

# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19

PARA FUNCIONARIOS/AS PÚBLICOS Y  
ESPACIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19

PARA FUNCIONARIOS/AS PÚBLICOS Y  
ESPACIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## Contexto

Considerando que parte de la función pública es la atención a la ciudadanía, la cual en muchas ocasiones debe ser realizada de manera presencial, se ha requerido el reintegro de los funcionarios/as públicos, en especial entre aquellos que ejercen funciones de atención directa a usuarios/as. Lo anterior hace necesario entregar directrices y recomendaciones para un adecuado reintegro de los funcionarios/as.

En este documento, se presentan las recomendaciones a seguir en las instalaciones institucionales, en especial en la atención de público, conforme a las directrices del Ministerio de Salud, con el objeto de proteger eficazmente la integridad de todos los funcionarios/as. Es importante señalar que cada Servicio debe adaptar estas recomendaciones a las particularidades individuales de sus funciones y lugares de trabajo.

En este contexto, la Superintendencia de Seguridad Social, a través de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, en conjunto con el Instituto de Seguridad Laboral ponen a disposición de los servicios públicos este material con la motivación central de que estas orientaciones ayuden en brindar protección y tranquilidad a los funcionarios/as, con una visión de cuidado y prevención de riesgo de contagio.

## Condiciones de trabajo presencial básico

El primer aspecto a cautelar es la integridad de los funcionarios/as, por lo que cada Servicio deberá proveer los elementos de protección para ellos/as, consistentes en:

- a.** Mascarillas que cubra la nariz y boca.
- b.** Alcohol gel.
- c.** Guantes quirúrgicos (opcional)
- d.** Instalación de acrílico protector en módulos de atención o protector facial/ocular para el caso de personal que desarrolle atención directa a público (opcional)

Adicionalmente, cada Servicio cautelaré la limpieza y desinfección de las instalaciones con una adecuada frecuencia.





# Instrucciones de prevención de contagio en instalaciones institucionales

Estas instrucciones se basan en el documento del Ministerio de Salud *“Recomendaciones de Actuación en los Lugares de Trabajo en el contexto COVID-19 (Excluye Establecimientos de Salud), Fase 4”*.

## Alcance:

Las siguientes definiciones establecen las acciones a realizar en instalaciones de los Servicios, asociado principalmente con materias preventivas para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19, especialmente en lugares de atención de público.

## Medidas preventivas generales a realizar en los lugares de trabajo para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19

### ¿Cuáles son las recomendaciones generales para el COVID-19?



Lavado frecuente de manos.



Evitar saludar con la mano o dar besos.



Estornudar o toser con el antebrazo o en pañuelo desechable.



Mantener ambientes limpios y ventilados.



Mantener distancia social de un metro.



Estar alerta a los síntomas del COVID-19: fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, dolor muscular, dolor de cabeza.



Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.



En caso de dificultad respiratoria acudir a un servicio de urgencia, de lo contrario llamar a SALUD RESPONDE.



No compartir artículos de higiene ni de alimentación.

