

SG GRUPO - INSTRUCCIONES DE TRABAJO IS-COVID-02 Protocolo de actuación en Oficinas frente a COVID19. Reinicio de actividad Rev: 4 27/01/2021	
Elaborado por:	Dagmar Lazara Recalde Ruiz (26/01/2021 17:03:11)
Comprobado por:	Nuria Catalá Bautista (27/01/2021 11:13:52), José Luis Lérida Vioque (27/01/2021 9:41:26), Rodolfo Manuel Ruiz (26/01/2021 17:17:02), Raúl Sancho Madrid (26/01/2021 18:51:30)
Aprobado por:	José María Verdejo Rabassó (27/01/2021 11:36:20)

En azul, se remarca el texto modificado desde la revisión anterior

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES	2
4. SITUACIÓN DE PARTIDA	3
5. MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS	4
5.1 USO SEGURO DE LAS ZONAS COMUNES	6
6. ACCESO DE CLIENTES A LA OFICINA	7
6.1 CITA PREVIA	7
6.2 ACCESO A OFICINA	7
6.3 DURANTE SU PERMANENCIA EN LA OFICINA	8
7. EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y BARRERAS PROTECTORAS COVID-19	8
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	9
9. ANEXOS	9

1. OBJETO

La presente instrucción recoge una selección no exhaustiva de recomendaciones y medidas, fundamentalmente de carácter técnico-organizativo, para garantizar la protección de la salud del personal y la salud pública en general frente a la exposición a COVID-19 **en el ámbito de Oficinas Técnico-Administrativas y de Atención al Cliente**, durante el reinicio de actividad y operativa posterior. Las medidas específicas de las oficinas técnico/administrativas también aplican a los entornos de oficinas dentro de otras instalaciones (ej.- plantas de tratamiento).

Este documento es complementario al Procedimiento PS-COVID-01 Evaluación del riesgo de exposición a SARSCoV-2 en Suez Spain y recomendaciones generales. Es imprescindible su lectura previa a la de esta Instrucción.

En cualquier caso, se considera un documento de disposiciones de mínimos. Por lo tanto, las medidas aquí incluidas deben considerarse sin perjuicio de cualquier otra medida de carácter preventivo que, en función de las características de los trabajos y/o emplazamiento de las instalaciones, se considere oportuno adoptar (pese a no encontrarse entre las opciones propuestas en la presente instrucción).

2. ALCANCE

Es de aplicación a las empresas de Suez Spain, sus contratas y visitas en relación con la actividad **en entornos de oficinas**, así como para los clientes y ciudadanía que acceden a dichos centros.

El representante legal de cada contrata, antes del inicio de los trabajos, deberá firmar y sellar la **Declaración responsable** que figura en el apartado "Anexos" del Procedimiento mencionado en el epígrafe 1, sin perjuicio de la realización de la correspondiente coordinación de actividades empresariales.

La validez de la presente instrucción está condicionada a la situación de excepcionalidad motivada por la pandemia COVID-19 y, por lo tanto, hasta que se establezca la normalidad plena en la operativa.

3. MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES

El Procedimiento antes mencionado contiene medidas preventivas generales en relación con el riesgo frente a COVID-19, **aplicables a todas las actividades** en las empresas del Grupo.

Recuerda que, además de utilizar los equipos de protección específicos para COVID-19, la Evaluación de Riesgos (ER) de tu puesto de trabajo establece las medidas preventivas y el resto de equipos de protección individual a utilizar. Consulta tu Evaluación de Riesgos.

NOTA IMPORTANTE: El cumplimiento del criterio determinado a nivel de Grupo sobre el uso de mascarillas se deberá adaptar a los requisitos derivados de la normativa estatal, autonómica o regional/local, cuando esta normativa sea más exigente que la establecida por el Grupo.

4. SITUACIÓN DE PARTIDA

Se recomienda llevar a cabo un Flujograma específico para cada centro de trabajo, donde se indiquen las Fases de Apertura de Oficinas y considerando las limitaciones de acceso de los diferentes colectivos, de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento PS-COVID-01.

