PENCO
CIUDAD HISTÓRICA

Protocolo para la Atención de Público

REALIZADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
A.S.		
SR. Prevencionista de Riesgo	SR. PRESIDENTE CPHS	SR. ADM. MUNICIPAL.

Medidas Informativas hacia el público a atender

Informar al usuario/a, mediante instalación de carteles, que se está realizando una campaña preventiva para evitar el contagio por Coronavirus, en favor tanto de los usuarios/as como de los funcionarios/as.

Agradecer la colaboración del usuario/a en la implementación de las medidas, haciendo énfasis que no corresponde a acciones discriminatorias, sino de prevención y protección.

- 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

- Establecer un número máximo de usuarios/as al interior del recinto de atención, considerando características del lugar (tales como tamaño y ventilación, entre otras).

- Disponer de horario diferenciado de atención de usuarios/as adultos mayores y dar la mayor difusión posible a esta medida.

- En otros horarios, se debe dar acceso preferencial a las personas mayores de 60 años, embarazadas, personas en situación de discapacidad.

- Disponer de personal que ayude a usuarios/as adultos mayores a usar el pediluvio sanitario o receptáculo, dispuesto a la entrada de las dependencias, en caso de contar con este elemento.

- Asegurar que los usuarios/as al ingresar limpien sus manos con algún desinfectante (alcohol gel).

- Si la oficina de atención cuenta con dos accesos, deberá habilitar uno de manera exclusiva para el ingreso y otro de manera exclusiva para la salida. En el caso de no disponer de lo anterior, el acceso deberá dividirse, indicando y demarcando el sentido de circulación para el ingreso y para la salida. En ambos casos, se debe señalizar claramente el tránsito para el ingreso y salida.

- Demarcar el distanciamiento de seguridad de un metro en el piso, mediante una cinta adhesiva, en pasillos y cualquier otro servicio que requiera un tiempo de espera para la atención del usuario/a. De la misma forma, se demarcará la ruta de ingreso y salida. Esta demarcación debe permanecer en buenas condiciones durante el periodo de pandemia.

- Demarcar el distanciamiento entre el usuario/a y el funcionario/a de atención de público.

- Para cumplir con estos lineamientos se debe contar con personal que controle el acceso y salida de los usuarios.

- Si se generan filas de espera al exterior del centro de atención, se recomienda contar con personal para guiar la atención (por ejemplo, para orientar a usuarios/as que requieran la resolución de aspectos correspondiente a otra institución, informarles que pueden hacer el trámite por vía no presencial, priorizar la atención de adultos mayores, personas con niños/as o mujeres embarazadas, entre otras).

- Mantener un contacto permanente, fluido y de apoyo a los funcionarios/as que prestan el servicio de atención de usuarios/as, con sus jefaturas directas y Departamento de Recursos Humanos, dando a conocer la situación a las autoridades del Servicio.

Medidas Específicas de higiene y prevención de contagio

- Los usuarios/as se deberán organizar en filas conservando una distancia de 1.5 metro entre las personas, lo mismo se deberá cumplir en los casos en que las filas se extiendan al exterior del lugar de atención.

- Disponer, en la medida que se cuente con este elemento, de termómetro de rayo para tomar temperatura de cada usuario/a al ingreso a las oficinas. De presentar temperatura de 37,8° o más no podrá ingresar al lugar de atención.

- Procurar la entrega de mascarillas para proporcionar a usuarios/as que no dispongan de ellas. De no disponerlas, no se permitirá el ingreso de ese usuario/a sin mascarilla.

- Procurar instalar un pediluvio con algún desinfectante adecuado, al ingreso de los usuarios/as a las oficinas.

- Donde sea posible se deberán usar barreras físicas a través de la instalación de láminas de policarbonato u otro material que permita su higienización, entre el usuario/a y el funcionario/a.

- Desinfectar frecuentemente el puesto de trabajo (idealmente cada vez que se finalice unaatención):

- Limpiar útiles que hayan tenido contacto con usuarios/as (lápiz, superficie del escritorio, brazos de sillas, etc.).

- Uso de alcohol gel, toallas desinfectantes sobre superficies o artefactos con las que hay contacto en el módulo.

- Procurar la utilización de aerosol desinfectante en las oficinas, al menos en tres oportunidades durante el horario de atención, para desinfectar el ambiente. El aerosol no debe ser usado sobre los usuarios/as ni de los funcionarios/as, se deberá disponer su uso seguro, al ingreso, medio día y por la tarde, posteriormente ventilar el lugar por algunos minutos.

- Disponer Alcohol gel para personas que ingresen a la sucursal y para funcionarios/as en lugares visibles. Enfatizar el uso racional de este recurso.

- Solicitar aseo permanente en baños de uso de público y disponer de jabón para lavado de manos.

- Proceso de limpieza y desinfección del lugar de atención de público.

- Evitar el uso de accesorios (anillos, pulsera u otros) en los funcionarios/as que atienden público.

- Se deberá promover en los funcionarios/as que atienden directamente público la higiene personal al llegar a su hogar, consistente en el retiro y lavado de su ropa y tomar una ducha.

REFERENCIAS

Los lineamientos de dicho protocolo de Atención de Publico de la I. Municipalidad de Penco han sido confeccionados bajo los lineamientos y ordenanzas dispuestas por el Ministerio de Salud frente a la contingencia sanitaria.

- Protocolo de prevención de funcionarios públicos de la SUSESO

Versión 001, Penco 2020

Difusión

La difusión del Protocolo de Atención de Publico COVID-19 de la Municipalidad de Penco será difundido en todos los edificios públicos y oficinas para proteger la salud de los colaboradores prevenir los contagios entre ellos como también el acceso al sitio web https://www.gob.cl/coronavirus/

Reportes

La Municipalidad de Penco frente contingencia nacional respecto al COVID-19, y con el fin de prevenir los riesgos a la salud de sus colaboradores, realizara monitoreo diariamente de la información del Ministerio de Salud, sobre la situación de la pandemia. Así preparar una mejor toma de decisiones respecto a la protección de la salud del personal y actualizar protocolo de aplicación preventivo.