

¡JUNTOS

NOS

APOYAMOS!

JUNTOS AVANZAMOS



**PROTOCOLO PREVENTIVO DE CONTAGIO EN
SITUACIÓN DE ATENCIÓN DE PÚBLICO
COVID - 19**

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer las medidas preventivas adicionales a las generales, para aquellos servicios de atención al público, a implementar en las sedes de Duoc UC establecidas en el territorio nacional, afín de disminuir el riesgo de diseminación de COVID - 19 mediante acciones de prevención.

ALCANCE

Se aplica en todos los puntos de atención al público en las sedes y Casa central de la institución.



PROCEDIMIENTO A REALIZAR POR EL GRUPO DE COLABORADORES QUE TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE ATENDER PÚBLICO

Auxiliar de Seguridad - Asistente de Biblioteca - Cajero/Financiamiento/Cobranzas
Coordinador Docente/Coordinadores de carrera - Subdirectores - Director de sede
Secretarios(as)/Asistentes Cetecom/Soporte Tecnológico Central - Directores de Carrera
Pañoleros (o similar) - Personas (Generalista y administrativo)



- **Prevención y obligaciones.** Para prevenir el contagio y cuidar de la comunidad, hay medidas obligatorias al interior de las dependencias, ya establecidas en el Protocolo General Conductual de Prevención, así también están las obligaciones del colaborador y del público.



- A** El colaborador responsable de atender al público debe cumplir con:

Usar en todo momento mascarilla o careta (máscara con mica plástica), los que deberá cambiar según recomendación del MINSAL.



Desinfectar permanentemente superficies y ambientes al término de cada atención a una persona, siguiendo las recomendaciones establecidas en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID - 19.

B El público que asiste a las dependencias Institucionales debe cumplir con:



Obligación de uso de mascarillas o caretas (máscara con mica plástica) para todas las personas, que ingresen al sector de atención al público.



Respetar el turno de espera, el que contempla un distanciamiento de 1,5 m2 entre personas.

Cada persona que ingrese al recinto de atención deberá aplicarse alcohol gel en las manos.



● **Adaptación servicios y recintos.** Todas las áreas de atención al público en la institución, sean de alumnos y/o colaboradores, deben adaptar la mayoría de sus servicios para que sean accesibles de manera virtual, para disminuir al máximo el riesgo de contagio por distancia o contacto entre personas.



Las áreas que mantienen un servicio de atención permanente de personas deberán instalar barreras físicas como láminas de mica o plástico, entre quien atiende y la persona del público, de manera de disminuir posibilidades de contagio a través de saliva. Lo anterior, no reemplaza el uso de mascarilla.

En el caso de la biblioteca, se recomienda un sistema de retiro programado con anticipación y de devolución de libros en dispensadores al ingreso del recinto.



En el caso de atención de cajas de pago se debe instruir a los usuarios a evitar el uso de dinero en efectivo, privilegiando otros métodos como el uso de tarjetas o transferencias bancarias, implementando un cartel con los datos de transferencia. Para cada uso desinfectar los POS o tarjetas con alcohol gel o producto equivalente instruido por el MINSAL y dispuesto en la sede, sin olvidar el uso permanente de guantes plásticos.



Todos los servicios higiénicos de uso público deberán disponer de agua, jabón y toallas de papel para secado de manos y alcohol gel a la salida del sector de baños.

¡IMPORTANTE! Los cambios en los servicios a modo en línea deben ser informados a los potenciales usuarios de manera clara y oportuna.



- **Señalética.** En todos los lugares de atención al público se deben instalar señaléticas (carteles o pendones) con las indicaciones básicas de prevención y recomendando acceder en forma remota a los servicios disponibles en línea.

Para su atención es obligatorio el uso de los siguientes elementos:

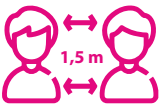
- Uso de mascarilla que cubra la boca y nariz del usuario.
- Aplicación de alcohol gel dispuesto antes de ingresar al espacio de atención.
- Mantener, en todo momento, una distancia de al menos 1,5 m2 entre las personas.
- Al momento de saludar, evitar contacto físico.
- No tocarse la cara, ni los ojos.



INSTRUCTIVO



- **Prevención y Obligaciones.** Todos los artículos preventivos de uso personal de colaboradores que atienden público, como mascarillas, máscaras con mica plástica, guantes y artículos de sanitización, deberán ser facilitados y repuestos por la respectiva sede o Casa Central.

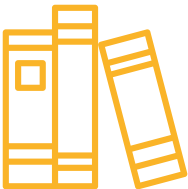


Se deberá demarcar el distanciamiento de 1,5 m² entre personas en filas de espera, mediante una cinta adhesiva o pintura permanente con color visible o mediante la entrega de números de atención, que permitan a las personas expandirse.



Cada sede deberá facilitar los implementos necesarios para asegurar la higienización de espacios y/o superficies, así como la instalación de dispensador de alcohol gel al ingreso de lugares de atención de público.

- **Adaptación Servicios.** Para optimizar el servicio de atención de público, las respectivas áreas podrán adecuar o reducir su horario de atención, de modo de optimizar los tiempos de control de medidas preventivas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- "Protocolo de manejo y prevención ante covid-19 en sector comercio"
<https://www.ccs.cl/2020/04/08/protocolo-de-manejo-y-prevencion-ante-covid-19-en-el-comercio/>
- Ficha ACHS: "Resguardo de contagio de COVID-19 en centro de trabajo",
<http://coronavirus.achs.cl>.
- Resolución 282 del MINSAL: "Uso obligatorio de mascarillas en lugares y circunstancias que indica",
<http://coronavirus.achs.cl>.
- Ficha ACHS: "Medidas generales para prevenir el COVID-19",
<http://coronavirus.achs.cl>
- Ficha ACHS: "Recomendaciones preventivas para reducir el contagio dentro de los centros de trabajo",
<http://coronavirus.achs.cl>.
- Guía práctica ante el retorno al trabajo en el periodo de crisis COVID-19, (UGT- España).
- Decálogo ante el retorno al trabajo de actividades no esenciales (CCOO – Madrid España)