



**PROCEDIMIENTO PREVENTIVO PARA LA ATENCIÓN DE PÚBLICO COVID -19,
FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE**

DOCUMENTO DIGITAL CONTROLADO

	Código: PRE-PG-07	Versión: 1	N° de Páginas: 9	Ejemplar N°: -
	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	DESTINATARIO:
UPR&B Unidad de Prevención & Bioseguridad	Sra. Elizabeth Quintanilla Jefe Unidad de Prevención de Riesgos & Bioseguridad (UPR&B)	Sra. Ximena Mena Subdirectora Relaciones Humanas (RRHH)	Dr. Manuel Kukuljan Decano	-
	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO PREVENTIVO PARA LA ATENCIÓN DE PÚBLICO COVID-19, FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE

1. ALCANCES

1.1 Este documento es aplicable a todos los funcionarios de Facultad de Medicina de la Universidad de Chile que realicen atención a público.

2. OBJETIVOS

2.1 Este procedimiento tiene por objetivo establecer las medidas preventivas adicionales a las generales, para aquellos funcionarios que realicen atención a público y/o manejen/recepcionan documentación, a implementar en las dependencias de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, a fin de disminuir la exposición al contagio de COVID-19 mediante acciones de prevención.

3. REFERENCIAS

- Dirección del Trabajo. (06 de Marzo de 2020). Dirección del trabajo. Obtenido de Dictamen N°1116/004 Fija criterios y orientaciones sobre el impacto laboral de una emergencia sanitaria (Covid-19): https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/articulos-118384_recurso_pdf.pdf
- Ministerio de Salud. (s.f.). Decreto Supremo N° 594 "Reglamento sobre condiciones Sanitarias y Ambientales básicas de los lugares de trabajo".
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (10 de Agosto de 2020). Pasoapasolaboral. Obtenido de hoja de ruta paso a paso laboral: <http://www.pasoapasolaboral.cl/wp-content/uploads/2020/08/Hoja-de-Ruta-Paso-a-Paso-Laboral-1.pdf>

4. RESPONSABLES

4.1 Decano

4.1.1 Es el responsable de aprobar el presente procedimiento

4.1.2 Priorizar y otorgar los recursos necesarios para la implementación, mantención y la difusión del actual procedimiento, el cual deberá apoyar transversalmente.

4.2 Director Económico

4.2.1 Es el responsable de liderar y exigir el cabal cumplimiento de este procedimiento en las obras o dependencias bajo su responsabilidad.

4.2.2 Priorizar y otorgar los recursos acordes al presupuesto de la Facultad y medios necesarios para dar cumplimiento a lo expresado en el presente procedimiento.

4.3 Unidad de Prevención de Riesgos y Bioseguridad

4.3.1 Es el responsable diseñar, planificar, organizar, implementar, controlar y retroalimentar el "Procedimiento para unidades que atienden público y/o manejan/recepcionan documentos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile" a nivel de Facultad en cada de una de sus dependencias.

4.3.2 Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en éste procedimiento, informando a las autoridades sobre cualquier anomalía o infracciones que se comentan en la ejecución del presente procedimiento.

4.4 Comité operativo COVID-19

4.4.1 Verificar el cumplimiento del presente procedimiento

4.4.2 Implementar correcciones a las desviaciones detectadas en actividades de verificación.

4.5 Director de Departamentos-Institutos-Centros-Unidades/Jefaturas

4.5.1 Es responsable de planificar, implementar y aplicar este procedimiento, en las dependencias a su cargo y de verificar su ejecución y su cumplimiento.

4.5.2 Además, deberá supervisar, inspeccionar y liderar el cumplimiento de las medidas de seguridad exigidas en terreno y verificar que el personal bajo su mando cumpla a cabalidad con las obligaciones establecidas en este procedimiento.

4.5.3 Deberá proporcionar y gestionar todos los elementos necesarios para el cumplimiento de este procedimiento.

4.5.4 Será responsable de explicar a todos los funcionarios bajo su supervisión el objetivo y alcances de este procedimiento.

4.5.5 Será responsable de capacitar a sus funcionarios a cargo en materias de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional.

4.6 Comité Paritario de Higiene y Seguridad

4.6.1 Es responsable en conjunto con la UPR&B de implementar, programar, difundir, inspeccionar y vigilar el cumplimiento tanto por parte de la Facultad como de los funcionarios de las medidas del presente procedimiento.

4.6.2 Asesorar en medidas de seguridad y salud ocupacional, realizando recomendaciones a través de inspecciones y/u observaciones

4.7 Organismo Administrador de la Ley N°16. 744

4.7.1 Asesorar a la Facultad de Medicina

4.8 Comunidad Universitaria

4.8.1 Son responsables de cumplir con todo lo indicado en el presente procedimiento sin permitirse ninguna trasgresión.

4.8.2 Cumplir a cabalidad con todas las instrucciones de seguridad emitidas por sus superiores e informar cada vez que no se cumpla este estándar.

4.8.3 Dar aviso a la UPR&B de cualquier condición que pueda perjudicar su exposición a COVID-19 o la de los demás funcionarios de la Facultad.

