



# Plan para la reanudación de la actividad en los centros de trabajo de la Tesorería General de la Seguridad Social



22 de mayo de 2020

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. PROCESO DE REINCORPORACIÓN DEL PERSONAL A LOS CENTROS DE TRABAJO
3. CONSIDERACIONES SOBRE LOS GRUPOS DE PERSONAS VULNERABLES Y MAYORES DE 60 AÑOS
4. MEDIDAS DE PROTECCION.
  - Medidas individuales
  - Medidas colectivas
5. OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN
6. BUENAS PRÁCTICAS
7. ATENCIÓN AL PÚBLICO

## 1.- INTRODUCCIÓN

Una vez llegado el momento de reanudar la actividad de forma progresiva, es preciso seguir los pasos necesarios para garantizar la seguridad y salud en el trabajo en una situación novedosa donde proteger a los trabajadores frente a nuevos contagios de COVID-19 en los centros de trabajo es una prioridad.

Las condiciones de seguridad y salud que se tienen que cumplir en todos nuestros centros son las derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo. A esto se suman, en esta situación de pandemia, las normas dictadas por las autoridades competentes y sanitarias en los sucesivos protocolos que se han ido publicando en la página oficial del Ministerio de Sanidad, y en particular, las Directrices de buenas prácticas en los centros de trabajo y Medidas para la prevención de contagios del COVID-19 del Ministerio de Sanidad.

El enfoque y la metodología utilizados en prevención de riesgos laborales son idóneos para afrontar el reto que supone el reinicio de la actividad de forma segura tras un periodo de inactividad, y condicionado por la necesidad de evitar la propagación del virus.

Partiremos del estudio del personal disponible y su posible necesidad de adaptación del puesto en caso de ser especialmente vulnerables al COVID-19. El siguiente paso es comenzar la actividad de forma segura, con intensificación de la limpieza y un análisis del proceso productivo considerando los distintos puestos y tareas asociados, incluyendo la necesidad de guardar la distancia de seguridad y el resto de directrices marcadas por las autoridades sanitarias en todo momento. Identificaremos así aquellos factores que pueden incrementar el riesgo de infección con el virus que causa COVID-19, y la necesidad de modificación de las condiciones de trabajo.

Una vez identificados los factores a tener en cuenta, podremos planificar y ejecutar medidas que garanticen la seguridad y salud del personal, integrando la prevención de los riesgos del puesto de trabajo y la prevención de contagio de COVID-19.

Este Plan de Reincorporación recoge el procedimiento común a casi cualquier tipo de actividad, junto con medidas recomendables aplicables en la mayoría de los casos y dirigidas a todas las Direcciones Provinciales y su red local de Administraciones y Unidades de Recaudación Ejecutiva. Existen directrices particulares para los puestos de atención al ciudadano y para los servicios médicos. En cualquier caso, cada Dirección Provincial deberá analizar su caso particular y adoptar las medidas necesarias, siguiendo el asesoramiento y las directrices marcadas por su Servicio de Prevención (en su caso) si fuera necesario, y en su defecto, por el Servicio de Prevención de los Servicios Centrales.

En las actuaciones a desarrollar se ha de tener en cuenta la Instrucción dictada por la Secretaria General de Función Pública con fecha 22 de abril sobre medidas y líneas de

actuación en materia de prevención de riesgos laborales frente al COVID 19, así como la Resolución de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la AGE con motivo de la aprobación del *“Plan para la transición hacia la nueva normalidad”*, de fecha 4 de mayo, de la Secretaria de Estado de Política Territorial y Función Pública.

Ambas disposiciones indican que tienen por objeto servir de marco general a la hora de establecer medidas de carácter preventivo, para evitar los riesgos del COVID-19 en el momento de reincorporación a los centros de trabajo, sin perjuicio de las especificidades y especialidades de tipología de personal y servicios públicos a prestar por cada departamento u organismo y teniendo siempre en cuenta la aplicación de las instrucciones y protocolos que se establezcan desde las autoridades sanitarias, así como su actualización.

