

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A PARTIR DE 1 DE JUNIO DE 2020

Otratoma Servicios Audiovisuales s.l. (Miramiorla.com)

Estimados Clientes,

Lo primero de todo, esperamos que todos/as ustedes se encuentren bien de salud y que sus familiares y allegados también. Esperando que estén viviendo esta situación tan sumamente excepcional de la mejor manera posible y con los mejores ánimos.

Todo el equipo de Otratoma Servicios Audiovisuales s.l. (Miramiorla.com), junto con asesoramiento externo especializado hemos configurado este protocolo de atención el cual creemos que va a ser la base y una de nuestras mayores bazas de cara al curso académico que comenzamos.

Precisamente por eso a través de este escrito queremos informarles **de las nuevas medidas** en referencia al servicio que les vamos a ofrecer, tanto de la atención y seguridad en sesiones de fotos (que casi al 100% se tendrán que realizar en nuestro estudio) como en la entrega/recogida del trabajo terminado a final del curso.

Estas medidas han sido configuradas con el asesoramiento oportuno, y siguiendo las normativas de higiene y seguridad tanto para nuestros clientes como para nosotros mismos.

Inicialmente, nosotros veníamos (hasta el curso pasado) haciendo las sesiones de fotos en las propias Universidades, Campus, Facultades o escuelas, cosa la cual permitía a los alumnos/as no desplazarse y tener la oportunidad de realizarse las fotos en el mismo lugar donde estudiaban. Del mismo modo las entregas se realizaban en el propio centro de estudios a final del curso.

De momento esta manera de atención y de entrega de trabajo creemos que no va a ser viable durante este curso académico. Siempre apelando al sentido común, la sensatez, salud y seguridad de nuestros clientes y de la nuestra.

MUY IMPORTANTE (Posibilidad de sesiones de fotos en la propia Universidad):

Si la Universidad, Facultad, Escuela o campus, lo permite (siempre siguiendo los criterios de seguridad e higiene adoptados en cada caso), nosotros nos desplazaremos a la Universidad a realizar una o varias sesiones de fotos. Siempre y cuando se den las condiciones óptimas para hacerlo y adoptando por parte de la Otratoma (miramiorla.com), las medidas que estén a nuestro alcance para garantizar una sesión de fotos segura.

En este caso, se acordará previamente con los delegados/as o representantes del grupo/os las condiciones de dichas sesiones (día/as, horarios, etc...), que serán establecidos en función del número de personas y otros criterios como el espacio que nos puede ceder la Universidad, etc...

Hemos barajado muchas opciones (intentado pensar en todos los posibles casos) y hemos establecido los siguientes protocolos para las sesiones de fotos en el estudio:

. Las sesiones de fotos se realizarán a partir de ahora ***cita previa en nuestro estudio. Calle Las Naves Nº 25 Local 2 lateral (junto al número 23)**
http://miramiorla.com/donde_estamos/index.html

*En la página creada para cada grupo/ universidad, se va a habilitar un botón de reserva de citas donde los alumnos/as interesados en realizarse las fotos, podrán reservar cita de manera personalizada.

. Las fechas y plazos que tendrá cada grupo para hacerse las fotos serán previamente acordadas con los delegados/as o representantes del grupo.

. Recomendamos a los grupos interesados en contratarnos realicen pronto la contratación para tener la mayor amplitud de fechas de sesiones de fotos.

. Nuestra intención es poder dar a los grupos fechas desde el mes de octubre hasta el mes de Febrero/Marzo, para que realicen las fotos con el tiempo suficiente y con las máximas garantías.

. Las citas se darán en turnos de 10-15 minutos entre persona y persona. (se ruega máxima puntualidad a la hora de acudir a la cita). Si la persona citada, sufriera algún retraso en la cita le rogamos nos lo haga saber para tener las máximas precauciones a la hora de intentar que no coincidan varias personas en la misma franja horaria para realizarse fotos, ya que hemos limitado el aforo de personas en nuestro estudio.

