

## **PROTOCOLO DE ACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PÚBLICO. COVID-19. UNIVERSIDAD ARTURO PRAT.**

ELABORADO POR : PREVENCIÓN DE RIESGOS

La Unidad de Prevención de Riesgos de la Universidad Arturo Prat, tiene la responsabilidad de solicitar acciones preventivas ante cualquier tipo de situación que involucre la integridad física, mental y salud de los funcionarios.

### **OBJETIVO GENERAL**

Reducir la probabilidad de contagio del SARCOV-2 (Covid-19), de nuestros funcionarios/as que realizan atención de público.

### **ALCANCE**

Este protocolo deberá ser aplicado obligatoriamente por todos los funcionarios y funcionarias que realizan atención de público en la Universidad Arturo Prat

### **RESPONSABILIDADES**

Se establecerán responsabilidades con el fin de:

- Identificar las dependencias, equipos, accesorios y acciones con alto riesgo de contagio al interior de nuestras instalaciones.
- Definir los elementos de protección personal necesarios para la atención de públicos
- Chequear el correcto y adecuado uso de los elementos de protección personal.
- Asegurar que los colaboradores que realizan atención de público estén informados de los riesgos a los cuales están expuestos.

### **3.1. Encargado de Unidad.**

- Organizar y proveer los recursos necesarios para realizar la actividad en forma segura.
- Difundir y dar a conocer a sus colaboradores el presente protocolo.
- Cumplir y hacer cumplir el presente protocolo.
- Chequear el correcto y adecuado uso de los elementos de protección personal.
- Asegurar que los funcionarios/as que realizan atención de público estén informados de los riesgos a los cuales están expuestos.
- Entregar al asesor en prevención de riesgos los registros correspondientes a capacitaciones e inspecciones realizadas en su unidad.
- Consultar diariamente a sus funcionarios y funcionarias sobre el estado de salud de cada uno.

### **3.2. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y COMITÉ PARITARIO**

- Realizar la capacitación inicial sobre el presente protocolo a encargado de unidad.
- Verificar en terreno el fiel cumplimiento del protocolo.
- Realizar las acciones correctivas necesarias, producto de las inspecciones y observaciones de la operación.
- Asesorar a las jefaturas respecto a las dudas relacionadas al protocolo.

### **3.3. FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS**

- Cumplir con todas las normas e instrucciones contenidas en el protocolo, así como también con las instrucciones entregadas por su jefatura directa.
- Es obligación de los funcionarios y funcionarias, usar en forma correcta y permanente sus Elementos de Protección Personal (EPP), y cumplir con las normativas de seguridad implementadas por la institución.
- Inspeccionar diariamente el estado de sus Elementos de Protección Personal y solicitar a su jefe directo el recambio cuando corresponda.
- Inspeccionar diariamente el estado de las herramientas y equipos de trabajo y solicitar a su jefe directo el recambio y/o mantención cuando corresponda.
- Informar de forma inmediata a su jefatura de cualquier síntoma que esté relacionado con estar contagiado con Covid-19, u otra que sea necesaria informar.

#### **1. ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL NECESARIOS**

- Mascarillas
- Antiparras o Protector Facial (Opcional de acuerdo con el nivel de exposición)

#### **2. EQUIPOS, ACCESORIOS E INSUMOS NECESARIOS.**

- Barrera física de protección (opcional de acuerdo con el nivel de exposición)
- Alcohol gel
- Paños de Limpieza
- Caja recepción de documentos
- Aspersor con líquido desinfectante
- Abastecimiento de Jabón líquido

### **DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

#### **PROHIBICIONES**

- ✓ Queda estrictamente prohibido utilizar joyas (aros, anillos, reloj, pulseras, cadenas, etc.) para la realización de esta actividad y de acuerdo con el nivel de exposición.
- ✓ Queda estrictamente prohibido modificar o alterar cualquier elemento de protección personal, barrera física o dispositivo implementado como medida preventiva. Cualquier modificación deberá ser previamente autorizada por el asesor en prevención de riesgos.