Oficinas Técnico-Administrativas:

Para realizar el flujograma se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Fase 0: Confinamiento**

El personal desarrolla su actividad en modo teletrabajo

- **Fase 1: Reapertura de oficinas**

- o **Etapas 0: Puesta en marcha**

El objetivo de esta etapa es la reactivación y testeo. La ocupación del centro de trabajo será mínima a fin de comprobar la eficacia de las medidas preventivas propuestas. En esta etapa quedarán excluidos el personal sensible, así como aquellos que hacen uso del transporte público. No se permitirán ni reuniones presenciales ni visitas.

- o **Etapas 1: No Sensible y Transporte individual (no público)**

El objetivo de esta etapa es el retorno de forma gradual al centro de trabajo. La ocupación del centro será mayor.

Quedarán excluidos en esta etapa tanto el personal sensible como quienes hacen uso de transporte público. No se permitirán reuniones presenciales ni visitas.

- o **Etapas 2: Adaptación**

El objetivo de esta etapa es la vuelta a la normalidad de manera flexible con una ocupación del centro en torno al 50 %.

Se incluye al personal que hace uso del transporte público y al personal sensible de forma gradual. Se permitirá el uso de salas de reuniones con restricciones (aforo, duración, limpieza). No se permitirán visitas.

- **Fase 2: Smart Working**

Fase en proceso de desarrollo. Se valorará alternar la presencia en oficinas con la modalidad de teletrabajo.

Oficinas de Atención al Cliente:

Previo a la fase de reapertura de las Oficinas de Atención al Cliente, cada centro deberá adaptar/reorganizar la disposición de los espacios (puestos de atención al cliente, puestos de back office y zona habilitada para clientes) para garantizar que se cumple con el distanciamiento social necesario, mínimo de 2 metros. En caso de Oficinas más pequeñas, con limitaciones para mover/adaptar espacios, se deberán implementar medidas organizativas (por ejemplo, dejar algún

puesto vacío) que permitan dicho distanciamiento. Se colocará señalética para delimitar las zonas (ver apartado “Anexos” del Procedimiento PS-COVID-01).

5. MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS

A continuación, se indican algunas medidas específicas preventivas a seguir durante el desarrollo de la actividad del personal de oficinas, diferenciando las tareas de Atención al Cliente, que cuentan con la presencia física de personal ajeno/clientes del resto, consideradas de back office u oficinas técnico-administrativas.

- **En oficinas sin atención al cliente (Back Office y Técnico-Administrativas)**

Aplican las medidas definidas en el PS-COVID-01, destacando las siguientes normas:

- Garantizar la **distancia de seguridad** (mínima de 2 metros) entre puestos de trabajo, adaptando si es necesario la operativa.
 - Utilizar las **mascarillas quirúrgicas** de forma obligatoria cuando no se pueda mantener la distancia social de 2 metros, aunque su uso será también recomendable cuando la distancia sea superior.
 - Además, recordar el **uso obligatorio** de mascarilla quirúrgica en **espacios comunes, fuera del puesto de trabajo** y en **reuniones**, así como en otras situaciones descritas en el procedimiento PS-COVID-01.
 - En el puesto de trabajo, si el nivel de [CO₂] se encuentra **por encima de 800 ppm**, el uso de la mascarilla será **obligatorio**.
 - El nivel de ocupación podrá incrementarse, cumpliendo con la distancia de seguridad, si el valor de [CO₂] es inferior a 700 ppm, siempre con la aprobación de RRHH y SSL (aplicable a partir del 7/01/2021).
 - En caso de valores de [CO₂] ≥ 1000 ppm, se debe asegurar la representatividad, midiendo 3 días consecutivos. Si se confirma [CO₂] ≥ 1000 ppm se adoptarán medidas técnicas y/u organizativas dirigidas a la disminución de la concentración de CO₂ por debajo de 1000 ppm.
 - Si cambia la ocupación y/o se adoptan medidas técnicas adicionales se debe medir nuevamente.
 - El uso de equipos informáticos, periféricos, así como material de oficina (bolígrafos, grapadoras...) será preferiblemente individual. En caso de que el puesto de trabajo sea utilizado por más de una persona durante una misma jornada, antes y después de su utilización se deberá desinfectar la mesa, la silla, el material de oficina y los equipos informáticos, reforzando la limpieza del teclado y el ratón. Si no se cuenta con empresa de limpieza externa que pueda dar este servicio entre jornada, no se compartirán puestos de trabajo.
- **En el puesto de atención al cliente**
 - Garantizar la distancia de seguridad (mínima de 2 metros) entre puestos de trabajo, adaptando si es necesario la operativa.