. Recordarles que estas citas previas son las mismas para todos los servicios que ofrecemos. Tanto de fotos para Orlas académicas, como para otro tipo de sesiones de fotos o trabajos que la empresa realiza.

. **Rogamos a las personas interesadas en realizarse fotografías acudan solas a la cita**, a no ser que la persona que acuda al estudio necesite asistencia o ayuda para las sesiones de fotos. Si la persona que acude a realizarse fotos viene acompañada y no es uno de estos casos, le rogamos le indique a su acompañante que espere fuera del local si este tuviera el aforo completo.

. **En referencia al pago de los pedidos se podrán pagar por transferencia, con tarjeta o efectivo (a elección del cliente)**

. Se están barajando más formas de pago para nuestros clientes, pero estas aún no están implantadas en la empresa. Se informará a los representantes de los grupos de las novedades al respecto.

MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE:

Estas medidas han sido configuradas con el asesoramiento oportuno, y siguiendo las normativas de higiene y seguridad tanto para nuestros clientes como para nosotros mismos.

1. Limpieza y desinfección del Local:

Se procederá a limpiar y desinfectar el local (sobre todo las zonas que van a ser utilizadas por nuestros clientes) tres veces al día.

Para ello utilizaremos productos desinfectantes, bactericidas y fungicidas de amplio espectro homologados por las autoridades competentes, y con todas las garantías tanto para nuestros clientes como para el personal de Otratoma (Miramiorla.com)

2. Limpieza y desinfección de los trajes Académicos (para sesiones de fotos de Orlas):

Durante las sesiones de fotos de orlas en el estudio se utilizan trajes académicos corbatas, bandas de graduación y birretes. Todo este vestuario será desinfectado entre persona y persona que acuda a hacerse las fotos, con un producto especial de desinfección textil de amplio espectro. lo cual nos garantiza que el vestuario utilizado para las sesiones de fotos de Orlas, queda limpio de una persona a otra con la mayor seguridad y garantía para nuestros clientes.

Contamos con más de 4 togas académicas y con más 4 birretes, así como con numerosas corbatas y bandas para garantizar aún más que entre persona y persona los trajes han quedado debidamente limpios y desinfectados.

Se le dará al cliente la opción de ponerse el traje académico o no (según lo que considere cada persona). En caso de no querer ponerse el traje académico, se le realizará la foto sin el para a posterior realizar un foto-montaje en alta calidad.

No se prestarán camisas blancas, teniendo los interesados/as traer sus propias camisas. En caso de no disponer de camisa blanca, les rogamos consulten con el estudio para ver las opciones. También si lo desean pueden venir con su propia corbata, siempre que esta sea negra.

3. Medidas de Higiene Generales:

. Pondremos a disposición de nuestros clientes solución hidroalcohólica higienizante para la limpieza de manos, así como guantes desechables (para aquellas personas que lo soliciten). Recordamos que las personas que acuden a nuestro estudio tienen que venir con su propia mascarilla de protección.

. Nuestro personal les recibirá siempre con mascarillas de protección homologadas, siguiendo además un estricto protocolo de higiene personal durante la jornada de trabajo.

4. Medidas de seguridad e higiene durante las sesiones de fotos:

. Las fotos se realizarán con una distancia de más de 2 metros (entre el fotógrafo/a y la persona a fotografiar).

. La persona que realice las fotografías, llevará mascarilla quirúrgica, pantalla de protección (si el caso así lo requiriera) para garantizar la seguridad de nuestros clientes y la suya propia.

. La persona que se va a realizar la fotografía deberá mantener la mascarilla puesta en todo momento, y únicamente quitársela cuando el fotógrafo/a se lo indique.

. Si la persona que va a realizarse fotos quiere salir maquillada deberá haberse maquillado en casa o antes de llegar al estudio.