En la citada Instrucción se indican como criterios generales los siguientes

- Reincorporación del personal a sus centros de trabajo de manera gradual y progresiva.
- Flexibilización de jornada y horarios.
- Adopción de planes y medidas preventivas

Por su parte la Resolución de 4 de mayo indica que los centros de trabajo deberán, a su vez, implementar los protocolos, códigos de buenas prácticas y procedimientos de seguridad y salud pública del Ministerio de Sanidad.

Con estos objetivos se elabora el presente Plan sin perjuicio de las sucesivas mejoras, adaptaciones, actualizaciones y medidas que en el futuro procedan por la propia dinámica de la pandemia.

## **2. PROCESO DE REINCORPORACIÓN DEL PERSONAL A LOS CENTROS DE TRABAJO**

Sin perjuicio de las consideraciones antes expuestas, las cuales estarán condicionadas a las circunstancias sanitarias existentes en cada momento y teniendo en cuenta que, según el Real Decreto 514/2020, de 8 de mayo, el estado de alarma está prorrogado hasta las 00:00 horas del día 24 de mayo, resulta conveniente hacer una planificación en relación con la reincorporación de efectivos a su puesto de trabajo.

De la misma forma que el proceso de confinamiento ha sido progresivo, con sucesivas fases de restricciones tras la publicación del RD 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma, se debe establecer un programa de reincorporación progresiva de aquellos trabajadores que vienen realizando su actividad en la modalidad de teletrabajo.

Siguiendo todas las premisas indicadas, se organiza la reincorporación de los distintos grupos de personas atendiendo al interés estratégico de la **Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)** y la vulnerabilidad de los trabajadores. Todo ello acompañado de las medidas de

prevención adecuadas para garantizar la seguridad de los trabajadores y de un procedimiento de seguimiento a cargo de los Servicios de Prevención, con el fin de hacer una detección precoz de posibles casos y conseguir aislamientos puntuales de los potenciales casos detectados.

Siendo conscientes de la distinta situación en que se encuentran las provincias, se quiere dotar al Plan de reincorporación de cierta flexibilidad para permitir que en cada Dirección Provincial se vayan adoptando las medidas necesarias para proceder a la reincorporación siempre que se cuente con los medios de protección adecuados.

De acuerdo con todo lo indicado el proceso de reincorporación al trabajo se realizará por etapas cuyas fechas de inicio podrán ser diferentes en atención a lo que se establezca por las autoridades competentes en función de las fases de desescalada en las diferentes zonas geográficas.

### **La incorporación de la plantilla será progresiva y gradual**

#### **1ª Etapa**

**Serán condiciones para el inicio de esta etapa:**

- **Que la Comunidad Autónoma o zona geográfica en la que esté ubicado el centro de trabajo se encuentre en la Fase I del “Plan para la transición hacia una nueva normalidad” (desescalada) de acuerdo con la calificación que se vaya realizando por el Gobierno.**
- **Que se dispongan en el ámbito de cada Dirección Provincial de las medidas sanitarias necesarias para la protección de los empleados.**

- **Inicio:** la fecha de inicio de la reincorporación se fijará por cada Dirección Provincial en el momento que se cumplan las condiciones anteriores
- Se realizarán **turnos semanales.**
- En cada turno se incorporara entre el **20 y el 50% de la plantilla.** Cada Dirección Provincial valorará en función de sus necesidades y recursos el número de empleados que prestará servicios en cada turno semanal. En función del tamaño de cada centro y unidad se podrá excepcionalmente fijar una asistencia diferente.
- Se priorizará la ocupación de los puestos cuyo desempeño tenga una clara ventaja respecto al realizado mediante el teletrabajo o directamente no pueda realizarse en tal modalidad.

