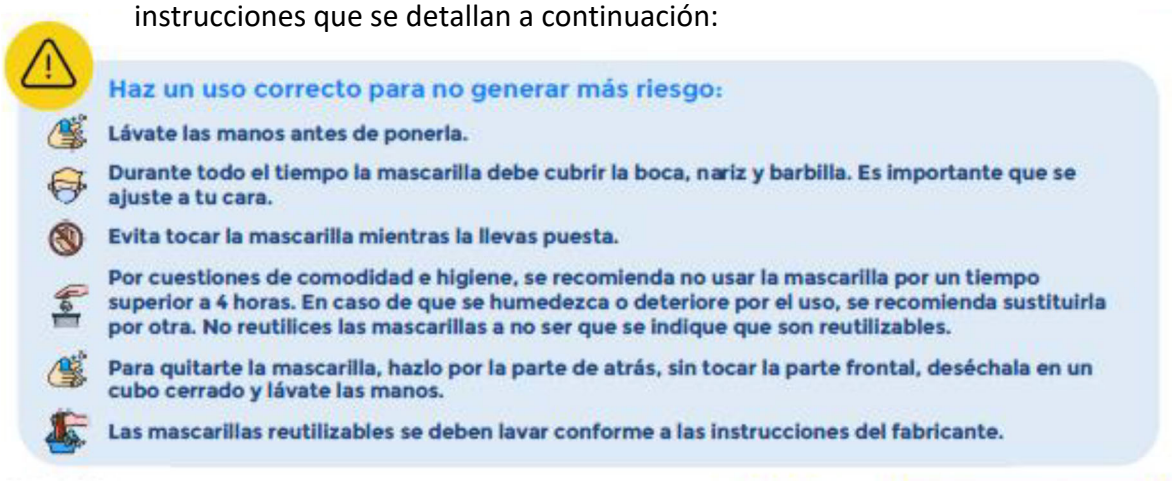
- Se ofrecerá a los visitantes la posibilidad de visitar los servicios para el aseo de manos con agua y jabón, o bien el uso de gel hidroalcohólico.

- Se invitará a desechar los guantes en la papelera protegida por tapa y accionada mediante pedal que se encuentra en la recepción de los centros.

- Si algún visitante deseara adquirir alguno de los productos que se ofrecen en la tienda del Centro de Interpretación del poblado minero de Bustiello, la operación se realizaría siempre desde el mostrador, de forma individual (atendiendo a un único visitante a la vez) y a través de la mampara divisoria.

Al finalizar la jornada laboral:

- Los responsables del servicio se despojarán de la mascarilla FPP2 siguiendo las instrucciones que se detallan a continuación:



- Los responsables del servicio retirarán la pantalla facial protectora siguiendo las instrucciones suministradas y procederán a su higienización mediante su limpieza con alcohol sanitario de 90º.

- Los responsables del servicio desechará los guantes siguiendo las instrucciones que se muestran bajo estas líneas. 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:

- La ropa que se emplee durante la jornada de trabajo debe lavarse tras su uso a una temperatura mayor a 60ºC.

JUSTIFICACIÓN DE LECTURA, COMPRENSIÓN Y ACEPTACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Los responsables del servicio gestión y atención de la Red de Equipamientos Turísticos del Ayuntamiento de Mieres, D. Roberto Álvarez Espinedo, con DNI nº 11.073.896 V y Dª. María Fernanda Fernández Gutiérrez, con DNI nº 9.409.975 P, declaran haber recibido, este protocolo de actuación y desarrollo de la jornada laboral en el contexto de la actual situación sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19 (7 páginas, incluida la presente), asumiendo su contenido y comprometiéndose a aplicar las instrucciones en él contenidas a las tareas propias de la atención al público.

Lo que firman en Mieres, a 15 de mayo de 2020

Fdo.: Roberto Álvarez Espinedo

Fdo.: María Fernanda Fernández Gutiérrez