



**PROTOCOLO DE  
ATENCIÓN DE  
PÚBLICO EN LA UCSC**

UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS - DIRECCIÓN DE OPERACIONES

**¡Todos nos cuidamos!**

## 1. PROPÓSITO

Establecer las medidas preventivas generales, para aquellos **servicios de atención al público**, a fin de disminuir el riesgo de propagación de COVID-19.

## 2. ALCANCE

El presente protocolo se aplicará a todos los trabajadores internos y externos que realicen servicio de atención de público de manera presencial.

## 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 3.1 CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE PÚBLICO

Todas las áreas de atención al público interno o externo en la institución deben adaptar en lo posible sus servicios para que sean accesibles de manera virtual si la naturaleza del servicio lo permite, priorizando la transferencia de documentos vía servicios 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, deberán tenerse los siguientes resguardos.

#### A. Planificación de la atención

En lo posible, promover sistema de reservas previas, mediante correos o contacto telefónico y/o entregar número de acuerdo a orden de llegada, a fin de evitar aglomeraciones, respetando siempre los aforos indicados en el establecimiento.

#### B. Preparación de los espacios de atención

Definir los accesos de entrada y salida, las que deben ser segregadas y con señalética visible. Establecer en la entradas y salidas dispensadores de alcohol gel y pediluvios para la desinfección del calzado al ingresar.

En lo posible mantener puertas abiertas para evitar contacto con manilla y privilegiar la ventilación

Deberá instalarse señalética e infografía de modo que toda persona que ingrese se informe y cumpla con la obligación del uso de mascarilla, respetar el distanciamiento entre personas, uso de alcohol gel, entre otras medidas.

Se deberá demarcar en suelo la línea de seguridad de ubicación del público respecto de la persona que atiende.

Se deberá demarcar el distanciamiento en filas de espera entre usuarios, al interior y/o exterior de las dependencias.

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

- Al llegar al establecimiento el trabajador deberá lavar con jabón o desinfectar con alcohol gel sus manos. (ver anexo 1)
- Toda persona deberá usar su mascarilla durante el proceso de atención y aplicarse alcohol gel.
- Se deberá realizar toma de temperatura al ingreso a las dependencias de la UCSC.
- Se deberá mantener un lápiz disponible solo para uso de los usuarios.
- Se privilegiará el efectuar transacciones económicas por medios electrónicos. De no ser posible, en atención de cajas de pago se debe indicar a los usuarios cumplir todas las medidas antes indicadas (mascarilla, distanciamiento, desinfección constante) y el personal de atención de caja deberá usar permanente guantes desechables.

### D. Actuación después de la atención de público




- Luego de cada atención se deberá desinfectar las manos con alcohol gel.
- Cada dos horas, se deberá proceder a desinfectar, los utensilios y superficies que estuvieron en contacto directo con el usuario.
- Al término de la jornada, la pantalla o protección facial debe limpiarse y desinfectarse, debiendo quedar lista para ser utilizada al otro día.
- Lave bien sus manos al final de la jornada. Lave su rostro 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 proporcionadas por la Universidad.
- Al término de la jornada de atención, personal auxiliar debe realizar la limpieza y desinfección de todos los espacios, de acuerdo al procedimiento establecido por la UCSC (“Procedimiento de Limpieza y Desinfección”)

### E. Medidas complementarias

- Los servicios higiénicos de uso público deberán disponer de agua, jabón, papel higiénico, 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.
- 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 UCSC”.

### 3.2 ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Todas las áreas de atención al público interno o externo en la institución deben adaptar en lo posible.

| Elemento   | Descripción   |
|--|---|
|  <p><b>Mascarilla quirúrgica desechable</b></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><b>Pantalla Protectora Acrílica</b></p>     | <p>Su objetivo principal es ofrecer protección en ambientes con alta concentración de partículas flotantes (protección contra salpicaduras).</p>  |
|  <p><b>Protector Facial</b></p>                | <p>Su objetivo principal es ofrecer protección en ambientes con alta concentración de partículas flotantes (protección contra salpicaduras).<br/><i>*Uso recomendado cuando no se dispone de Pantalla Acrílica.</i></p>               |
|  <p><b>Gautes Desechables</b></p>             | <p>Su objetivo principal es la protección de las manos mientras se realizan tareas relacionadas con elementos de potencial contagio. Corresponden a guantes de nitrilo o látex.<br/><i>*Uso recomendado para manejo de dinero</i></p> |

**ANEXO 1: LAVADO DE MANOS CLÍNICO**

# Cómo lavarse LAS MANOS



**1**  
Moja tus manos  
con agua y agrega  
jabón



**2**  
Frota tus manos  
palma a palma



**3**  
Frota tus palmas  
contra los dorsos



**4**  
Frota tus palmas  
con dedos  
entrelazados



**5**  
Apoya el dorso de  
tus dedos  
contra las palmas



**6**  
Limpia tus pulgares  
con la palma de  
forma circular



**7**  
Frota tus  
muñecas



**8**  
Enjuaga  
tus manos  
con agua  
abundante



**9**  
Seca tus manos  
con toalla desechable



**10**  
¡Listo!

**ANEXO 2: TOMA DE CONOCIMIENTO PROCOLO DE ATENCIÓN DE PUBLICO**

**1. Toma de conocimiento**

En ..... , y con fecha: .....  
Mediante el presente yo, ..... RUN:  
....., declaro tomar conocimiento y entendimiento del contenido del  
Protocolo de Atención de Público de la UCSC, asumiendo un compromiso de cumplimiento  
integral tendiente al cuidado de la salud propia y colectiva de todas las personas en el lugar  
de trabajo.

Firma del trabajador: .....



**UCSC**

**¡Todos nos cuidamos!**