



**SUBERCASEAUX**  
INSTITUTO DE BANCA Y FINANZAS

**¡JUNTOS**

**NOS**

**APOYAMOS!**

**JUNTOS AVANZAMOS**



# Protocolo preventivo de contagio en situación de atención de público COVID-19

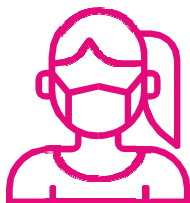
Versión 002 | Mayo 2020

## Objetivo

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer las medidas preventivas adicionales a las generales, para aquellos servicios de atención al público, a implementar en las sedes establecidas en el territorio nacional, a fin de disminuir el riesgo de diseminación de COVID-19 mediante acciones de prevención.

## Alcance

Se aplica en todos los puntos de atención al público en las sedes y Casa central de la institución.



### Procedimiento a realizar por el grupo de colaboradores que tienen la responsabilidad de atender público

Auxiliar de Seguridad - Asistente de Biblioteca - Cajero/Financiamiento/Cobranzas  
Coordinador Docente/Coordinadores de Carrera - Director de sede Secretarios(as)/Soporte  
Tecnológico Central



- **Prevención y obligaciones.** Para prevenir el contagio y cuidar de la comunidad, hay medidas obligatorias al interior de las dependencias, ya establecidas en el Protocolo General Conductual de Prevención, así también están las obligaciones del colaborador y del público.



**A** El colaborador responsable de atender al público debe cumplir con:

Usar en todo momento mascarilla o careta (máscara con mica plástica), los que deberá cambiar según recomendación del Minsal.



Desinfectar permanentemente superficies y ambientes al término de cada atención a una persona, siguiendo las recomendaciones establecidas en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19.

**B** El público que asiste a las dependencias Institucionales debe cumplir con:



Obligación de uso de mascarillas o caretas (máscara con mica plástica) para todas las personas, que ingresen al sector de atención al público.



- Respetar el turno de espera, el que contempla un distanciamiento de 1,5 m<sup>2</sup> entre personas.
- Cada persona que ingrese al recinto de atención deberá aplicarse alcohol gel en las manos.



- **Adaptación servicios y recintos.** Todas las áreas de atención al público en la institución, sean de alumnos y/o colaboradores, 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.



**Las áreas que mantienen un servicio de atención permanente de personas deberán instalar barreras físicas 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.**

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.



En el caso de atención de cajas de pago se debe instruir a los usuarios a evitar el uso de dinero en efectivo, privilegiando otros métodos como el uso de tarjetas o transferencias bancarias, implementando un cartel con los datos de transferencia. Para cada uso desinfectar los POS o tarjetas con alcohol gel o producto equivalente instruido por el Minsal y dispuesto en la sede, sin olvidar el uso permanente de guantes plásticos.



Todos los servicios higiénicos de uso público deberán disponer de agua, jabón y toallas de papel para secado de manos y alcohol gel a la salida del sector de baños.

**IMPORTANTE:** Los cambios en los servicios a modo en línea deben ser informados a los potenciales usuarios de manera clara y oportuna.



● **Señalética.** En todos los lugares de atención al público se deben instalar señaléticas (carteles o pendones) con las indicaciones básicas de prevención y recomendando acceder en forma remota a los servicios disponibles en línea.

Para su atención es obligatorio el uso de los siguientes elementos:

- Uso de mascarilla que cubra la boca y nariz del usuario.
- Aplicación de alcohol gel dispuesto antes de ingresar al espacio de atención.
- Mantener, en todo momento, una distancia de al menos 1,5 m<sup>2</sup> entre las personas.
- Al momento de saludar, evitar contacto físico.
- No tocarse la cara, ni los ojos.



**Prevención y Obligaciones.** Todos los artículos preventivos de uso personal de colaboradores que atienden público, como mascarillas, máscaras con mica plástica, guantes y artículos de sanitización, deberán ser facilitados y repuestos por la respectiva sede o Casa Central.



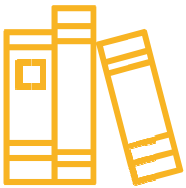
Se deberá demarcar el distanciamiento de 1,5 m<sup>2</sup> entre personas en filas de espera, mediante una cinta adhesiva o pintura permanente con color visible o mediante la entrega de números de atención, que permitan a las personas expandirse.



Cada sede 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.

- **Adaptación Servicios.** 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.

## Referencias bibliográficas:



- Protocolo: <file:///C:/Users/user/Downloads/Protocolo-Sector-Comercio.pdf>
- Ficha ACHS: “Resguardo de contagio de COVID-19 en centro de trabajo”, <http://coronavirus.achs.cl>
- Resolución 282 del MINSAL: “Uso obligatorio de mascarillas en lugares y circunstancias que indica”, <http://coronavirus.achs.cl>
- Ficha ACHS: “Medidas generales para prevenir el COVID-19”, <http://coronavirus.achs.cl>
- Ficha ACHS: “Recomendaciones preventivas para reducir el contagio dentro de los centros de trabajo”, <http://coronavirus.achs.cl>
- Guía práctica ante el retorno al trabajo en el periodo de crisis COVID-19, (UGT- España)
- Decálogo ante el retorno al trabajo de actividades no esenciales



**Daniel Martínez Correa**  
Ingeniero en Prevención de Riesgos  
AM/T- 019 / AM/P- 5563