

COVID-19: CUIDAMOS DE USTED

NUESTROS COMPROMISOS

Para las **Cuevas del Hams** siempre ha sido una prioridad cuidar de la salud y el bienestar de sus clientes y trabajadores. Y ahora, en estas circunstancias, lo sigue siendo más que nunca. Por esto, con la colaboración de nuestros asesores sanitarios, **Biolinea Internacional**, hemos desarrollado un plan para reforzar todos los estándares de seguridad, higiene y calidad que ya teníamos implantados, adaptándolos a las nuevas necesidades y medidas preventivas necesarias para hacer frente al COVID-19. Este plan incluye las medidas necesarias para garantizar que su visita a las cuevas sea placentera y segura.

- **LIMITACIÓN DE AFOROS** - Todas las áreas comunes han sido redimensionadas y adaptadas para garantizar la distancia de seguridad y reducir los aforos según la normativa vigente.
- **INFORMACIÓN** – Nuestros clientes recibirán información, a través de cartelería y señalética diversa, acerca de nuestros protocolos sanitarios.
- **HIGIENE DE MANOS**– Para facilitar la higiene de manos de nuestros clientes y empleados se han ubicado en diferentes puntos del recinto estaciones de dosificación de gel hidroalcohólico.
- **PAPELERAS HABILITADAS** – Se han habilitado por todo el recinto papeleras especiales para el desecho de pañuelos, mascarillas, guantes y otros desechos higiénicos.
- **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN** – Previo a la apertura se van a realizar tratamientos específicos de limpieza y desinfección en todos los sistemas y superficies de nuestras instalaciones. Posteriormente, se reforzará el plan de limpieza y desinfección continua. Se utilizarán únicamente desinfectantes autorizados.
- **VENTILACIÓN** - Se va a incrementar la tasa de renovación del aire garantizando una mayor aportación de aire exterior.
- **PUESTOS DE TRABAJO** – Se han adaptado los puestos de trabajo para garantizar la distancia de seguridad en la atención a nuestros clientes y en la prestación del servicio, instalando mamparas como barrera de protección en algunos casos.
- **PROTECCIÓN INDIVIDUAL**– El personal portará equipos de protección individual según la evaluación del riesgo de su puesto de trabajo y los clientes deberán llevar mascarillas durante toda la visita.
- **FORMACIÓN** - Previo a la reapertura todos nuestros empleados recibirán formación específica en el manejo de los nuevos protocolos y medidas de seguridad e higiene, garantizando así que todos los protocolos se llevan a cabo de manera óptima.
- **AUDITORIAS EXTERNAS** - Se realizarán de forma periódica auditorías externas independientes para revisar la correcta implantación del plan preventivo.



NUESTRAS RECOMENDACIONES PARA SU EXPERIENCIA EN LAS CUEVAS:

Sigan la información de los folletos y paneles informativos presentes por el recinto, así como las instrucciones dadas por nuestro personal. Si no se encuentra bien o sospecha tener algún síntoma compatible con COVID-19, por responsabilidad le agradecemos que no realice la visita.

- TAQUILLA Y ENTRADA AL RECINTO
 - Es conveniente que los grupos familiares o de convivientes se mantengan unidos. **Un solo miembro del grupo debe dirigirse a las taquillas** o puntos de atención al cliente, para reducir así las aglomeraciones en las filas.
 - Usar la mascarilla y el gel hidroalcohólico de manos para dirigirse a la taquilla o a cualquier punto de información.
 - Se recomienda el pago a través de tarjeta de crédito (contactless).

- VISITA A LAS CUEVAS
 - **Es obligatorio el uso de mascarilla a partir de los 6 años**, disponibles a la venta en taquilla.
 - Desinfecte su calzado en las alfombras habilitadas para este propósito antes de entrar a las Cuevas.
 - Use el gel hidroalcohólico para higienizarse las manos antes de entrar en las cuevas y siempre que sea necesario.
 - Respete siempre los aforos antes de entrar en cualquier dependencia, incluidos los lavabos.
 - Recordamos que está prohibido tocar las formaciones naturales de las Cuevas.
 - Deberá respetarse la distancia de seguridad (1,5 m) entre grupos familiares durante la visita a las cuevas y las representaciones audiovisuales.
 - Conserve todos los documentos, folletos y plano entregados en taquilla durante toda su estancia. Si no desea conservarlos haga uso de las papeleras.
 - Use las papeleras específicamente habilitadas para desechar

mascarillas, guantes, pañuelos y toallitas desinfectantes.

- RESTAURACIÓN:
 - **Espere a ser atendido por nuestro personal** antes de sentarse en la mesa.
 - Es obligatorio el uso de gel desinfectante antes y después de utilizar las instalaciones de restauración.
 - Respete siempre la distancia de seguridad en la cola de servicio y no se quite la mascarilla hasta estar sentado en la mesa.

COMUNICA

A QUIEN PUEDA CONCERNIR

Las instalaciones de las Cuevas dels Hams tienen implantado **protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19**, que cumple con los criterios y requisitos recogidos en Especificaciones UNE 0066-9, que establecen las directrices y recomendaciones para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.

English version: "Measures to reduce the spread of coronavirus SARS-CoV-2. Part 9: Museums and heritage sites. Guidelines and recommendations"

Adicionalmente, todos los empleados de las Cuevas dels Hams han recibido la **formación** específica en prevención de COVID-19 y en la aplicación de dichos protocolos.

Asimismo, las Cuevas dels Hams están inscritos en nuestro **Programa de Control de Calidad Higiénico-Sanitario** y es visitado regularmente según un plan establecido por nuestro equipo de inspectores, con la finalidad de evaluar el estado higiénico-sanitario de las instalaciones y de su funcionamiento.

En el contexto de este programa, las áreas comunes, los bares, así como todos los sistemas hídricos son inspeccionadas regularmente y muestreadas para los **análisis microbiológicos y físico-químicos** pertinentes y cumplen en general con los requisitos exigidos en el ordenamiento higiénico-sanitario español y con los estándares internacionales más exigentes.

Y para que conste donde convenga, firmo la presente.

En Palma de Mallorca, a 1 de junio de 2020

Fdo: Beatriz Santandreu
Directora

