

|  |             |   |    |   |   |
|--|-------------|---|----|---|---|
| CÓDIGO DOCUMENTO   | PRO-DOC-01  | Versión   | 01 | Nº DE HOJAS   | 4 |
| EDICIÓN  | AGOSTO 2021 | VIGENCIA  |    | 4 MESES   |   |
| <p><b>“PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA ATENCIÓN DE PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS “<br/>PARA ACTIVIDADES PRESENCIALES EN EL INSTITUTO DE ESTUDIOS AVANZADOS EN EDUCACIÓN.</b></p> |             |   |    |   |   |
|   |             |   |    |   |   |
| <b>ELABORADO POR:</b><br><b>Comité Operativo Covid-19 del IE</b>   |             | <b>APROBADO POR:</b><br><b>Hans Bustos Contreras</b><br><b>Presidente Comité Paritario de Higiene y Seguridad</b> |    | <b>APROBADO POR:</b><br><b>Alejandra Mizala Salces</b><br><b>Directora del IE</b> |   |
| <b>Firma:</b><br>   |             | <b>Firma:</b>   |    | <b>Firma:</b>   |   |
| <b>Fecha:</b><br><b>23-08-2021</b>   |             | <b>Fecha:</b>   |    | <b>Fecha:</b>   |   |

## PROCEDIMIENTO II

### “PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA ATENCIÓN DE PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS”

#### 1. Antecedentes Generales

Se entenderá como atención al público, al proceso de interacción presencial entre personas que requieren realizar trámites, que involucren o no la presentación de documentos. Esta interacción deberá estar controlada para disminuir el riesgo de contagio.

#### 2. Atención al público

Las salas, oficinas o áreas que atienden público, deberán privilegiar la realización de trámites y entrega de documentos mediante plataformas digitales, para evitar todo trámite presencial.

El Instituto de Estudios Avanzados en Educación de la Universidad de Chile, ha implementado las señalizaciones necesarias para asegurar control en áreas donde se puedan generar aglomeración de personas, considerando lo siguiente:

**a. Señalización de nivel de ocupación.** Se ha definido el nivel de ocupación máxima permitida en el área de atención al público, disponiendo con señaléticas el nivel máximo de aforo al interior de cada espacio y asegurando así la distancia física de 1,5 metros.

Los espacios cerrados donde se atienda público, no podrá existir un aforo superior a lo indicado por las autoridades sanitarias en el Plan Paso a Paso.

El cálculo de los aforos de las actividades presenciales que se desarrollen en espacios cerrados, deberá considerar lo establecido en los procedimientos IV y V contenido en este protocolo, correspondientes al Procedimiento Guía para la Evaluación de Ventilación en Espacios Cerrados y Procedimiento para Cálculo de Aforo, respectivamente.

Para determinar la cantidad de personas que deben estar en un lugar cerrado, al momento de realizar los cálculos ya sea por aforo (distanciamiento y/o metros cuadrados) y ventilación, la cantidad de personas que podrán estar en dicho lugar será el "valor menor" que arrojen estas evaluaciones

El aforo máximo disponible en función de lo señalado anteriormente, está publicado en las entradas del edificio, oficinas, u otros, que se trate. Queda estrictamente prohibido modificar el Aforo descrito en las infografías de los espacios a no ser que sean reevaluadas de acuerdo a

criterios de la autoridad sanitaria y validada por el Comité Covid del Instituto de Estudios Avanzados en Educación.

En los lugares donde se formen filas, se ha demarcado la distancia, de 1,5 metros lineales. Esta obligación deberá cumplirse ya sea que la fila se forme dentro o fuera Instituto.

**b. Señalización de Elementos de Protección Personal.** Para ingresar a cada área de atención a público, se ha señalado y con esto exigir, protección respiratoria, uso de alcohol gel y uso del pediluvio para la desinfección de calzado, previo al ingreso, como asimismo a las personas que se desempeñan en las áreas de atención de público.

**c. Señalización en asientos.** Se han bloqueado y señalado qué asientos no se deben utilizar, procurando la distancia física de 1,5 metros, en áreas de espera.

**d. Implementar barreras físicas entre público y funcionarios.** En la recepción principal del edificio se instalará una pantalla de acrílico como las barreras físicas para evitar la interacción entre las personas.

Además, en áreas que mantengan poca atención de público o por las condiciones de los espacios no se pudo instalar las pantallas acrílicas, se facilitará al personal protectores faciales, con la finalidad de resguardar al personal y a la vez, se ha demarcado en el piso, la distancia mínima que puede mantenerse una persona para realizar un trámite, procurando la distancia física de 1,5 metros al funcionario que atiende.

**e. Asistencia individual.** El Instituto de Estudios Avanzados en Educación de la Universidad de Chile, solicitará en la medida posible, la asistencia individual para la realización de trámites, para evitar el aumento de la probabilidad de exposición.

**f. Elementos de Protección Personal.** Todo funcionario deberá utilizar durante la jornada laboral, protección respiratoria, protección ocular y/o careta facial.

**g. Lápices para firmar.** Privilegiar el uso de lápices exclusivos, en su defecto mantener un lapicero disponible para el público, el cual debe ser desinfectado periódicamente durante la jornada (entre cada usuario).

**h. Sanitización de áreas.** Los espacios de atención de público serán sanitizado con el personal auxiliar al menos una vez por jornada.

**i. Limpieza de superficies y áreas.** Se debe considerar la limpieza de pisos, barandas, manillas, asientos, mesones, escritorios, teléfonos, impresoras (paneles), reloj control, y cualquier objeto y superficie que esté en contacto con el público.

Para la limpieza de estos espacios el personal de aseo utilizará productos como Amonio Cuaternario y cloro diluido, para la correcta limpieza.

### **3. Recepción de documentos**

Se dispone de alcohol gel en los lugares donde exista intercambio de documentos, libros o similares, para que las personas que realicen la entrega y recepción, puedan realizar la limpieza de sus manos antes y posterior de la tramitación.

El funcionario que recibe documentos, libros o similares, deberá contar siempre con la utilización de la protección respiratoria.

Para el caso de pagos de remuneraciones, proveedores, entre otros, se deberán privilegiar los medios de pagos electrónicos, para evitar el traspaso de dinero en efectivo.

En el caso de que la tramitación del documento requiera de una firma o llenado de información, use siempre el mismo lápiz y no lo comparta con la persona que está siendo atendida, para ello deberá disponer de un lápiz exclusivo para el público, el cual deberá ser sanitizado constantemente, y considerar lo establecido en los requisitos para "Atención de Público" de este documento.

### **4. Recepción de proveedores**

El Instituto de Estudios Avanzados en Educación de la Universidad de Chile, ha definido el área de la recepción de cada edificio, para la entrega de materiales, donde además se someterá al control sanitario e higienización de las manos por parte del proveedor. en caso de intercambio de documentos (Guía de despacho o similar).

En estas áreas, después de que el proveedor se somete al control sanitario de la instalación, podrá entregar los productos que serán sometidos a limpieza y desinfección por el personal que recibe y del personal de vigilancia, utilizando sus elementos de protección personal.

Una vez que los productos hayan pasado por proceso de limpieza y desinfección, se podrán destinar y distribuir a sus respectivas áreas, cumpliendo con los procedimientos antes presentados. Posteriormente, un responsable puede distribuir a las distintas unidades y/o que éstas concurren a retirarla, a fin de que los proveedores limiten el acceso y tránsito dentro de las dependencias del Instituto de Estudios Avanzados en Educación.