- En caso de que el puesto de trabajo sea utilizado por más de una persona durante una misma jornada, antes y después de su utilización se deberá desinfectar la mesa, la silla, el material de oficina y los equipos informáticos, reforzando la limpieza del teclado y el ratón. Si no se cuenta con empresa de limpieza externa que pueda dar este servicio entre jornada, no se compartirán puestos de trabajo.
- **Uso obligatorio de mascarilla quirúrgica.** Además, cada trabajador/a tendrá disponible una mascarilla FFP2 (sin válvula de exhalación) por si, de manera excepcional, tuviera que interactuar (contacto prolongado) desde el mismo lado de la mampara y a menos de 2m con personas que pudieran llevar una FFP2 con válvula de exhalación (*Cruzarse puntualmente con un cliente al mismo lado de la mampara no es contacto prolongado*) o en cualquier otra situación, si el trabajador lo considerase necesario.
- Además, recordar el **uso obligatorio** de mascarilla quirúrgica en **espacios comunes, fuera del puesto de trabajo** y en **reuniones**, así como en otras situaciones descritas en el procedimiento PS-COVID-01.
- El nivel de ocupación podrá incrementarse, cumpliendo con la distancia de seguridad, si el valor de [CO₂] es inferior a 700 ppm, siempre con la aprobación de RRHH y SSL.
- En caso de valores de [CO₂] ≥ 1000 ppm, se debe asegurar la representatividad, midiendo 3 días consecutivos. Si se confirma [CO₂] ≥ 1000 ppm se adoptarán medidas técnicas y/u organizativas dirigidas a la disminución de la concentración de CO₂ por debajo de 1000 ppm.
- Si cambia la ocupación y/o se adoptan medidas técnicas adicionales se debe medir nuevamente.
- En caso de haber vigilante de seguridad de empresa externa le será de aplicación las mismas medidas preventivas para el acceso al centro de trabajo que a los trabajadores de Suez Spain (ver Procedimiento PS-COVID-01), a excepción de la mascarilla a utilizar, que será en este caso una FFP2. Se contemplarán estas dos opciones: FFP2 sin válvula de exhalación o FFP2 con válvula de exhalación y encima una mascarilla quirúrgica.
- Cada puesto de trabajo debe disponer de una pantalla de metacrilato (ver apartado Equipos de Protección individual y barreras de este documento).
- Se bloquearán los pasillos entre las mesas (por ejemplo, con postes con cinta retráctil o cualquier sistema que haga la misma función)
- Cada puesto de trabajo debe disponer de una botella de gel hidroalcohólico y una caja de pañuelos desechables de uso exclusivo del/ la trabajador/a.
- Cuando no se esté atendiendo a clientes, se podrá retirar la mascarilla, siempre que la concentración de CO₂ no sea superior a 800 ppm, aunque se recomienda su uso continuado cuando haya más trabajadores en el entorno de trabajo, independientemente de la distancia. Antes de retirarse la mascarilla deberá lavarse las manos y/o aplicarse gel hidroalcohólico. Al quitarse la mascarilla deberá colocarla en el colgador habilitado o equivalente, o una bolsa de

papel de un solo uso. En todo caso, se deberá procurar que la mascarilla no esté en contacto con materiales que pudieran alterar sus propiedades higiénicas.

- Lavarse las manos y/o aplicarse gel hidroalcohólico antes y después de atender a un/a cliente.
- Evitar tocarse la cara con manos o guantes.
- Uso de guantes desechables no obligatorio, pero siempre a disposición del trabajador en el centro de trabajo (Consultar información complementaria en el documento de referencia *Uso de mascarillas quirúrgicas y guantes desechables de H&S Suez Spain*). Antes y después de utilizar los guantes desechables es necesario lavarse bien las manos y/o aplicar gel hidroalcohólico, además de limpiarlos frecuentemente con el gel hidroalcohólico. Cuando se desechen, previamente limpiarlos con gel hidroalcohólico y sacárselos de arriba abajo, dándoles la vuelta.
- El material de oficina será de uso individual.
- En caso de que sea necesario intercambiar documentación con el/la cliente/a, se deberá reforzar la limpieza de manos, aplicando gel hidroalcohólico.
- Si se requiere conservar documentación, previamente manipulada por el/la cliente, gestionarla y archivar el documento lo antes posible. A posteriori, aplicar gel hidroalcohólico.
- En caso de manipular dinero en metálico (pago facturas por parte clientes), se deberá extremar la higiene de manos (lavado y/o aplicación gel hidroalcohólico posterior).
- Recomendable reforzar la limpieza después de atender a cada cliente. Usar solución desinfectante habilitada al efecto en los centros de trabajo.
- Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad definidas en el apartado *Acceso de Clientes a la Oficina* de este documento.