### **Acciones Previas**

- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán disponer de todos los elementos de protección personal necesarios para realizar la atención de público.
- ✓ Antes de utilizar los elementos de protección personal, los funcionarios y funcionarias deberán realizar un lavado correcto de manos.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán chequear visualmente en forma periódica, sus elementos de protección personal y en caso de presentar daños, lo informarán inmediatamente a su jefe directo para su correspondiente cambio.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán disponer de todos sus equipos, materiales e insumos necesarios para comenzar la atención de público.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán disponer en su escritorio un lápiz de uso exclusivo para el uso de los usuarios y al finalizar la jornada laboral se deberá desinfectar.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán como medida de autocuidado mantener limpios y desinfectados sus equipos de trabajo:
  - Teléfonos
  - Escritorio
  - Dispensadores
  - Útiles de escritorio especialmente los lápices, corcheteras, etc. Entre otros.
  - Pantalla protectora, etc.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán apoyar en el cumplimiento del distanciamiento físico de dos metros entre las personas que esperan su turno de atención.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán evitar utilizar equipos o accesorios personales, cuando realice atención de público.

### Acciones durante

Las acciones durante, se dividirán en las siguientes actividades:

#### 1. Resolución de dudas y consultas.

Esta es la actividad que se debe priorizar ya que en ella se tratará de solucionar el requerimiento del usuario sin tener que recibir algún tipo de documento.

- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán utilizar sus elementos de protección personal en todo momento.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán exigir al usuario el correcto uso de la mascarilla con la finalidad de que le cubra la nariz y boca del usuario.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán solicitar la higienización de manos de todos los usuarios antes de ser atendidos.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias que sospechen de haber atendido a algún usuario con síntomas conducentes al contagio por Covid-19, deberán informar inmediatamente a la jefatura directa, con la finalidad de solicitar que se adopten los protocolos de limpieza y desinfección correspondientes.

#### 2. Recepción de documentos.

Esta es una de las actividades que se deben evitar, de lo contrario se deberán tomar las medidas preventivas para el almacenamiento y manipulación de documentos que a continuación se detallan:

- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán almacenar diariamente los documentos que se reciban y que no sean de prioridad inmediata en una caja plástica, con la finalidad de esperar el periodo de cuarentena (4 a 5 días) correspondiente y así reducir la probabilidad de contagio del Covid-19.
- ✓ **En el caso de ser documentos que sean de prioridad inmediata** los funcionarios y funcionarias deberán revisarlos en un lugar que cuente con una ventilación y circulación natural del aire adecuada, además deberán de utilizar guantes, mascarilla y protector facial, posteriormente se deberán de lavar las manos e higienizar sus elementos de protección personal utilizados.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias deberán realizar obligatoriamente un lavado o higienización con alcohol gel de sus manos en forma periódica.
- ✓ Los funcionarios y funcionarias que sospechen haber recibido documentos de alguien con síntomas de estar contagiado por Covid-19,

deberán informarlo inmediatamente a su jefatura directa, con la finalidad de adoptar protocolos de limpieza y desinfección de la dependencia y documentación recibida.

- ✓ Toda vez que un funcionario o funcionaria se retire algún elemento de protección personal (EPP) desechable, deberá eliminarlo de forma inmediata en un contenedor con tapa y antes de colocarse un nuevo elemento de protección personal (EPP), deberá realizarse un lavado o higienización de sus manos.

### **Acciones Posteriores**

Una vez finalizada la jornada de atención, se deberán realizar las siguientes acciones:

- ✓ Limpiar y desinfectar todos los elementos y equipos de uso personal utilizados, como por ejemplo los artículos de oficina (lápiz, reglas, corcheteras, etc.) y personales, posteriormente guárdelos en cajones o cajas herméticas.
- ✓ Se deberán evitar dejar artículos de oficina y/o personales sobre los escritorios con la finalidad de que personal de operaciones realice un aseo óptimo de todas las superficies.
- ✓ Retirar cuidadosamente cada uno de los elementos de protección personal utilizados y evitando en todo momento el contacto de los EPP utilizados con la ropa interior o partes del cuerpo.
- ✓ Los elementos de protección personal reutilizables se deberán de higienizar y posteriormente guardar para su siguiente uso.
- ✓ Se deberá de realizar un lavado correcto de las manos según instructivo.

### **DESECHOS CONTAMINADOS**

- ✓ Todos los Elementos de Protección personal desechables que hayan sido utilizados durante la jornada laboral y/o cambiados, se deberán de disponer en basureros con tapa previamente señalizados.