- Se seguirá desplegando la actividad de una parte de la plantilla en modalidad presencial y otra parte de la plantilla en modalidad de teletrabajo.
- La **jornada laboral diaria** en la modalidad presencial será de **6 horas** en turno exclusivo de mañana con flexibilidad en la entrada entre las 8:00 y las 9:00 y en la salida entre las 14:00 y las 15:00 para evitar aglomeraciones de personal. Ello no obsta a que la jornada laboral semanal se complete en la modalidad de teletrabajo en caso de ser posible.
- Distribución de los turnos por parte de las Direcciones Provinciales para que las distintas unidades queden cubiertas para abordar, ante todo, las **tareas principales y esenciales** e ir retomando la normalidad en la prestación del servicio.
- La **duración** de esta etapa vendrá determinada por la situación sanitaria en cada momento.
- Las Direcciones Provinciales de la TGSS podrán determinar que las personas a las que se les asigne escritorio virtual o portátil corporativo, o que acrediten una efectiva capacidad de teletrabajo con medios propios, pudieran no prestar servicios en turno presencial para evitar el desaprovechamiento de esos medios. Para ello, las Direcciones Provinciales o los Servicios Centrales podrán **reasignar los medios de teletrabajo** para determinar la composición de cada turno presencial, composición que se hará en atención al conjunto de circunstancias concurrentes (por ejemplo, la no incorporación en su momento al trabajo presencial por haber tenido asignado el tercer turno antes de la declaración del estado de alarma, la condición de personal vulnerable, la conveniencia de rotar el teletrabajo, las tareas que no pueden realizarse en modo no presencial...).
- Se deberá priorizar la prestación de trabajo en modalidades no presenciales para las empleadas y empleados públicos que tengan a su cargo **personas menores o mayores dependientes** y se vean afectadas por el cierre de centros educativos o de mayores, por el tiempo que las autoridades competentes determinen.
- Con carácter general y de acuerdo con lo previsto en la Resolución de 4-5-2020 todo el personal estará sujeto a las **necesidades del servicio** debidamente justificadas y a disposición cuando se les requiera para la prestación de los servicios
- En los centros en los que, por el tamaño de los mismos o su distribución, no fuera posible mantener las distancias de seguridad requeridas, se analizará por cada Dirección Provincial la posibilidad de **reubicar trabajadores** en otro centro que cuente con total garantía para su seguridad.

- **No se prevé** la realización de **pruebas diagnósticas de detección del COVID-19**, hasta contar con instrucciones y criterios acordados al efecto por la autoridad sanitaria competente.

**Estas instrucciones serán de aplicación a las Direcciones Provinciales que se vayan incorporando a las diferentes Fases sin perjuicio de que se vayan actualizando las instrucciones.**

**Sucesivas etapas de incorporación: Según se vayan sucediendo las Fases establecidas por el Gobierno se irán dando indicaciones sobre las condiciones de trabajo (aumento de porcentaje de plantilla presencial, apertura de atención al público...).**

### **3.- CONSIDERACIONES SOBRE LOS GRUPOS DE PERSONAS VULNERABLES Y MAYORES DE 60 AÑOS.**

De acuerdo con lo previsto en la Resolución de la Secretaria de Estado de Política Territorial y Función Pública de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la AGE con motivo de la aprobación del *Plan para la transición hacia la nueva normalidad* de 4 de mayo de 2020, las empleadas y empleados públicos pertenecientes a los colectivos definidos en cada momento por el Ministerio de Sanidad como grupos vulnerables para la COVID-19 y los mayores de 60 años **no se incorporarán en la Fase I** del citado Plan aprobado por el Gobierno, sin necesidad de la existencia de informe previo del Servicio de Prevención.

Para una incorporación en la **Fase II** del mencionado Plan será preciso que el **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** evalúe la presencia del personal trabajador especialmente sensible en relación a la infección de coronavirus COVID-19, establezca la naturaleza de especial sensibilidad de la persona trabajadora y emita informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección. Para ello, tendrá en cuenta la existencia o inexistencia de unas condiciones que permitan realizar el trabajo sin elevar el riesgo propio de la condición de la salud de la persona trabajadora.

Igualmente, su incorporación estará supeditada a los criterios que fije el Ministerio de Sanidad de acuerdo con la evolución de las fases en cada territorio.

Como ya se ha informado la valoración de la vulnerabilidad de las personas que lo soliciten se realizará por los Servicios Médicos de los Servicios de Prevención en aquellas Direcciones Provinciales donde existan o, en su caso, por los Servicios Médicos de referencia que sean asignados.

