



INFORME TÉCNICO

MEDIDAS DE PREVENCIÓN / PROTECCIÓN

TRAS LAS MEDIDAS DE CONTENCIÓN

POR LA PANDEMIA DE CORONAVIRUS COV-19

ATENCIÓN AL PÚBLICO

EN LOS CENTROS DE TRABAJO

JUNTA DE EXTREMADURA

Mayo de 2.020

Dado que a corto plazo se va a retomar de una manera escalonada la actividad laboral, con la apertura de centros de trabajo y la reincorporación a sus puestos de trabajo de un número mayor de personas trabajadoras, se presenta el siguiente informe sobre atención al público, en el que se recogen las principales medidas generales a aplicar y otras específicas según sean de aplicación a los puestos de trabajo que se detallan a continuación:

- Puestos de trabajo exclusivos de atención al público (puestos administrativos ubicados en registros, ITV, bibliotecas, oficinas del SEXPE...)
- Puestos de trabajo que sin que sin ser exclusivamente de atención al público, también realizan dicha labor, de forma quizás más ocasional, dando servicio tanto a dicho público como a personal trabajador interno a la Administración.
- Puestos de trabajo que requieran la realización de visitas a centros de trabajo, domicilios, etc.
- Resto de puestos sin atención al público.

Medidas Generales

- Priorizar la atención no presencial de usuarios/as mediante la atención telefónica y telemática, siempre que sea posible. Se recomienda, en todo caso, atender mediante cita previa.
- En la solicitud de cita previa se indicará en la cita o en carteles que el ciudadano no debe acudir hasta 15 minutos antes de su hora de cita. Avisar en la cita la obligación de utilizar mascarillas y acudir sin acompañantes a no ser que se necesite ser ayudado por tercera persona.
- Se fijará el debido distanciamiento temporal de citaciones, para evitar la acumulación de personas.
- Ubicar los puestos de atención al público, siempre que sea viable, lo más cerca posible de las entradas al centro (respetando las vías de evacuación), de forma que se disminuya al máximo la circulación del público por el interior del centro de trabajo.
- Cumpliendo la medida anterior, reorganizar los centros de trabajo, de forma que la atención al público que se realice de forma "esporádica" se realice en puntos específicos y no directamente en los puestos de trabajo.
- Situar puntos de información a la entrada de los centros de trabajo donde se proporcione información y orientación detallada, indicando las obligaciones para acceder al centro según las medidas de protección que marquen las Autoridades competentes en cada momento (uso de mascarillas, desinfección de manos, distancia de seguridad, etc.). En el caso de que exista personal de seguridad, se instará a ello.
- Diferenciar claramente, si se cree necesario, los puestos de atención al público del resto de puestos de no atención al público. Indicar mediante cartelería el tipo o tipos de gestión administrativa que desarrollan. Valorar instalar cartelería que indique "evitar apoyarse sobre mesa o mostrador".

- Garantizar el aforo máximo permitido teniendo en cuenta la distancia de seguridad que debe existir entre personas (aproximadamente 2 metros). Consultar el informe sobre “Aforo permitido según el tipo de centros”. Señalizar.



- Valorar, en función del flujo de personas, la habilitación de mecanismos de control de acceso en las entradas de los centros de trabajo.
- En caso de que existan arcos de seguridad, serán los usuarios/as los que depositen y retiren sus pertenencias de las bandejas dispuestas a tal efecto. Éstas serán desinfectadas frecuentemente.
- Señalizar claramente y delimitar los circuitos o itinerarios a seguir a través de señalización vertical y horizontal, respetando las vías de evacuación. Consultar la “Guía para la señalización en el suelo y colocación de señalización COVID-19”.
- La señalización de la distancia de seguridad de 2 metros, se realizará mediante señalización vertical y señalización horizontal antideslizante, principalmente delante de los puntos de atención al público, puntos informativos y controles de seguridad y en aquellas zonas donde se crea conveniente.
- Según las características de los centros, se ubicarán recordatorios mediante señalización vertical a lo largo de los itinerarios a seguir.