Fuente: Ministerio de Salud

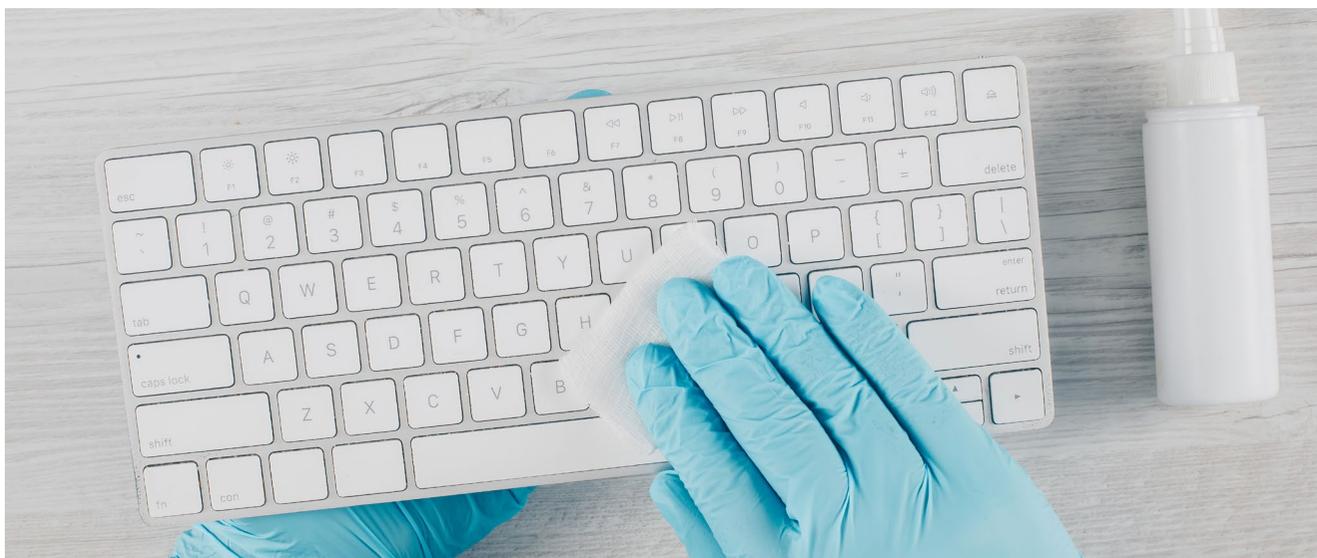
En el contexto de la pandemia de COVID-19, se recomienda para todos los lugares de trabajo:

## 1. Informar a los funcionarios/as sobre el COVID-19

- Dar acceso a la información que está disponible en sitio <https://www.gob.cl/coronavirus/>
- Monitorear el estado de salud de los funcionarios/as y contar con protocolos para actuar ante la sospecha de un posible contagio.
- Dar a conocer los protocolos establecidos por la institución destinados a la protección de los funcionarios/as.
- Dar las facilidades para realizar labores de teletrabajo a los funcionarios/as que estén en situación de mayor vulnerabilidad.

## 2. Asegurar la limpieza e higiene del lugar del trabajo

- Mantener ambientes limpios y ventilados.
- La limpieza y desinfección de los lugares de trabajo, deberá realizarse de acuerdo a las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “Protocolo de Limpieza y desinfección de Ambientes - COVID-19” del Ministerio de Salud. Por tanto, a las empresas que realizan la limpieza de los lugares de trabajo, deberá exigírsele el cumplimiento del Protocolo mencionado y junto con ello el procedimiento de trabajo seguro, el que debe ser conocido por todos los trabajadores/as que realizan esta tarea los que deben ser capacitados en éstas y en el correcto uso y retiro de los Elementos de Protección Personal (EPP), y su desinfección o eliminación, según corresponda.
- Las superficies y los objetos deben limpiarse regularmente: escritorios, mesas, teléfonos, teclados, casilleros, dispensadores de agua, entre otros.



- Si la Institución provee medio de transporte, se debe realizar desinfección del medio de transporte cada vez que se realice traslado de funcionarios/as, procurando la distancia entre los funcionarios/as durante el traslado.
- Realizar limpieza y desinfección de los espacios destinados a comedor y/o casino previo y con posterioridad al uso de estos.
- Reforzar la higiene de los baños con el fin de evitar la presencia de fluidos corporales.
- Promover y dar acceso a lavado de manos por parte de funcionarios/as, visitas y contratistas.
- Limpieza de ascensores y botoneras con una frecuencia mínima de 3 veces por jornada de trabajo.