Para esta valoración será necesario un informe médico actualizado con la patología que se alega por el empleado y un informe bien del Empleado Designado en prevención o bien del Servicio de Prevención en relación al puesto de trabajo que desempeña dicho empleado o vaya a desempeñar y la valoración según el nivel de riesgo que se indica en el documento "*Procedimiento de actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición del SARS-COVID19*" de 30-4-2020. Las solicitudes de los interesados así como la información mencionada serán recopiladas y enviadas a los Servicios Médicos de referencia a los efectos de la emisión de los correspondientes informes. En todo caso, la información de carácter médico del solicitante será enviada por el propio interesado directamente al Servicio Médico que corresponda.

Igualmente la Resolución de 4 de mayo de 2020 establece que en todo caso, se deberá priorizar la prestación de trabajo en modalidades no presenciales para las empleadas y empleados públicos pertenecientes a los colectivos definidos en cada momento por el Ministerio de Sanidad como grupos vulnerables para la COVID-19.

Si no fuera factible la prestación del servicio en estas condiciones, el empleado pasará a la situación de incapacidad temporal previo informe del Médico del Trabajo del Servicio de Prevención según el anexo I del "Procedimiento de actuación para los Servicios de Prevención frente a la exposición al SARS-CoV2" del Ministerio de Sanidad.

## **4.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVAS**

### **Medidas de protección individual**

La reincorporación al puesto trabajo se ha de producir con las máximas garantías de seguridad para los trabajadores tanto en el acceso a los centros de trabajo como durante su permanencia en los mismos.

Los Servicios de Prevención determinarán, en función del riesgo de cada puesto y de acuerdo con lo indicado en cada momento por las autoridades sanitarias, el uso de la protección individual adecuada y proporcional a dicho riesgo.

Por ello, se debe disponer de los equipos de protección necesarios para reducir o anular la posibilidad de contagio durante el desarrollo de la actividad. En concreto, el personal adscrito a los Administraciones y Unidades de Recaudación Ejecutiva así como el personal que desarrolla labores de registro y el personal sanitario que forma parte de las unidades médicas, son el grupo de personas con mayor exposición al riesgo.

Estos equipos de protección se concretan especialmente en el suministro de mascarillas y de guantes de nitrilo así como otro equipamiento más específico para el personal sanitario.

## Medidas de protección colectivas

Las siguientes medidas u otras similares con la misma eficacia que se puedan adaptar a casuísticas y condiciones particulares están destinadas a facilitar el mantenimiento de las distancias interpersonales de 2 metros, entendida como barrera que para cada trabajador supone cada una de las personas con las que deba tratar en el centro de trabajo y, especialmente, cuando no se disponga de mascarillas quirúrgicas.

a) **Distancia entre puestos.** Se verificará que la distancia entre puestos que compartan despachos o locales de oficina garantiza en todo momento una distancia de **2 metros**, incluyendo los momentos en los que se deba acceder a los mismos. Sólo cuando no se pueda garantizar esta distancia, por ejemplo, en puestos muy próximos, se utilizarán mamparas u otros elementos de barrera que, con las debidas garantías, impidan el alcance de proyecciones de partículas biológicas entre los puestos.

b) **Separación de puestos de trabajo.**- El Servicio de Prevención elaborará unas instrucciones sobre las **barreras físicas** para separar puestos de trabajo o puestos de atención al público, de modo que se garantice su eficacia.

c) **Uso de ascensores.**- Se limitará el uso conjunto de ascensores, así como la ocupación máxima de otros espacios que por sus dimensiones impidan mantener la distancia de seguridad, siendo más restrictivos si además tuvieran niveles de ventilación limitados. Dichas capacidades máximas deberán señalizarse a la entrada de estos locales y de ascensores.

d) **Reuniones presenciales.**- En ningún caso se realizarán reuniones presenciales que exijan mantener proximidades menores a 2 metros debiendo, en todo caso, utilizarse mascarillas quirúrgicas.

e) **Cursos de formación.**- Con carácter general no se celebrarán cursos presenciales; por tanto, su organización se limitará a los estrictamente necesarios y debidamente justificados. En su caso, las convocatorias estarán limitadas al 50% de capacidad de los locales en los que deban realizarse y siempre que se pueda mantener la distancia de 2 metros entre los asistentes y no impliquen la realización de viajes, debiendo prescribirse el uso de mascarillas quirúrgicas y lavados de manos durante su transcurso.

