

Objetivo

Establecer medidas preventivas adicionales a las generales, para los servicios de atención de público.

Alcance

Grupos de cargos de atención de público en Duoc UC.

1. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE CONTAGIO EN LUGARES DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

- a) Todas las áreas de atención de público (de alumnos y/o colaboradores) de Duoc UC, deberán entregar un servicio de calidad respetando las medidas de seguridad en la atención presencial, establecidas en este protocolo. Los cambios en estos servicios deberán ser informados a los potenciales usuarios de manera clara y oportuna.
- b) 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 por la respectiva sede.
- c) En todos los lugares de atención de público se deberán instalar carteles o pendones con la siguiente información:
 - Servicios en línea o virtuales a los que puede acceder de forma no presencialmente.
Uso obligatorio de:
 - Mascarilla.
 - Alcohol gel antes de hacer ingreso al espacio de atención de público.
 - Mantener, en todo momento, una distancia de al menos 1 metro lineal entre personas.
 - Al momento de saludar, evitar contacto físico.
 - Evitar tocarse la cara.
- d) Estas medidas contemplan las ya establecidas en el Protocolo General Conductual de Prevención, así como las siguientes:
 - a) **Obligaciones para el público atendido:**
 - Obligación de uso de mascarillas o caretas (máscara con mica plástica) para todas las personas, que ingresen al sector de atención de público.
 - Respetar el turno de espera, el que contempla un distanciamiento de, a lo menos, 1 metro lineal entre personas.
 - Cada persona que ingrese al recinto de atención de público deberá aplicarse alcohol gel en las manos.
 - En el caso de las cajas, se deberá instruir a los usuarios evitar el uso de dinero en efectivo, privilegiando otros métodos de pago como el uso de tarjetas o transferencias bancarias y desinfectando los POS o tarjetas de forma permanente con alcohol gel o producto equivalente instruido por el MINSAL.

b) Obligaciones para el colaborador responsable de atender al público:

- Deberá usar en todo momento mascarillas y Careta facial (máscara con mica plástica), así como guantes plásticos, los que deberá cambiar según recomendación del MINSAL. Quedará excluido el uso de careta facial, cuando exista en el puesto de atención la instalación de acrílico protector.
- Limpiar y desinfectar permanentemente superficies y ambientes al término de cada vez que atiende a una persona, siguiendo las recomendaciones establecidas en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes - Covid-19.

c) Características del espacio de atención de público:

- Se deberá demarcar el distanciamiento de 1 metro lineal 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Aquellas áreas que mantienen un servicio de atención de personas permanente deberán instalar barreras físicas que impidan el paso de gotitas, como láminas de plástico, entre el personal que atiende y el público. En tal caso, se sugiere mantener el uso de mascarilla desechable o de genero reutilizable.
- En el caso de biblioteca, se recomienda un sistema de retiro programado con anticipación y de devolución de libros en dispensadores al ingreso.

2. GRUPOS DE CARGOS QUE ATIENDEN PÚBLICO

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

Referencias bibliográficas:

- 1) “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/>
- 2) Ficha ACHS: “Resguardo de contagio de COVID-19 en centro de trabajo”,
<http://coronavirus.achs.cl> .
- 3) Resolución 282 del MINSAL: “Uso obligatorio de mascarillas en lugares y circunstancias que indica”, <http://coronavirus.achs.cl> .
- 4) Ficha ACHS: “Medidas generales para prevenir el COVID-19”, <http://coronavirus.achs.cl>
- 5) Ficha ACHS: “Recomendaciones preventivas para reducir el contagio dentro de los centros de trabajo”, <http://coronavirus.achs.cl> .
- 6) Guía práctica ante el retorno al trabajo en el periodo de crisis COVID-19, (UGT-España).
- 7) Decálogo ante el retorno al trabajo de actividades no esenciales (CCOO – Madrid España)
- 8) Resolución Núm. 644 exenta: ESTABLECE TERCER PLAN “PASO A PASO”
- 9) ORD. N° 06/ 5567 - Recomendaciones De Actuación Para La Realización De Actividades Presenciales En Instituciones De Educación Superior En El Contexto Del COVID-19