### 3. Promover medidas individuales en los funcionarios/as

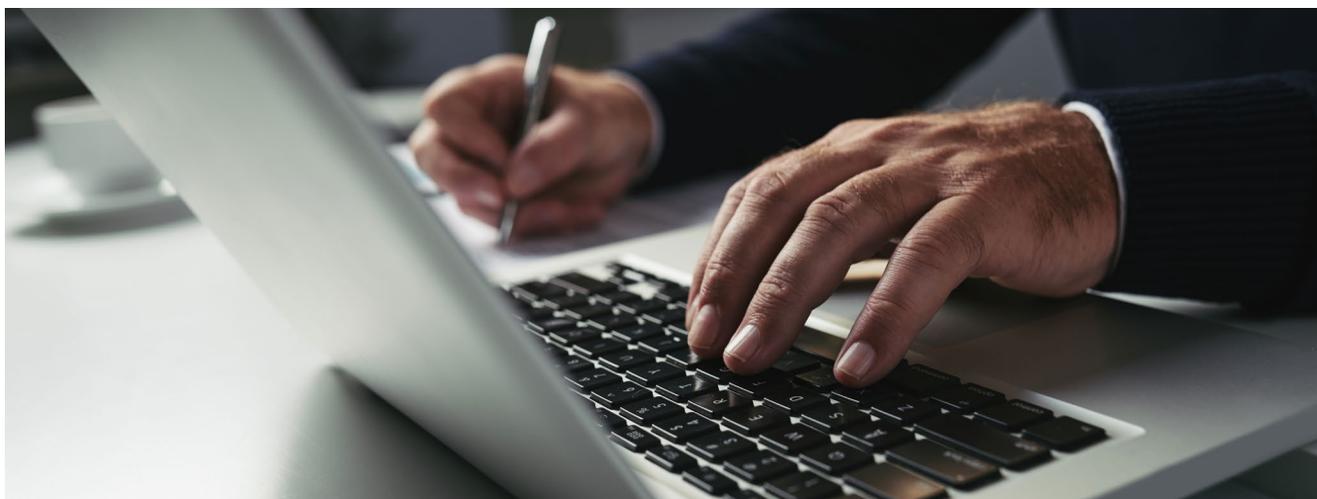


- Facilitar las condiciones y los implementos necesarios para el lavado frecuente de manos con agua y jabón.
- Disponer de solución de alcohol gel permanentemente para los funcionarios/as que no tienen acceso a lavado de manos con agua y jabón de manera frecuente. En el caso de atención de público, disponerlo también para los usuarios/as.
- Mantener distancia física de 1 metro entre las personas.
- Cubrir la boca y nariz con el antebrazo o pañuelo desechable al toser y estornudar, no reutilizar este último.
- Abstenerse de tocar nariz, boca y ojos.
- Evitar contacto físico al saludar.
- No compartir artículos de higiene personal, ni teléfonos, así como ningún equipo de trabajo, ni artículos de alimentación con otras personas del lugar de trabajo.

- No compartir los elementos de protección personal, estos son de uso exclusivo de cada funcionario/a.
- En caso de uso de transporte público para ingreso y/o salida de la Institución, obligatorio uso de mascarilla.
- Todo funcionario/a que use ascensor deberá usar mascarillas, independiente del carácter público o privado de éstos y de la cantidad de personas que lo estén usando.
- Es obligatorio el uso de mascarilla para todos los funcionarios/as, siempre que se encuentren 10 o más personas en un mismo espacio. En el caso de atención de público, esta función debe ser siempre realizada usando mascarilla.
- Las personas que ingresen al lugar de atención de público deberán hacerlo usando mascarilla.

#### 4. Gestionar las reuniones para evitar contagios

- Promover las reuniones no presenciales mediante el uso de medios electrónicos.
- Si la reunión presencial no puede ser reemplazada por medios electrónicos:
  - Reducir el número de personas.
  - Organizarla de manera que los participantes estén al menos a 1 metro de distancia entre sí.
  - Contar con acceso a lavado de manos o en su defecto, solución de alcohol gel.
  - Conservar los nombres, RUT y teléfonos de los/as participantes de la reunión durante al menos un mes.
  - Limpiar el lugar donde se realizó la reunión después de concretada.
  - Evitar disponer de alimentos y bebestibles durante la reunión.