f) **Aglomeraciones.**- Se limitará el número de trabajadores o usuarios externos en los espacios comunes, salas de espera, salas de reuniones, etc. La salida de salas de reuniones o aulas o del centro de trabajo se hará escalonada de uno en uno. Es decir, mientras no haya salido la persona anterior, no saldrá la siguiente (excepto en caso de evacuación de emergencia), evitando aglomeraciones y respetando la distancia de 2 metros con la persona que está delante.

g) **Control de accesos y señalización.**-Se evitará por medio de señalización, avisos y control de accesos que los visitantes permanezcan en zonas en las que no se pueda mantener la distancia de seguridad y se prohibirá la deambulación por zonas no controladas.

## 5.- OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

No solo resulta adecuado el suministro de equipos de protección individual para el personal que presta servicios en la TGSS sino también la realización de actuaciones con carácter general que contribuyan a la salud y seguridad durante la jornada laboral. Por ello, se hace mención a continuación a diversas medidas en la línea apuntada y que reforzarán dicha seguridad y la prestación del servicio en condiciones más confortables.

- ✓ **Labores de limpieza permanente de las instalaciones y ventilación.** A través de las empresas adjudicatarias de los contratos y de acuerdo con los términos de los mismos se adaptarán los horarios y se realizarán las labores de limpieza en profundidad en aquellas zonas y equipamientos más sensibles haciendo hincapié en las barras anti-pánico de las puertas, pomos, botoneras de ascensor, auriculares de teléfono, teclados, descargas automáticas del sanitario, equipos expendedores de números de registro.... Las superficies que se tocan con frecuencia así como las superficies del baño y el inodoro deberán ser limpiadas con material desechable y desinfectadas diariamente.
- ✓ **Desinfección de instalaciones y vehículos.-** Se deberán realizar periódicamente y, a ser posible, en fin de semana, trabajos de desinfección general o nebulización de todas las dependencias en las que se preste servicio por el personal o se atienda al público.
- ✓ **Gel desinfectante.** La higiene de manos es fundamental para evitar el contagio del virus; por ello, junto con el lavado reiterado de manos resulta conveniente poner a disposición del personal envases de gel desinfectante, especialmente en las unidades médicas, zonas de atención al público, de recepción de documentos o con una elevada actividad de gestión documental.
- ✓ **Gestión de residuos.** Los equipos de protección individual (mascarillas, guantes de nitrilo, etc.) deben depositarse en un cubo cerrado, preferentemente con tapa y pedal.
- ✓ **Instalación de mamparas/pantallas protectoras.** La instalación de mamparas en puestos de atención al público así como en los mostradores o mesas de registro general es esencial para reducir el riesgo de contagio. Ya se informó desde la Dirección General sobre la adquisición e instalación de estos elementos: las mamparas o pantallas protectoras deberán colocarse en los lugares con atención al público (Administraciones, UURE, registros, mostradores de recepción o información...).
- ✓ **Bandas de separación adherentes.** En los centros de atención presencial es recomendable marcar las distancias de seguridad a través de estos elementos.
- ✓ **Medidas de seguridad a la entrada y salida del centro.** Se deberán adoptar las medidas necesarias para evitar las aglomeraciones a la entrada y salida, habilitándose en caso de ser posible, un sentido de entrada y otro de salida.

- ✓ **Cartelería.** Se debe prever, en la medida de lo posible, información a los trabajadores y recomendaciones higiénicas para evitar la exposición al contagio mediante la fijación de cartelería. Se está diseñando en Servicios Centrales cartelería para colgar en los centros que se pondrá a disposición de las Direcciones Provinciales y en Intranet.
- ✓ **Sistema de fichaje.** Se realizarán las adaptaciones necesarias en el control horario para evitar el contacto físico con los dispositivos de fichaje. En la medida de lo posible se situarán dispensadores de gel hidroalcohólico junto a tales dispositivos.

**No será posible reiniciar la actividad presencial sin que las medidas de seguridad y la distribución de EPIs esté debidamente garantizada.**

## **6.- BUENAS PRÁCTICAS INDIVIDUALES**

Se relacionan a continuación las medidas preventivas a adoptar de manera individual por los trabajadores que se han de aplicar en actividades que sin suponer exposición laboral, requieran de una interacción social presencial como, por ejemplo, trato con ciudadanos, visitas fuera del centro de trabajo, trato con empresas externas, reuniones de trabajo, etc.

