 Universidad de Concepción	INSTRUCTIVO GENERAL DE ATENCION DE PÚBLICO	
SG-INST-COV-03	Versión: 2	Página: 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las medidas preventivas generales, para aquellos servicios de atención al público, a fin de disminuir el riesgo de propagación de COVID-19 mediante acciones preventivas, aplicando las medidas emitidas por el Ministerio de Salud y la Institución.

2. ALCANCE

Este instructivo debe ser aplicado a todas las personas alumnos/as, trabajadores/as propios, trabajadores contratistas, proveedores y visitas en general, vinculadas a un servicio con atención de público en forma presencial. Sin perjuicio de medidas específicas que, de acuerdo al servicio, se pudiesen determinar.

3. DEFINICIONES



Atención Público: Servicio que ofrece una organización para relacionarse con personas, efectuando actividades interrelacionadas con la finalidad de atender o satisfacer una necesidad.


4. PROCEDIMIENTO

Todas las áreas de atención al público interno o externo en la institución deben priorizar la transferencia de documentos vía servicios electrónicos, de correo o a través de buzones de recepción, para disminuir al máximo el riesgo de contagio por distancia o contacto entre personas; en las actividades que no fuese posible lo anterior, deberá tenerse los siguientes resguardos:

4.1. Elementos de Protección Personal

Los trabajadores designados para atender público deben utilizar, como mínimo, los siguientes elementos de protección personal:

Elemento	Detalle
 <p>Mascarilla quirúrgica</p>	<p>Su objetivo principal es proteger al trabajador para evitar la diseminación de microorganismos, cubre nariz y boca, y filtra los principales gérmenes del ambiente, previniendo el contagio mientras se mantenga seca.</p>
 <p>Pantalla Acrílica (mica)</p>	<p>Su objetivo principal es ofrecer protección en ambientes con alta concentración de partículas flotantes (protección contra salpicaduras).</p>

 Pantalla facial	<p>Su objetivo principal es ofrecer protección en ambientes con alta concentración de partículas flotantes (protección contra salpicaduras). Uso recomendado cuando no se dispone de Pantalla Acrílica.</p>
---	--

Los trabajadores/as deben tener capacitación teórica y práctica necesaria para el correcto empleo de los elementos de protección personal, considerando como mínimo los indicados.

4.2. Condiciones para la atención de público

a) Planificación de la atención

En lo posible, promover sistema de reservas previas mediante páginas web, redes sociales o número telefónico, y/o entregar número de atención de acuerdo a orden de llegada, a fin de evitar aglomeraciones; teniendo presente que el máximo de personas en un mismo lugar, considerando las condiciones de las dependencias para mantener el distanciamiento físico.





b) Preparación de los espacios de atención

	<p>Restringir la cantidad de accesos disponibles y sólo dejar habilitados los accesos principales. Disponer zonas segregadas de entrada y salida con señalética visible a distancia. Establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos (alcohol gel). Mantener puertas abiertas para evitar contacto con manillas y también para privilegiar la ventilación.</p>
	<p>Deberá disponerse de letreros o infografías de modo que toda persona que ingrese a las instalaciones preste atención y cumpla con el uso obligatorio de mascarilla, respetar el distanciamiento de 1 metro de separación entre personas según demarcaciones, aplicación de alcohol gel, entre otras medidas.</p>
	<p>Se deberá demarcar en suelo la línea de seguridad de ubicación del público respecto de la persona que atiende a 1 m de distancia. Se deberá demarcar el distanciamiento de 1 m en filas de espera entre usuarios, al interior y/o exterior de las dependencias.</p>



En espacios de espera se deberá demarcar los asientos disponibles para los usuarios, los cuales deberán considerar el distanciamiento mínimo de 1 m, debiéndose inhabilitar asientos en forma intermedia para su cumplimiento.


c) Medidas durante la atención

	<p>Al llegar al establecimiento el trabajador deberá lavarse las manos con agua y jabón por a lo menos 20-30 segundos. Ver Anexo: Lavado de manos</p>
	<p>Toda persona deberá portar mascarilla durante el proceso de atención y aplicarse alcohol gel, utilizando los dispensadores dispuestos para ello.</p> <p>En lo posible, contar con termómetros infrarrojos para tomar la temperatura de los usuarios antes de ingresar a las dependencias.</p>
	<p>Cada vez que manipule documentación, sobres o paquetes, se deberá aplicar alcohol gel antes y después de cada operación.</p>
	<p>Se privilegiará el efectuar transacciones económicas por medios electrónicos. De no ser posible, en atención de cajas de pago se debe instruir a los usuarios el cumplir todas las medidas antes indicadas (mascarilla, distanciamiento, desinfección constante).</p>

d) Actuación después de la atención de público

Después de cada atención, se deberá proceder a desinfectar, con solución de alcohol, los utensilios y superficies que estuvieron en contacto directo con el usuario, y aplicar alcohol gel en las manos.

Al término de la jornada, la pantalla o protección facial debe limpiarse y desinfectarse, debiendo quedar lista para ser utilizada al otro día. Guardar dentro de una bolsa junto al resto de sus elementos en la zona asignada para ello.



 Universidad de Concepción	INSTRUCTIVO GENERAL DE ATENCION DE PÚBLICO	
SG-INST-COV-03	Versión: 2	Página: 4 de 5

Tome una ducha en su lugar de trabajo. De no ser esto posible, lave bien su rostro y manos y dúchese al llegar a su domicilio. Al retirar su ropa de trabajo evite sacudirla, guardarla en una bolsa. Se recomienda lavarla en casa con agua caliente entre 60°C y 90°C.

En el regreso a su domicilio, utilice las mascarillas de acuerdo a su instructivo de uso y cuidado.

Al término de la jornada de atención, personal de aseo debe realizar la limpieza y desinfección de todos los espacios, de acuerdo al procedimiento establecido por la Universidad ("Procedimiento de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19 de la UdeC")

e) Medidas complementarias

	<p>Los servicios higiénicos de uso público deberán disponer de agua, jabón, papel higiénico en portarrollos, toallas de papel para secado de manos y basureros con tapa. Deberá contar con infografía de lavado correcto de manos de material lavable y poseer sistema de ventilación.</p> <p>Se deberá realizar limpieza periódica de los servicios sanitarios, asegurando su higiene y desinfección, siguiendo las orientaciones en el "Procedimiento de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19 de la UdeC"</p>
	<p>Es importante reforzar un plan de limpieza y desinfección de los sistemas de control de acceso tales como: torniquetes, barreras, manillas de puerta, puertas, entre otros. con solución de alcohol o ácido hipocloroso al menos 1 vez al día.</p>

REGISTROS

Código	Registros	Lugar de Archivo	Tiempo de Almacenamiento
SG-INST-COV-03	Instructivo inicial base	Administración	5 años

5. DESCRIPCION MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Modificación	Fecha
Se elabora procedimiento inicial	12-06-2020
Modifica distancia a 1 metro y se eliminan los guantes para efectuar atención público.	10-03-2022

Anexo: Lavado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.