En el caso que el trabajador necesite cambiar la mascarilla, podrá reemplazarla por otra disponible en los lugares habilitados en cada centro. Se dispondrá de contenedores/papeleras para el correcto desecho de mascarillas utilizadas.

5.1 USO SEGURO DE LAS ZONAS COMUNES

Las medidas preventivas de aplicación para el uso de zonas comunes tales como pasillos, lavabos, comedor, etc., se definen en el Procedimiento PS-COVID-01. Destacan las siguientes normas:

- Uso obligatorio de mascarilla.
- Mantener el distanciamiento social (mínimo 2 metros).
- Lavarse las manos y/o aplicar gel hidroalcohólico antes y después de utilizarlas.

Los baños para clientes, quedarán clausurados. En caso de que excepcionalmente pueda autorizarse su uso puntual, no podrá volver a ser usado hasta que sea limpiado y desinfectado por el servicio de limpieza.

En caso de un cliente haya presentado síntomas evidentes compatibles con COVID-19, se cerrará temporalmente el servicio de atención al público y se avisará a la empresa externa de limpieza para su limpieza y desinfección previo a la reapertura.

6. ACCESO DE CLIENTES A LA OFICINA

Con el objetivo de preservar la seguridad y salud de los clientes, así como del personal interno, se establecen medidas preventivas, organizativas y técnicas. Dichas normas, en formato póster o cartel, estarán disponibles en los accesos a las oficinas para informar a los clientes de las mismas y de su obligado cumplimiento. A modo de ejemplo de póster, ver *Anexo* de esta instrucción.

Cuando en una Unidad Organizativa se **pase a Fase 0 de Operación Adaptada**, ya sea por **motivos operativos o epidemiológicos**, la/s oficina/s de atención comercial de este ámbito ajustarán su capacidad (por ejemplo, modulando citas previas) de manera que sólo haya **un cliente en el interior**.

Se mantiene la posibilidad del cierre total de la oficina sólo para casos de confinamiento de la población, cierres totales de actividad comercial no esencial o similares.

En todos los casos de cambios de Fase de Operación Adaptada, se pondrán en conocimiento de la Dirección de Clientes las acciones tomadas, para considerar si se deben comunicar al Ayuntamiento afectado.

6.1 CITA PREVIA

- Para regular la afluencia y el aforo, todas las visitas de clientes a la oficina se fijarán a través de un sistema de cita previa.
- La existencia de zona de espera estará condicionada a **no estar en Fase 0 de Operación Adaptada o para cuando se esté en el resto de Fases de Operación Adaptada** que quede suficiente espacio libre tras el establecimiento del número máximo de puestos de atención al cliente. En caso contrario, no habrá zona de espera y la separación temporal entre citas garantizará que no coincidan en la oficina clientes atendidos y clientes que esperan.
- Asimismo, en el momento de coger la cita previa, el/la usuario/a será informado de las normas de seguridad para el acceso a las Oficinas de Atención al Cliente en Contexto COVID-19. De acuerdo a la normativa vigente, también se comunicará al cliente que las personas que presenten síntomas o estén en aislamiento domiciliario debido a un diagnóstico por COVID-19, o que se encuentren en período de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto estrecho con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19, no deben acudir presencialmente a las oficinas. Asimismo, se le informará de los trámites que puede realizar a través de la oficina virtual o atención telefónica.

6.2 ACCESO A OFICINA

Se establecen las siguientes normas de acceso a clientes/as, siempre respetando los derechos y obligaciones tanto de los clientes como de las empresas de la BU Suez Spain:

- Uso de mascarilla. Tal y como se informa en el momento de pedir Cita Previa, el/la usuario/a deberá traer la mascarilla de su casa. En caso de no traer mascarilla, se le ofrecerá una. En caso de que el

cliente lleve una mascarilla con válvula de exhalación se le ofrecerá una mascarilla quirúrgica para que se la coloque encima.