## 5. Gestión de los riesgos psicosociales y protección de la salud mental de los funcionarios/as.

Desde el punto de vista psicosocial es importante que los funcionarios/as que regresan a trabajar y en especial aquellos que, se desempeñen en atención de público, sentirse protegidos/as por las medidas de seguridad y apoyados/as por sus jefaturas y alta dirección de la institución.

La seguridad debe ser otorgada a través del establecimiento de protocolos de acción para hacer frente a las medidas de higiene en este contexto, como las mencionadas en este documento. En relación al apoyo social a entregar a los funcionarios/as, se recomienda:

- Disponer de canales de comunicación al interior de la institución, que sean expeditos y permanentes, permitiendo así entregar orientación y apoyo emocional al trabajador/a (responder dudas, inquietudes o temores).
- Rotación o trabajo por turnos para bajar el tiempo de exposición al riesgo.

## 6. Acciones frente a funcionarios que presenten síntomas

El funcionario/a que presenta temperatura igual o superior a 37,8° y otros síntomas que se relacionan con la definición de caso sospechoso establecida por la Autoridad Sanitaria debe:

1. Mantenerse en su hogar y no asistir a su lugar de trabajo.
2. Consultar inmediatamente a un médico, el cual evaluará la situación de salud y determinará la necesidad de realizar exámenes de detección de contagio de coronavirus.
3. Si estima que el posible contagio pueda haber ocurrido en su lugar de trabajo, deberá avisar al empleador para que sea derivado al Instituto de Seguridad Laboral o Mutualidad (ACHS, Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción o Instituto de Seguridad del Trabajo), según a cual esté adherido. El empleador deberá enviar la Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP) al ISL o Mutualidad, según corresponda.
4. En caso de resultar contagiado, la Autoridad Sanitaria Regional se contactará con la institución para determinar la nómina de contactos estrechos (funcionarios/as que deban hacer reposo preventivo).
5. Informar a su jefatura sobre su situación.



En caso de que el funcionario/a presente los síntomas mientras se encuentra en el lugar de trabajo:

- Dar aviso inmediato a la jefatura.
- El empleador deberá dar aviso a la SEREMI de Salud, a través de la plataforma: [www.oirs.minsal.cl](http://www.oirs.minsal.cl) incluyendo nombre, rut y teléfono del trabajador/a.
- El trabajador deberá consultar inmediatamente a un médico, según lo señalado en los números 2 y 3 anteriores.
- De manera preventiva, se deberá limpiar y desinfectar toda el área de trabajo donde estuvo la persona que presenta síntomas.

### Importante:

Cada institución debe identificar un encargado/a para la implementación de las orientaciones establecidas en este protocolo y mantener un registro actualizado de las tareas diarias realizadas, especialmente aquellas que tienen que ver con la identificación. El Comité Paritario de Higiene y Seguridad deberá involucrarse en el seguimiento e implementación de los Protocolos establecidos en la institución.



## Medidas Informativas hacia el público a atender:

- Informar al usuario/a, mediante instalación de carteles, que se está realizando una campaña preventiva para evitar el contagio por Coronavirus, en favor tanto de los usuarios/as como de los funcionarios/as.
- Agradecer la colaboración del usuario/a en la implementación de las medidas, haciendo énfasis que no corresponde a acciones discriminatorias, sino de prevención y protección.
- Informar a través del sitio web y carteles en los lugares de atención, respecto de los horarios de atención y de las medidas requeridas para la atención e ingreso de los usuarios/as (por ejemplo: uso obligatorio de mascarillas y temperatura inferior a 37,8°, si es que se dispone de medición de ésta).

## Medidas Organizacionales

- Establecer un número máximo de usuarios/as al interior del recinto de atención, considerando características del lugar (tales como tamaño y ventilación, entre otras)
- Disponer de horario diferenciado de atención de usuarios/as adultos mayores y dar la mayor difusión posible a esta medida.
- En otros horarios, se debe dar acceso preferencial a las personas mayores de 60 años, embarazadas, personas en situación de discapacidad.
- Disponer de personal que ayude a usuarios/as adultos mayores a usar el pediluvio sanitario o receptáculo, dispuesto a la entrada de las dependencias, en caso de contar con este elemento.
- Asegurar que los usuarios/as al ingresar limpien sus manos con algún desinfectante (alcohol gel).
- Si la oficina de atención cuenta con dos accesos, deberá habilitar uno de manera exclusiva para el ingreso y otro de manera exclusiva para la salida. En el caso de no disponer de lo anterior, el acceso deberá dividirse, indicando y demarcando el sentido de circulación para el ingreso y para la salida. En ambos casos, se debe señalar claramente el tránsito para el ingreso y salida.