- Valorar la opción de restringir el acceso a acompañantes, o permitir únicamente un acompañante en caso de que las características personales de las personas usuarias así lo requieran. Informar de la opción que se adopte a la entrada del centro de trabajo.
- Inhabilitar las zonas y salas de espera. En caso de que se crea conveniente mantenerlas habilitadas, teniendo en cuenta las necesidades personales de los usuarios/as, se ubicará señalización en el suelo para que se cumpla la distancia de seguridad en todos los

sentidos. De igual forma se señalarán aquellos asientos que queden inservibles y que no puedan ser retirados.

- Se prohibirá permanecer en aquellas zonas (pasillos, entradas, antecorredores, vestíbulos), que sin ser en sí zonas o salas de espera, pudieran ser utilizadas para ello de forma espontánea por el público. Señalar la prohibición.
- Establecer medidas para organizar a los usuarios/as que permanezcan en el exterior del centro de trabajo en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo, procurando la colaboración del personal de seguridad y Autoridades competentes. Todo el público, incluido el que espera en el exterior del centro debe guardar rigurosamente la distancia de seguridad.
- Ubicar a la entrada de los centros de trabajo solución hidroalcohólica. Señalar la obligación de desinfectarse las manos para acceder al centro y la obligación del uso de mascarillas.



- En los puntos de atención al público, valorar dotar de solución hidroalcohólica.
- Recordar que lo recomendable es el lavado frecuente de las manos con agua y jabón y únicamente en aquellas situaciones en las que no sea posible, como pueden ser tareas de atención continuada al público, en las que no resulta fácil el abandono momentáneo de la actividad, se utilizará la solución hidroalcohólica.
- El material desechable que cualquier personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la "etiqueta respiratoria" serán desechados en contenedores seguros habilitados al efecto (preferiblemente con tapa y pedal de apertura), que deberán colocarse en lugares accesibles para cualquier persona.
- Instalar mamparas de protección siguiendo las indicaciones recogidas en el "Informe técnico sobre mamparas de protección frente al COVID-19" y "Anexo" a dicho informe.
- Cuando la atención al público sea ocasional y se considere la no conveniencia de colocar mamparas, podrán ser sustituidas aquellas por el uso de pantallas individuales.
- Si se opta por instalar una mampara para la atención al público en posición de sentado, dichos puntos deberán contar con silla de confidente y el personal trabajador deberá instar para que el personal usuario permanezca sentado. En estos casos, si únicamente hay una silla de confidente, no podrán permanecer acompañantes alrededor de la mesa de trabajo en posición de pie.