- Mantener la distancia interpersonal (aproximadamente 2 metros).
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.
- En caso de que se deban utilizar equipos de trabajo compartidos con otros trabajadores, aumentar las medidas de precaución y desinfectarlos antes de usar. Lavarse las manos inmediatamente después de haberlos utilizado según las instrucciones conocidas.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Tratar de que cada lavado dure al menos 40 segundos. En este sentido, se recomienda la colocación de dispensadores de gel hidroalcohólico en los centros de trabajo para uso exclusivo de los trabajadores. No obstante, se recuerda que la medida más eficaz es el lavado de manos con agua y jabón.
- Si no se utiliza una mascarilla, cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo al toser y estornudar, y desecharlo a continuación a un cubo de basura que cuente con cierre. Si no se dispone de pañuelos emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca.

- Facilitar el trabajo al personal de limpieza cuando se abandone el puesto, dejándolo despejado lo máximo posible.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal especialmente, los pañuelos desechables o similares de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- Si se empieza a notar síntomas, avisar a los compañeros y superiores, extremar las precauciones tanto de distanciamiento social como de higiene mientras se esté en el puesto de trabajo, y contactar con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, además de notificarlo al médico de atención primaria o al teléfono de atención al COVID-19 de la Comunidad Autónoma.
- Cumplir con las restantes medidas específicas de prevención de las que se haya informado.
- Informar sobre posibles carencias o deficiencias en materia preventiva al superior o al Servicio de Prevención o Empleado Público Designado.
- El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha promovido la iniciativa “A SUBIR POR LAS ESCALERAS ME APUNTO” para promover la actividad física en el lugar de trabajo a la vez que se contribuye a garantizar las medidas de seguridad al evitar el uso de ascensores. A tal fin, ha diseñado cartelería que se pondrá a disposición de las Direcciones Provinciales en la Intranet por si se quiere hacer uso de ella.

## **7.- ATENCIÓN AL PÚBLICO**

La disposición Sexta de la Resolución del Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública, de 5 de mayo de 2020, de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la AGE con motivo de la aprobación del “Plan para la transición hacia una nueva normalidad” establece: *“En los servicios de atención al público se priorizará la atención telefónica y telemática. Para el caso de atención presencial será precisa la cita previa y se limitará el aforo. Deberán adoptarse las medidas necesarias para minimizar los posibles riesgos para la salud, en los términos que determinen las autoridades sanitarias y de lo contenido en la Instrucción de 22 de abril de 2020 de la Secretaría General de Función Pública”.*

**La apertura al público no se realizará hasta que sea autorizada por la Dirección General.**

Serán requisitos para la apertura de la atención al público:

- Que la Comunidad Autónoma o zona geográfica en la que se encuentren el centro de trabajo se encuentre en la Fase II del “*Plan para la transición hacia una nueva normalidad*” (desescalada) de acuerdo con la calificación que se vaya realizando por el Gobierno.
- Que se dispongan en el ámbito de cada Dirección Provincial de las medidas sanitarias necesarias para la protección de los empleados.
- Que sea autorizada por la Dirección General.

Durante la Fase II y con la correspondiente autorización se abrirán los centros de trabajo a la atención presencial en las siguientes **condiciones**:

#### **Relacionadas con la organización de los centros**

- Se mantendrá el sistema de **turnos semanales**, si bien dicho sistema se irá adaptando a la incorporación progresiva del número de empleados en función de la situación sanitaria.
- Se extremará la limpieza y las medidas de higiene.
- Se obligará a los usuarios a la higiene de manos utilizando los dispensadores de **gel hidroalcohólico** en el momento de acceso a las instalaciones; asimismo la **utilización de mascarilla es obligatoria** en espacios públicos de acuerdo con la *Orden SND/422/2020, de 19 de mayo, por la que se regulan las condiciones para el uso obligatorio de mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19*. El uso de mascarilla será obligatorio 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. Dicha obligación 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.
- Para quien acuda con demasiada antelación se le indicará que deberá realizar la **espera**, si es necesario, en el exterior.
- El **acceso a los centros** se realizará de forma individualizada y se advertirá de ello al asignar la cita. Únicamente se permitirá la entrada de acompañantes

para aquellas personas que por su edad o condiciones físicas necesiten la ayuda de otras personas.