- Demarcar el distanciamiento de seguridad de un metro en el piso, mediante una cinta adhesiva, en pasillos y cualquier otro servicio que requiera un tiempo de espera para la atención del usuario/a. De la misma forma, se demarcará la ruta de ingreso y salida. Esta demarcación debe permanecer en buenas condiciones durante el periodo de pandemia.
- Demarcar el distanciamiento entre el usuario/a y el funcionario/a de atención de público.
- Para cumplir con estos lineamientos se debe contar con personal que controle el acceso y salida de los usuarios.
- Si se generan filas de espera al exterior del centro de atención, se recomienda contar con personal para guiar la atención (por ejemplo, para orientar a usuarios/as que requieran la resolución de aspectos correspondiente a otra institución, informarles que pueden hacer el trámite por vía no presencial, priorizar la atención de adultos mayores, personas con niños/as o mujeres embarazadas, entre otras).
- Mantener un contacto permanente, fluido y de apoyo a los funcionarios/as que prestan el servicio de atención de usuarios/as, con sus jefaturas directas y Departamento de Recursos Humanos, dando a conocer la situación a las autoridades del Servicio.

## Medidas Específicas de higiene y prevención de contagio:

- Los usuarios/as se deberán organizar en filas conservando una distancia de 1 metro entre las personas, lo mismo se deberá cumplir en los casos en que las filas se extiendan al exterior del lugar de atención.
- Disponer, en la medida que se cuente con este elemento, de termómetro de rayo para tomar temperatura de cada usuario/a al ingreso a las oficinas. De presentar temperatura de 37,8° o más no podrá ingresar al lugar de atención.
- Procurar la entrega de mascarillas para proporcionar a usuarios/as que no dispongan de ellas. De no disponerlas, no se permitirá el ingreso de ese usuario/a sin mascarilla.
- Procurar instalar un pediluvio con algún desinfectante adecuado, al ingreso de los usuarios/as a las oficinas.
- Donde sea posible se deberán usar barreras físicas a través de la instalación de láminas de policarbonato u otro material que permita su higienización, entre el usuario/a y el funcionario/a.
- Desinfectar frecuentemente el puesto de trabajo (idealmente cada vez que se finalice una atención):
  - Limpiar útiles que hayan tenido contacto con usuarios/as (lápiz, superficie del escritorio, brazos de sillas, etc.).
  - Uso de alcohol gel, toallas desinfectantes sobre superficies o artefactos con las que hay contacto en el módulo.
- Procurar la utilización de aerosol desinfectante en las oficinas, al menos en tres oportunidades durante el horario de atención, para desinfectar el ambiente. El aerosol no debe ser usado sobre los usuarios/as ni de los funcionarios/as, se deberá disponer su uso seguro, al ingreso, medio día y por la tarde, posteriormente ventilar el lugar por algunos minutos.
- Disponer Alcohol gel para personas que ingresen a la sucursal y para funcionarios/as en lugares visibles. Enfatizar el uso racional de este recurso.
- Solicitar aseo permanente en baños de uso de público y disponer de jabón para lavado de manos.
- Proceso de limpieza y desinfección del lugar de atención de público.
- Evitar el uso de accesorios (anillos, pulsera u otros) en los funcionarios/as que atienden público.
- Se deberá promover en los funcionarios/as que atienden directamente público la higiene personal al llegar a su hogar, consistente en el retiro y lavado de su ropa y tomar una ducha.

# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19

PARA FUNCIONARIOS/AS PÚBLICOS Y  
ESPACIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