5. DEFINICIONES

5.1 **Usuario:** persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio.

6. SIGLAS

6.1 **UPR&B:** Unidad de Prevención de Riesgos & Bioseguridad

6.1.1 **EPP:** Elemento de Protección Personal

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1 De la atención a público

- 7.1.1 Para prevenir el contagio y cuidar de la comunidad, hay medidas obligatorias al interior de las dependencias, ya establecidas en el Procedimiento **“PRE-PG-08 Procedimiento de actuación frente a emergencia sanitaria COVID-19”**, Su objetivo es minimizar el riesgo de posibles contagios del nuevo virus entre los colaboradores y público en general para salvaguardar la salud de nuestra comunidad, así como sus familias.
- 7.1.2 El funcionario responsable de atender al público debe cumplir con:
- 7.1.3 Usar en todo momento mascarilla o careta (máscara con mica plástica), (**Ver Anexo 9.2**)
- 7.1.4 Desinfectar permanentemente superficies y ambientes al término de cada atención a una persona, siguiendo las recomendaciones establecidas en el **“PRE-PG-06 Procedimiento de limpieza y desinfección”**
- 7.1.5 El público que asiste a las dependencias Institucional debe cumplir con:
- 7.1.6 Obligación de uso de mascarillas o caretas (máscara con mica plástica) para todas las personas, que ingresen al sector de atención al público.
- 7.1.7 Respetar el turno de espera, el que contempla un distanciamiento de 1,5 m entre personas.
- 7.1.8 Cada persona que ingrese al recinto de atención deberá aplicarse alcohol gel en las manos.
- 7.1.9 Instruir a los funcionarios el uso exclusivo de bandeja de entrada y salida de documentos libros etc., con el fin de evitar la manipulación de dos personas. La bandeja deberá limpiarse y desinfectarse al inicio y termino de la jornada de trabajo.
- 7.1.10 Contar con una valija especial para el transporte de documentos de una unidad a otra, la cual deberá ser limpiada y desinfectada al inicio y termino de la jornada de trabajo.
- 7.1.11 En la documentación que requiera firma o vistos buenos de entrega, implementar medidas informáticas, como firma digital, confirmación de entrega por entrega de fotografía, 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.
- 7.1.12 La entrega de documentos se hará por parte de los funcionarios destinados para este fin, quiénes tendrán un lugar destinado para su recepción. En caso de no contar con un funcionario deberá disponer de un lugar seguro y libre de exposición a contagios por COVID-19.

7.2 Adaptación de servicios y recintos

- 7.2.1 Todas las áreas de atención al público en la institución, sean de alumnos, funcionarios y/o terceros, deben adaptar la mayoría de sus servicios para que sean accesibles de manera virtual, para disminuir al máximo el riesgo de contagio por distancia o contacto entre personas.
- 7.2.2 Las áreas que mantienen un servicio de atención permanente de personas de forma presencial deberán instalar barreras físicas (siempre y cuando no se cuente con el distanciamiento físico 1,5 m entre sí) como láminas de mica o plástico, entre quien

atiende y la persona del público, de manera de disminuir posibilidades de contagio a través de saliva. Lo anterior, no reemplaza el uso de mascarilla.

- 7.2.3** En los espacios cerrados donde se realice atención de público, el aforo máximo permitido no podrá permanecer simultáneamente en dicho espacio más de 1 persona por cada 10m² útiles, para efecto de este cálculo no se considerará a los funcionarios del lugar. (Aforo máximo personas = Xm^2 del área / 10 m²).
- 7.2.4** En el caso de que la superficie útil sea menor a 10m² la capacidad máxima será de 1 persona.
- 7.2.5** En el caso de la biblioteca, se recomienda un sistema de retiro programado con anticipación y de devolución de libros en dispensadores al ingreso del recinto.
- 7.2.6** En caso de atención de cajas de pagos se deberá:
- Promover el uso de medios de pagos electrónicos para evitar el manejo de dinero en efectivo.
 - Implementar un afiche con los datos de transferencia en los lugares presenciales.
 - En el caso de pagos con documentos o dinero en efectivo estos deberán contar con un lugar asignado y sin acceso a terceros y separados entre sí para facilitar su operación.
 - El Funcionario deberá utilizar guantes al manipular dichas transacciones y no podrá manipular otros objetos ya sean personales o del quehacer laboral.
 - En caso de pagos con sistemas RedCompra la cajera deberá dar las indicaciones al cliente y no la manipulará.
 - El cliente deberá usar alcohol gel antes y después de manipular la máquina.
 - Si la manipulación es obligatoria los funcionarios deberán desinfectar la máquina post uso.
 - En caso de recibir documentos de preferencia utilizar medios tecnológicos y digitalizados.
- 7.2.7** Los cambios en los servicios a modo en línea deben ser informados a los potenciales usuarios de manera clara y oportuna.
- 7.2.8** Para optimizar el servicio de atención de público, las respectivas áreas podrán adecuar o reducir su horario de atención, de modo de optimizar los tiempos de control de medidas preventivas.

