



# PROTOCOLO

## ESPECÍFICO PARA UNIDADES QUE ATIENDEN PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

(Fecha de publicación: noviembre 2020)

### DOCUMENTO DIGITAL CONTROLADO

<b>UPR</b> Unidad de Prevención de Riesgos	<b>Código:</b> UPR-PGR-001	<b>Versión:</b> 26 agosto 2020	<b>Nº de Páginas:</b> 06
	<b>REALIZADO POR:</b> Álvaro Contreras S. Jefe de Unidad Prevención de Riesgos - FCFM	<b>REVISADO POR:</b> James McPhee T. Vicedecano  Danilo Kuzmanic V. Director Económico Administrativo	<b>APROBADO:</b> James Mcphee T. Vicedecano
	<b>FECHA:</b> Agosto 2020	<b>FECHA:</b> Octubre 2020	<b>FECHA:</b> Octubre 2020



# PROTOCOLO ESPECÍFICO PARA UNIDADES QUE ATIENDEN PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

## 1. ANTECEDENTES GENERALES

Se entenderá como atención al público, al proceso de interacción presencial entre personas que requieren realizar trámites, que involucren o no la presentación de documentos. Esta interacción deberá estar controlada para disminuir el riesgo de contagio.

Para esto, se debe considerar el tiempo que permanece el virus en distintas superficies, que se presentan en la siguiente tabla:

Tipo de superficie	Plástico	Papel	Vidrio	Madera	Acero	Guantes quirúrgicos	Aluminio
Cuánto perdura el virus	5 días	4-5 días	4 días	4 días	2 días	8 horas	2-8 horas

**Tabla:** Tiempo de permanencia del Virus SARS CoV-2

## 2. ATENCIÓN AL PÚBLICO

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.

Cada departamento, centro y/o unidad de la FCFM, deberá implementar las señalizaciones necesarias para asegurar un control en áreas donde se puedan generar aglomeraciones de personas. Esta señalización será entregada por la Facultad, considerando lo siguiente:

**Señalización de nivel de ocupación.** Cada organismo deberá implementar señalización del nivel de ocupación máxima (aforo) permitida en el área de atención al público, asegurando así la distancia física de 1,5 metros.

En los espacios cerrados donde se atienda público, no podrá existir un aforo superior a una persona por cada diez metros cuadrados. En los casos cuya área útil sea inferior a diez metros cuadrados, el aforo máximo será de una persona.

Para efectos del cálculo del aforo, no se tendrá en consideración a los trabajadores del lugar.



El aforo máximo disponible en función de lo señalado anteriormente deberá ser publicado en las entradas del lugar ya sean oficinas, sala de clases, auditorios u otros, según corresponda.

En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de 1,5 metros lineales. Esta obligación deberá cumplirse ya sea que la fila se forme dentro o fuera del organismo.

En el caso que la demarcación deba hacerse en la vía pública, ésta deberá ser fácilmente removible.

**a. Señalización de elementos de protección personal.** Para ingresar a cada área de atención a público, se deberá señalar y con esto exigir, protección respiratoria, uso de alcohol gel y uso del pediluvio para la desinfección de calzado, previo al ingreso.

**b.** Señalización en asientos. Se deberá señalar qué asientos no se deben utilizar, procurando la distancia física de 1,5 metros en áreas de espera.

**c. Implementar barreras físicas entre público y funcionarios/as.** En la atención al público se deben privilegiar las barreras físicas como instalación de acrílicos para evitar la interacción entre las personas. En caso que las barreras acrílicas o similares no se puedan instalar, se debe demarcar en el piso, la distancia mínima que puede mantenerse una persona para realizar un trámite, procurando la distancia física de 1,5 metros al funcionario/a que atiende.

**d. Asistencia individual.** Cada organismo de la Universidad de Chile deberá solicitar en la medida posible, la asistencia individual para la realización de trámites, para evitar el aumento de la probabilidad de exposición.

**e. Elementos de protección personal.** Todo funcionario/a deberá utilizar durante la jornada laboral mascarilla, guantes desechables, protección ocular y/o careta facial (en caso de no disponer barrera física).

**f. Lápices para firmar.** Privilegiar el uso de lápices exclusivos, en su defecto mantener un lapicero disponible para el público, el cual debe ser desinfectado periódicamente durante la jornada (entre cada usuario/a).

**g. Limpieza de superficies y áreas.** Los espacios de atención de público deberán someterse a labores de limpieza y desinfección con, al menos, una periodicidad diaria.