- No se aconseja la utilización de guantes, ya que ofrecen una falsa seguridad. En todo caso se podrán ofertar al personal trabajador en el caso de que se tenga que manipular documentación, paquetería, etc. No obstante, lo más importante es el lavado frecuente de manos con agua y jabón, incluso si se están utilizando guantes y tras su retirada.
- En función de la afluencia de público, se intensificarán las actuaciones de limpieza y desinfección de las superficies y espacios de trabajo, con especial atención, entre otros, a pomos de puertas, pasamanos, interruptores, botones de ascensores, lavabos, suelos, etc.
- Mantener las superficies de trabajo expeditas, ubicando sobre ellas únicamente los equipos y/o herramientas imprescindibles para facilitar las tareas de limpieza.
- Evitar en la medida de lo posible, en caso de que estos puestos sean compartidos por varios trabajadores/as, utilizar equipos, dispositivos y herramientas compartidas (principalmente material fungible como lapiceros, bolígrafos, etc).
- El material que se tenga que compartir (teclado, ratón, teléfono, impresora, escáner, terminal punto de venta (TPV), etc.) igual que las superficies comunes deberán ser limpiadas, por el trabajador/a que lo esté utilizando, antes y después de cada uso. Si se utiliza lejía como desinfectante, debe diluirse de la siguiente manera: mezclar 20 ml de lejía con 980 ml de agua (obteniendo un litro), o su equivalente, por ejemplo: 10 ml de lejía con 490 ml de agua (obteniendo 500ml). Debe preparar la mezcla el mismo día de su uso.
- Tras la atención a cada usuario/a deberá limpiarse cualquier dispositivo que haya sido utilizado por dicho usuario/a (terminal de firma digital, TPV, etc.). Igualmente se limpiará los reposabrazos de la silla de confidente, en caso de que se disponga de ella.
- No se permitirá el intercambio de materiales o equipos con los usuarios/as. Por ejemplo, no se utilizará el teléfono del usuario/a ni viceversa, no es necesario coger el DNI u otros documentos, basta con que lo muestre, etc.
- Ventilar con frecuencia las dependencias (al menos 15 minutos). Se tendrá en cuenta el informe técnico sobre “Consideraciones preventivas en los sistema de climatización frente al covid-19 en los edificios administrativos de la Junta de Extremadura”.
- En cuanto a la documentación y/o paquetería que provengan del exterior, siempre que su gestión no deba ser inmediata o urgente, deberán ser almacenados en un lugar diferenciado al menos durante 1 día.
- La documentación que llegue al registro será gestionada de manera telemática, siempre que sea posible.
- De igual forma, se utilizarán medios telemáticos para disminuir la transferencia mediante valija de documentación interna.
- La distribución de documentación por parte del personal ordenanza se realizará llevando a cabo las medidas básicas de higiene.

Medidas específicas para visitas a centros de trabajo, domicilios, etc.

- Evitar las visitas que no sean esenciales y que puedan solventarse mediante llamadas o videoconferencias.
- Extremar la distancia social de 2 metros aproximadamente y el lavado frecuente de manos, evitando tocarse los ojos, nariz y boca, durante el desarrollo de la visita.
- Uso en todo momento de mascarilla quirúrgica.
- No aconseja el uso de guantes de forma generalizada ni continuada (por causar falsa sensación de seguridad). En todo caso se podrán ofertar cuando en las visitas deban manipular documentación, equipos de trabajo, etc. No obstante si se opta por su uso, se deberá realizar una correcta higiene de manos con los guantes puestos y tras su retirada.
- En el caso de que la visita se realice a un centro sanitario, socio-sanitario, o que pueda presentar un riesgo adicional de infección, se adoptarán aquellas medidas de protección que indique el centro, y que deberán consultarse con antelación a la visita.
- Si se realizan visitas a domicilios (equipos de valoración de SEPAD, trabajadores/as del Servicio de protección y atención a la infancia, etc.), además se utilizará pantalla (se desinfectará tras la visita).

En todo caso, no se realizarán visitas a domicilios donde haya casos de contagios de COVID-19, personas en cuarentena o con síntomas de la enfermedad.

- En cuanto al uso de vehículos, seguir las recomendaciones recogidas en el informe técnico sobre “Uso y limpieza de vehículos”. En cuanto al número de ocupantes, se seguirán las recomendaciones que en cada momento sean dadas por las Autoridades competentes.
- Realizar la coordinación de actividades empresariales, según lo establecido en el Plan de Prevención de la Junta de Extremadura.

Medidas específicas para puestos SIN atención al público

- Los puestos de trabajo sin atención al público deberán mantener, igualmente, las superficies de trabajo expeditas, ubicando sobre ellas únicamente los equipos y/o herramientas imprescindibles.
- Al finalizar la jornada dejarán las mesas despejadas para facilitar las tareas de limpieza.
- Evitar compartir equipos, dispositivos y herramientas (principalmente material fungible como lapiceros, bolígrafos, etc.) y mantener con los compañeros y compañeras las distancias de seguridad.