7.3 Señalética

- 7.3.1** En todos los lugares de atención al público se deben instalar señaléticas con las indicaciones básicas de prevención y recomendando acceder en forma remota a los servicios disponibles en línea.

7.4 Prevención y Obligaciones

- 7.4.1** Todos los artículos preventivos de uso personal de funcionarios que atienden público, como mascarillas, máscaras con mica plástica, guantes y artículos de sanitización, deberán ser facilitados y repuestos por la respectiva jefatura.



- 7.4.2** Se deberá demarcar el distanciamiento de 1,5 m entre personas en filas de espera, mediante una cinta adhesiva o pintura permanente con color visible o mediante la entrega de números de atención, que permitan a las personas expandirse.
- 7.4.3** Cada campus deberá facilitar los implementos necesarios para asegurar la higienización de espacios y/o superficies, así como la instalación de dispensador de alcohol gel al ingreso de lugares de atención de público.
- 7.4.4** Disponer de solución de alcohol gel permanente para el funcionario que retira los insumos, materiales, etc.

7.5 Adaptación de Servicios

- 7.5.1** Para optimizar el servicio de atención de público, las respectivas áreas podrán adecuar o reducir su horario de atención, de modo de optimizar los tiempos de control de medidas preventivas.

8. REGISTROS

- 8.1** N/A

9. ANEXOS

- 9.1** Los siguientes anexos son representativas al documento original y sólo son usadas como referencias.

9.2 Anexo 1.

9.2.1 Instructivo para la atención de público

INSTRUCTIVO PREVENTIVO PARA LA ATENCIÓN DE PÚBLICO COVID-19, FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE

- 1. Alcance:** Este documento es aplicable a todos los funcionarios de Facultad de Medicina de la Universidad de Chile que realicen atención a público y recepción de documentación.
- 2. El personal a cargo de las labores señaladas deberá seguir las siguientes instrucciones:**
 - a) Contar con el equipamiento, suministros para realizar las labores de atención de público y/o manejo de documentos.
 - b) Contar y verificar que se tengan todos los elementos de protección personal.
 - c) Contar con la capacitación correspondiente.
- 3. Insumos**
 - a) Barrera física donde no garantice el distanciamiento físico.
 - b) Basureros con tapa y sin contacto manual.
 - c) Alcohol Gel puntos de atención de público para uso antes y después de realizar transacciones y/o entrega de documentación
 - d) En servicios higiénicos mantención de jabón, papel desechable.
 - e) Mascarillas (obligatorio), Antiparras/careta facial (según situación)
 - f) Señaléticas de demarcación/distanciamiento/aforo
- 4. Limpieza y desinfección**
 - a) Antes de la atención de clientes se debe desinfectar superficies y pisos con soluciones indicada en procedimiento "PRE-PG-06 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION".
 - b) Organizar una pausa cada tres horas durante la jornada para repetir este procedimiento y luego al finalizar el trabajo.
 - c) Contar con dispensadores de alcohol gel para funcionarios y clientes.
- 5. Medidas preventivas Generales**
 - a) Lavar manos con agua y jabón, secado con papel y desechar al basurero.
 - b) Durante aglomeraciones disponer de personal que controle el acceso y salida de los clientes.
 - c) Uso obligatorio de mascarillas en todo momento.
 - d) Eliminar mascarilla desechable si la siente húmeda en los basureros habilitados para este fin.
 - e) Evite contacto físico, no saludar con besos, abrazos o darse la mano



9.3 Anexo 2.

9.3.1 Instructivo para el uso y retiro de los elementos de protección personal

USO Y RETIRO DE LOS ELEMENTO DE PROTECCION PERSONAL PARA LA PREVENCIÓN DE COVID-19.

1. Alcance: Este documento es aplicable a todos los funcionarios que realicen actividades en la Facultad de Medicina, para prevenir el contagio de Covid-19.

2. Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una Mascarilla Desechables

- Antes de ponerse una mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón
- Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese que no haya espacios entre su cara y la máscara
- Evite tocar la mascarilla mientras la usa. Si lo hace, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón
- Cámbiese de mascarilla tan pronto como esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.
- Para quitarse la mascarilla, quítesela por detrás (no toque la parte delantera de la mascarilla).
- Deséchela inmediatamente en un recipiente cerrado, y lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.



3. Cómo ponerse, usar, quitarse, lavado y desinfectado de una Mascarilla Reutilizable

- Antes de ponerse una mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón
- Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese que no haya espacios entre su cara y la máscara.
- Evite tocar la mascarilla mientras la usa. Si lo hace, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón
- Cámbiese de mascarilla después de cada turno usada la mascarilla.
- Para quitarse la mascarilla, quítesela por detrás (no toque la parte delantera de la mascarilla) y colóquela en una bolsa sellada o hermética.
- Lavar y desinfectar la mascarilla con detergente normal y agua a tibia entre 60°- 90°C (ciclo normal (delicado), no usar suavizantes, no restregar y no usar secadora) estrujar y dejar secar al aire libre. Lavar hasta 20 veces, después de esa cantidad solicitar cambio.





10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios Ingresados	Responsable de revisión
1	Al ser la primera versión no presenta cambios	E. Quintanilla.