Se deberán realizar labores de limpieza de acuerdo al Protocolo de Limpieza y Desinfección COVID-19 FCFM, primero con detergentes para eliminar residuos y material orgánico y posteriormente aplicar desinfectantes de forma frecuente durante el día. Se debe considerar la limpieza de pisos, barandas, manillas, asientos, mesones, escritorios, teléfonos, impresoras (paneles), reloj control, y cualquier objeto y superficie que esté en contacto con el público.



### 3. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

En las áreas que deban 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 Tiempo de permanencia del Virus SARS CoV-2 (página 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 a la tramitación.

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

Para el caso de pagos de remuneraciones, proveedores, entre otros, se deberán privilegiar los medios de pagos electrónicos y/o cheque, 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.

### 4. RECEPCIÓN DE PROVEEDORES

Cada organismo de la Universidad de Chile 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 la instalación de un pediluvio, previo ingreso a las dependencias.

En estas áreas, después de que el proveedor se someta 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 concurren a retirarlas, a fin de que los proveedores limiten el acceso y tránsito dentro de las dependencias de cada organismo.

**ACHS**



**CORONAVIRUS (COVID-19)**

## RECOMENDACIONES PREVENTIVAS PARA OFICINAS DE PARTES Y QUIENES DEBEN MANEJAR DOCUMENTOS Y PAPELES

Recomendaciones para evitar el contagio en el manejo, recepción y entrega de documentos, sobres, boletas, y papelería en general

### ¿CUÁNTO TIEMPO SOBREVIVE EL VIRUS EN LAS SUPERFICIES?

No se sabe con certeza cuánto tiempo sobrevive el COVID-19 en las superficies, pero parece razonable asumir que se comporte como otros coronavirus:



Plástico

5 días



Papel

4-5 días



Vidrio

4 días



Madera

4 días



Acero

2 días



Guantes quirúrgicos

8 horas



Aluminio

2-8 horas

### ¿QUÉ MEDIDAS PREVENTIVAS PUEDEN IMPLEMENTAR LAS OFICINAS O LUGARES DE TRABAJO QUE MANEJAN E INTERCAMBIAN PAPELERÍA?

#### Recomendaciones generales para los trabajadores:

- Realizar higiene de manos frecuentemente con agua y jabón por al menos 20 segundos o con solución de alcohol gel cada vez que se manipulen o intercambien papeles con otros
- Mantener distancia social de al menos 1 metro, evitando todo contacto físico con otras personas en el intercambio de papeles, documentos, u otro material
- Utilizar siempre mascarilla y todos los elementos de protección personal definidos al estar trabajando en la recepción de documentos o material desde otras personas

#### Recomendaciones físicas e higiénicas para el lugar de trabajo:

##### RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:

- En lo posible disponer buzón, caja o cualquier método de recepción de documentos que impida el contacto físico entre personas
- En la documentación que requiera firmas o visto buenos de entrega, implementar medidas informáticas, como firma digital, confirmación de entrega por medio de fotografías, que impida el intercambio de material como papeles y lápices
- De no ser posible lo anterior, use siempre el mismo lápiz para firmar y no lo comparta
- Promover el uso de medios de pago electrónicos para limitar el manejo de dinero en efectivo
- Incluir barreras físicas como separadores de acrílico o de plástico transparente



#### LIMPIEZA:

- Limpiar de manera frecuente las superficies como mesones, manillas, acrílicos separadores, lápices, huelleros, teléfonos, libros de constancia, pago de servicios (máquina de redcompra) u otros objetos de alta manipulación
- En los objetos a los que se les pueda desinfectar sus superficies, como por ejemplo de material plástico, realizarlo con una solución de cloro al 0,1% (4 cucharaditas de cloro con 1 litro de agua) o solución de alcohol sobre el 70%
- Reforzar los protocolos de limpieza y desinfección diario de la totalidad de los espacios de atención al público y back office. Se sugiere implementar medidas definidas en la ficha "**Medidas de prevención (COVID-19) para actividades de limpieza y desinfección de ambientes**" disponible en <https://coronavirus.achs.cl/>

#### MATERIALES Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL:

- Entregar al personal de atención directa al público elementos de protección personal para la manipulación de los objetos (mascarilla y guantes)
- Disponer de alcohol gel en los lugares donde existe intercambio de documentos, papeles, firmas, entre otros

#### MANEJO DE PÚBLICO:

- Implementación de líneas de demarcación en el suelo para mantener la distancia mínima (al menos 1 metro), entre externos y el trabajador
- Definir procedimiento que impida la aglomeración de personas al interior del lugar y que permita mantener la distancia de al menos un metro, por ejemplo, definiendo números de atención, cupo máximo de personas al interior del lugar

Fuente: OMS/WHO <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses> // The Journal of Hospital Infection G. Kampf; D. Todt; S. Pfaender; E. Steinmann; "The Journal of hospital infection"; "Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents" <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>