. Si la sesión de fotos es de Orla y la persona se va a poner traje académico, banda, etc..., deberá en todo momento mantener puesta su mascarilla, hasta que el fotógrafo/a, se lo indique.

. Las zonas comunes se han delimitado, y queda prohibido el uso de los aseos salvo casos excepcionales. (por favor consúltennos si desean hacer uso de los mismos).

Para la recogida/entrega de trabajos:

1. Recogida de pedidos y/o trabajos terminados se realizará en el estudio (tanto si vienen la persona interesada, como si encarga a otra persona recoger su pedido):

Los alumnos podrán recoger sus pedidos en nuestro estudio siempre *cita previa (escribiendo antes un correo a olaya@otratoma.com o info@otratoma.com), para solicitar su pedido y durante un año entero. (hasta el 30 de Junio del año siguiente).

MUY IMPORTANTE:

Una vez contacten con nosotros por correo para solicitar su pedido, tomaremos nota de su solicitud, y cuando esté listo su pedido para ser recogido con todas las garantías, les avisaremos para que lo recojan indicándoles horario o franja horaria para la recogida. (este proceso tarda algunos días).

*La cita previa es para asegurar que no haya acumulación de personas que vienen a recoger sus pedidos en determinadas horas del día, y así garantizar lo máximo posible la seguridad de las personas que vienen a recoger sus pedidos.

Les rogamos acudan solos/as a recoger sus pedidos. Si vienen con acompañantes, les rogamos por favor que esperen fuera del local hasta que ustedes salgan si el aforo del Local estuviera completo.

Las entregas presenciales en nuestro estudio se realizarán en el mostrador del local dotado con mampara de protección.

La persona que les atiende lo hará con mascarilla. Podremos a su disposición solución hidroalcohólica.

2. Envíos a Domicilio:

Aquell@s alumnos que previamente solicitaron (previo pago de los gastos de envío) que su pedido fuera enviado a su domicilio. se procederá a preparar sus pedidos una vez se haya confirmado que la Orla de su grupo o carrera está terminada, y el grupo nos haya dado el Ok de que los bocetos de las Orlas están correctos y son los finales. , LES ROGAMOS POR FAVOR NOS HAGAN SABER QUE SOLICITARON EL ENVÍO PARA PODER PREPARARLO. Ya que son muchos grupos y personas las que solicitaron el envío de pedidos.

Los envíos en principio se van a realizar durante los meses de Junio, Julio o Septiembre (dependiendo de la demanda de envíos que haya), a no ser que el interesado/a nos indique otra fecha posterior para el envío, o se hubiera acordado con el grupo la terminación de los trabajos en otras fechas posteriores a las indicadas en este protocolo.

Si hubiera alguna persona que en su día no solicitó el envío a domicilio, y ahora desea que su pedido le sea enviado por mensajería deberá escribir al correo olaya@otratoma.com. Una vez recibamos la solicitud del nuevo envío se le indicará como proceder con los gastos de envío del mismo.

Los envíos se realizar una vez por semana. Los pedidos serán preparados durante la semana, y la mensajería se los llevará a finales de dicha semana (jueves o viernes) por lo que puede que su solicitud de envío tarde en llegar a su destino entre 1 semana a 10 días (debido a este protocolo).

Dichos pedidos se van a preparar en un canuto rígido de cartón debidamente revisados e higienizados antes de salir de nuestro estudio.

. Estas medidas están sujetas a cambios o modificaciones **de manera parcial o total**, dependiendo de las circunstancias que se vayan dando en los próximos meses en lo que a la pandemia del COVID-19 se refiere. Siempre ajustándonos a las recomendaciones de las autoridades competentes, y velando por la seguridad y salud de nuestros clientes, así como la de los componentes de Otrátoma (miramiorla.com).

Gracias por su colaboración.

Reciban un cordial saludo del todo el equipo,

Otrátoma Servicios Audiovisuales s.l.