- Se informará mediante **cartelería** de la necesidad de mantener la distancia señalizada en el suelo y la distancia social obligatoria, recordando que la aproximación al puesto de trabajo se realizará cuando se le solicite y por el tiempo imprescindible.
- Se señalará la **distancia de seguridad** con cintas adhesivas de suelo.
- Se regulará la entrada de personas de forma que en ningún caso se superen los aforos que se fijen para el mantenimiento de la **distancia interpersonal** de seguridad
- Se dotarán de **mamparas/pantallas de seguridad** los puestos de atención al público. Si se realizara la atención en puestos de trabajo que no dispongan de protección se ubicará al ciudadano a una distancia del funcionario que realice la atención de, al menos, dos metros.
- Se realizará una **limpieza regular del puesto** de información al finalizar la atención.
- Se determinarán las condiciones higiénicas de uso de los **kioscos dispensadores de tickets** en SIGE. En el caso de no poder asegurar las medidas necesarias de protección se podrán dejar fuera de servicio y, en su caso, habilitar el puesto de recepción que será gestionado por un funcionario debiendo en todo caso llevar a cabo el seguimiento y control de las atenciones realizadas.

#### **Relacionadas con la atención al ciudadano**

- Se atenderá exclusivamente con **cita previa**.
- Se redefinirán las **parrillas** y se espaciarán las citaciones para evitar aglomeraciones conforme a las instrucciones de la Secretaría General.
- El **horario diario de atención al público** se iniciará a las 9:00 horas y finalizará a las 14:00 horas sin perjuicio de horarios especiales que se puedan fijar en determinados centros.
- Se intentará limitar la entrada para la realización de **trámites** que se puedan realizar a través de los diversos servicios existentes en la Sede Electrónica, Sistema RED, buzón de correo o atención telefónica.
- Se generará la **Cl@ve Permanente** o se emitirá certificado digital a cada usuario que sea atendido para que en siguientes ocasiones puedan acceder a la Sede Electrónica.
- Los **puestos de autogestión** se podrán mantener fuera de servicio si no se garantiza que su uso permite el cumplimiento de las medidas necesarias para minimizar los posibles riesgos para la salud.

### **Buenas prácticas en la atención al público**

Se indican a continuación una serie de medidas complementarias catalogadas como buenas prácticas en relación con el personal que desarrolle funciones de atención al público:

- Se debe mantener la mesa totalmente despejada en la medida de lo posible. Los documentos, impresos o papeles en general se ubicarán detrás de los puestos de atención o en otro lugar a distancia de la atención al público. Esto facilita que, en su caso, se limpie la mesa rápidamente con papel y desinfectante.
- Los teléfonos y los teclados y ratones del ordenador estarán apartados del público.
- No se deberá tener bebida o comida en el puesto de atención.
- En caso de que el trabajador que está atendiendo al público considere necesario y/o urgente limpiar la mesa, se pondrá como “no disponible” y realizará la limpieza de su puesto y la posterior limpieza de sus manos con agua y jabón.
- Se eliminarán bolígrafos de las mesas de atención al público. No se prestarán bolígrafos de uso personal.
- No se utilizará el teléfono móvil del ciudadano.
- Se limitará la entrega de papeles o documentos al Registro General, informando al contribuyente de que también puede hacerlo por medios telemáticos.
- No se cogerá el DNI del contribuyente, el cual deberá sólo mostrarlo cuando sea necesario realizar alguna comprobación.
- Imprimir instrucciones o formularios y dejarlos en zona de espera para mantener las superficies de las mesas de atención libres y facilitar la limpieza.

Con carácter general, las instrucciones contempladas en este Plan se establecen sin perjuicio de la sujeción de todo el personal a las necesidades del servicio debidamente justificadas y de su disposición cuando se les requiera, para la prestación de los servicios públicos encomendados a la Administración General del Estado, garantizándose las medidas preventivas necesarias.

