

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ANTE COVID-19

COMITÉ DE CRISIS COVID-19

LICEO EXPERIMENTAL MANUEL DE SALAS Brown Norte #105, Ñuñoa

## Contenido

Condiciones de trabajo presencial básicos .....	2
Instrucciones de prevención de contagio en las instalaciones .....	2
Alcance .....	2
En el contexto de la pandemia de COVID-19, recomendaciones generales:.....	3
Informar a los funcionarios sobre: .....	3
Asegurar la limpieza y desinfección del lugar de trabajo.....	3
Promover medidas individuales en los funcionarios de prevención de contagio covid-19.....	4
Atención al Público.....	4
Medidas informativas hacia el público a atender .....	4
Medidas Organizacionales .....	4
Medidas Específicas de higiene y prevención de riesgos.....	5
Recepción de Documentos.....	6
Recepción de proveedores.....	6

## Condiciones de trabajo presencial básicos

Las condiciones del trabajo al interior del Liceo Experimental Manuel de Salas (LEMS) no deben generar riesgo para los funcionarios, por lo cual se deberá proveer:

- Mascarilla que cubra nariz y boca
- Alcohol Gel
- Guantes Quirúrgicos
- Pantalla protectora de acrílico para atención a público

En cada lugar que se atienda a público deberá limpiar y desinfectar las superficies de trabajo.

Se debe considerar el tiempo que permanece el virus en distintas superficies, que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla Permanencia:

<b>Tipo de Superficie</b>	Plástico	Papel	Vidrio	Madera	Acero	Guantes Quirúrgicos	Aluminio
<b>Permanencia del Virus</b>	5 días	4-5 días	4 días	4 días	2 días	8 horas	2-8 horas

## Instrucciones de prevención de contagio en las instalaciones

Estas instrucciones se basan en el documento del ministerio de salud “Recomendaciones de Actuación en los Lugares de Trabajo en el contexto COVID-19 (Excluye Establecimientos de Salud), Fase 4” y “protocolo de actuación Salud Higiene y Seguridad Actividades Presenciales Covid-19” de la Universidad de Chile

## Alcance

El presente documento establece las acciones que se deben adoptar por todos los funcionarios que realizan actividades de atención al público durante el contexto de la pandemia mundial denominada SAR-CoV-02


En el contexto de la pandemia de COVID-19, recomendaciones generales:

Informar a los funcionarios sobre:

- a) Dar acceso a la información entregada por el ministerio de salud <https://www.gob.cl/coronavirus/>
- b) Monitorear el estado de salud de los funcionarios y contar con protocolos para actuar ante sospechas de un posible contagio
- c) Dar a conocer los protocolos (Difusión) establecidos por el LEMS
- d) Dar facilidad de teletrabajo a los funcionarios

Medidas preventivas generales a realizar en los lugares de trabajo para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19

**¿Cuáles son las recomendaciones generales para el COVID-19?**

	Lavado frecuente de manos.		Evitar saludar con la mano o dar besos.
	Estornudar o toser con el antebrazo o en pañuelo desechable.		Mantener ambientes limpios y ventilados.
	Mantener distancia social de un metro.		Estar alerta a los síntomas del COVID-19: fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, dolor muscular, dolor de cabeza.
	Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.		En caso de dificultad respiratoria acudir a un servicio de urgencia, de lo contrario llamar a SALUD RESPONDE.
	No compartir artículos de higiene ni de alimentación.		

Fuente: Ministerio de Salud

Asegurar la limpieza y desinfección del lugar de trabajo

- a) Mantener ambientes limpios y ventilados
- b) La limpieza y desinfección del lugar de trabajo se deberá realizar según lo recomendado por el Protocolo sobre "limpieza y desinfección del Liceo Experimental Manuel de Salas"
- c) Las superficies de trabajo deben limpiarse frecuentemente (cada dos horas) por el propio funcionario
- d) Reforzar limpieza de baños por parte de auxiliares de servicios
- e) Promover y dar facilidad para el lavado de manos de funcionarios como el público (Baño habilitado solo para público)

### Promover medidas individuales en los funcionarios de prevención de contagio covid-19

- a) Facilitar las condiciones y los implementos necesarios para el lavado frecuente de manos con agua y jabón (Baño solo para funcionarios)
- b) Se deberá instalar dispensador de alcohol gel disponible para funcionarios como para el público
- c) Mantener la distancia física de 1.5m
- d) Cubrir nariz y boca con el antebrazo en caso de tos y estornudos. En caso de utilizar pañuelo no se debe reutilizar y debe ser eliminado en basurero.
- e) No tocarse la nariz, boca ni ojos
- f) Evitar el contacto físico al saludar
- g) No debe compartir los siguientes artículos: higiene personal, teléfono, ningún elemento o equipo de trabajo, artículos de alimentación, entre otros.
- h) No compartir elementos de protección personal
- i) El uso de mascarilla es obligatorio para funcionarios como público en general

### Atención al Público

Para el presente documento se considerará como público toda persona externa que realice interacción presencial que involucren o no la presencia de documentos al interior del LEMS.

Las salas, oficinas o áreas que atienden público, deberán privilegiar la realización de trámites y entrega de documentos mediante plataformas digitales, para evitar todo trámite presencial.