- Aplicarse gel hidroalcohólico en las manos para su desinfección. Disponible en la entrada.
- Antes de confirmar cita en el equipo de gestión de colas, asegurarse que las manos están limpias (gel hidroalcohólico). Tocar la consola, preferentemente, con la mano no dominante.
- Si es necesario esperar a ser atendido/a, mantener en todo momento la distancia social (mínima de 2 metros) con otras personas. En el suelo se dispondrán de señales que limiten la distancia de seguridad a respetar.

6.3 DURANTE SU PERMANENCIA EN LA OFICINA

- Uso de mascarilla.
- Al ser atendido/a, ocupar el sitio delimitado en cada caso, ya sea de pie en la zona indicada mediante señales en el suelo o sentado/a en la silla dispuesta frente a la mesa de atención al cliente, también señalizada. Se deberá mantener 1 metro mínimo de distancia entre el borde exterior de la mesa/mostrador y el/la cliente/a.
- No manipular las mamparas de protección, ni acercar la cara al hueco de la ventanilla de la mampara de metacrilato.
- No apoyarse en la mesa/mostrador de atención al cliente, salvo que sea necesario utilizarlo como soporte para cumplimentar, in situ, algún documento.
- Si es necesario rellenar algún documento se recomienda llevar un bolígrafo de casa (avisarlo al coger cita previa). Si no, utilizar el disponible, previa aplicación de gel hidroalcohólico.
- Priorizar el pago con tarjeta. En caso de pago en efectivo, si es posible, disponer del importe exacto.

7. EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y BARRERAS PROTECTORAS COVID-19

ADEMÁS de los equipos y barreras de protección indicados en el Procedimiento PS-COVID-01, en el caso de oficinas de Atención al Cliente, se debe disponer de:

- Mascarilla FFP2 (sin válvula de exhalación): usar en caso de que, excepcionalmente, se tuviera que interactuar (contacto prolongado) desde el mismo lado de la mampara y a menos de 2m con personas que pudieran llevar una FFP2 con válvula de exhalación. *(Cruzarse puntualmente con un cliente al mismo lado de la mampara no es contacto prolongado)*
- Mamparas de protección: hechas de metacrilato, sus dimensiones deberán garantizar estabilidad y sujeción firme. Tendrán un pequeño hueco/ventana en el centro de la mampara y de medidas 25x5cm, que permita el intercambio de documentación con el cliente, si fuera necesario. Deberá cubrir la superficie de la mesa/mostrador. El conjunto mesa y mampara deberá tener una altura mínima entre 1,60m y 1,80m. El conjunto mostrador y mampara deberá tener una altura mínima entre 1,85m y 1,95m que garantice la protección al/la trabajador/a cuando esté de pie.

- Barreras para evitar acceso entre mesas (por ejemplo, postes con cinta retráctil o sistema equivalente): se colocarán entre mesas para bloquear el acceso de clientes a los pasillos entre puestos de trabajo.
- Señalización horizontal: el suelo estará marcado con cinta adhesiva que indique dónde ha de colocarse la silla del cliente mientras es atendido o donde espera.

Para más información, consultar el documento de referencia *Uso de mascarillas quirúrgicas y guantes desechables de H&S Suez Spain*.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia aplicables que han sido tenidos en cuenta a la hora de elaborar la presente instrucción, pueden consultarse en el documento “**Mapa de Documentos de Referencia COVID-19**” en GESDOCAL.

Recuerda que también se encuentra disponible en GESDOCAL el documento **10 Reglas Sanitarias. COVID-19. ¡Todos Responsables!**

9. ANEXOS

Ejemplo de cartel con Normas de Acceso a Oficinas de Atención al Cliente.

NORMAS DE ACCESO A OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: PREVENCIÓN COVID-19

- Sólo se atenderá con **Cita Previa (Telf XXXX)**
- Accede con **mascarilla**.
- Aplícate **gel hidroalcohólico** antes de confirmar cita en el equipo de gestión colas.
- Si tienes que esperar, mantén el **distanciamiento social** (mínimo de 2 metros): respeta las marcas del suelo.
- Cuando te atiendan, ocupa el **sitio habilitado**, delimitado con señales.
- Evita tocar las mamparas de protección, **mantén distancia**.
- Trae un **bolígrafo** de casa.
- Prioriza el pago mediante **tarjeta o dispositivos móviles**.

Por tu seguridad y por la de los demás, por favor cumple estas normas.