



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 | Marzo 2022

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:



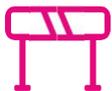
Obligación de uso de mascarillas o caretas (máscara con mica plástica) para todas las personas, que ingresen al sector de atención al público.



- Respetar el turno de espera, el que contempla un distanciamiento de 1 metro entre personas (en caso de existir una fila)
- 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.



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.
- 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 y artículos de sanitización, deberán ser facilitados y repuestos por la respectiva sede o Casa Central.



Se deberá demarcar el distanciamiento de 1 metro 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.



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