### Medidas informativas hacia el público a atender

- a) Informar mediante la instalación de carteles, afiches, medidas adoptadas para evitar la propagación del virus SAR-CoV-02
- b) Informar a través del sitio web y carteles en los lugares de atención, respecto de los horarios de atención y de las medidas requeridas para la atención e ingreso de los usuarios/as (por ejemplo: uso obligatorio de mascarillas y temperatura inferior a 37,8°, si es que se dispone de medición de ésta).

### Medidas Organizacionales

- a) Ingreso por Brown Norte #105
- b) Limpieza de calzado en pediluvio
- c) Control de salud en portería donde se tomará la temperatura y se solicitará el nombre y apellido de las personas controladas.
- d) Público que ingrese deberá mantener durante la permanencia en el liceo de forma obligatoria mascarilla que cubra la nariz y la boca.
- e) Transitar solo en dirección permitida (Portería-DAF), siguiendo señalización.
- f) Ingreso a DAF es por entrada Este.

- g) Establecer un máximo de usuarios en atención simultánea (tres usuarios atendidos y 2 en espera) el que deberá respetar el 25% de su capacidad de atención, quedando señalizado con señalética visible.
- h) Disponer horario diferenciado para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, embarazadas o con factores de riesgo.
- i) Respetar demarcación de distancia física demarcada en el piso de 1.5m (marca debe ser claramente visible)
- j) Respetar la demarcación distancia entre funcionario y público.
- k) Asientos para público estará restringido con señalética para respetar la distancia física entre 1.5m
- l) Debe existir personal que esté a cargo de hacer cumplir las medidas
- m) En caso de exceso de personal, deberán esperar fuera del edificio de DAF y respetar demarcación en el suelo de 1.5m.
- n) Salida del público será por puerta de Irarrázaval

#### Medidas Específicas de higiene y prevención de riesgos

- a) Respetar distancia social al interior como al exterior del LEMS de 1.5m
- b) Todo personal que ingrese al liceo debe haber accedido por Brown Norte #105 y haber asistido al control de salud. Si no cumple con los requisitos se restringirá su acceso
- c) Toda persona que ingrese al LEMS debe pasar por pediluvio
- d) Todos los puestos de atención al público deben tener instalados barreras de acrílico para mantener higiene.
- e) Desinfección del lugar de atención de usuario cada vez que esta finalice o según disponga el LEMS.
- f) La desinfección debe ser con alcohol al 70%, utilizando guantes quirúrgicos desechables.
- g) Los insumos y elementos de protección personal utilizados para la limpieza, posterior a su uso, deben ser eliminados en basurero destinado para desechos de desinfección.
- h) Disponer alcohol gel en todo momento durante la atención de público.
- i) Se debe revisar cada diariamente los dispensadores de jabón en el baño para lavado de manos.
- j) El proceso de limpieza y desinfección según procedimiento de trabajo seguro de limpieza y desinfección se debe realizar en profundidad terminada la jornada de atención al público.
- k) Se debe promover la limpieza y desinfección del personal que atiende al público al llegar a su hogar como el cambio y lavado de las prendas de vestir.

## Recepción de Documentos

En las áreas que se deben recepcionar documentos, libros o similares, se deberá disponer en lo posible de un buzón, caja o cualquier método de recepción que limite el contacto físico entre las personas. Considerando la cuarentena de los materiales recibidos, de acuerdo a lo establecido en la “Tabla Permanencia”. Tiempo de permanencia del Virus SARS CoV-2.

Se deberá disponer de alcohol gel en los lugares donde exista intercambio de documentos, libros o similares, para que las personas que realicen la entrega y recepción, puedan realizar la limpieza de sus manos antes y posterior de la tramitación.

El funcionario que recepciona documentos, libros o similares, deberá contar siempre con la utilización de la protección respiratoria y de guantes.

Para el caso de pagos de remuneraciones, proveedores, entre otros, se deberán privilegiar los medios de pagos electrónicos, para evitar el traspaso de dinero en efectivo.

En el caso de que la tramitación del documento requiera de una firma o llenado de información, use siempre el mismo lápiz y no lo comparta con la persona que está siendo atendida, para ello deberá disponer de un lápiz exclusivo para el público, el cual deberá ser sanitizado constantemente, y considerar lo establecido en los requisitos para “Atención de Público” de este documento.

## Recepción de proveedores

Se deberá establecer un lugar de recepción de proveedores, en donde se asegure la distancia física, espacio de recepción, alcohol gel para desinfección de manos en caso de intercambio de documentos (Guía de despacho o similar). Se debe considerar el uso del pediluvio, previo ingreso a las dependencias.

En estas áreas, después de que el proveedor se somete al control sanitario de la instalación, podrá entregar los productos que serán sometidos a limpieza y desinfección por el personal que recepciona, utilizando sus elementos de protección personal.

Una vez que los productos hayan pasado por proceso de limpieza y desinfección, se podrán destinar y distribuir a sus respectivas áreas, cumpliendo con los procedimientos antes presentados. Posteriormente, un responsable puede distribuir a las distintas unidades y/o que éstas concurran a retirarla, a fin de que los proveedores limiten el acceso y tránsito dentro de las dependencias de cada organismo.