



MEDIDAS PREVENTIVAS FRONTE AO CORONAVIRUS NOS SERVIZOS DE REXISTRO E ATENCIÓN Á CIDADANÍA

- 1. Introducción**
- 2. Obxecto**
- 3. Avaliación da exposición ao risco**
- 4. Medidas de protección**
- 5. Aplicación, extensión de efectos e revisión**

1. Introducción

A aparición e evolución do coronavirus SARSCoV-2 exige a adopción de medidas preventivas que deben ser adoptadas segundo as instrucións dos órganos competentes da Consellería de Sanidade.

No ámbito da Administración da Xunta de Galicia ditouse un Protocolo de actuación no que se fixan as pautas de funcionamento a seguir polo persoal empregado público en relación co coronavirus (Resolución do 12 de marzo de 2020, DOG número 49 – Bis, de 12 de marzo).

No citado Protocolo establécense previsións para o persoal que presta os seus servizos nas oficinas que prestan atención presencial á cidadanía. Pois ben, neste documento actualízanse as medidas referidas ás oficinas de atención á cidadanía para compatibilizar a adecuada prestación do servizo público coa máxima protección da saúde dos traballadores que realizan esa tarefa.

2. Obxecto

O obxecto do presente documento é establecer as medidas preventivas necesarias para realizar a atención ao público de xeito presencial coas máximas garantías de cara a prever os riscos de contaxio polo coronavirus SARSCoV-2.

Neste sentido, o presente protocolo realiza unha avaliación da exposición ao risco polo coronavirus no servizo de atención ao público e marca as necesarias medidas de organización do traballo, medidas de protección colectiva e medidas hixiénicas que se deben implementar co obxectivo de garantir a máxima protección fronte aos riscos de infección ante o coronavirus e impedir a súa diseminación.



3. Avaliación da exposición ao risco

En función da natureza das actividades e os mecanismos de transmisión do coronavirus SARSCoV-2, podemos establecer os diferentes escenarios de risco nos que se poden encontrar os traballadores.

Exposición de risco: aquelas situacións laborais nas que se pode producir un contacto estreito cun caso probable ou confirmado de infección por SARS-CoV-2, sintomático.

Exposición de baixo risco: aquelas situacións laborais nas que a relación que se poida ter cun caso probable ou confirmado, non inclúe contacto estreito.

Baixa probabilidade de exposición: traballadores que non teñen atención directa ao público ou, si a teñen, se produce a máis de dous metros de distancia, ou dispoñen de medidas de protección colectiva que evitan o contacto (mampara de cristal, separación de cabina de ambulancia, etc.).

Por «contacto estreito» de casos posibles, probables ou confirmados enténdese:

- Calquera persona que proporcionara coidados mentres o caso presentaba síntomas: traballadores sanitarios que non utilizaron as medidas de protección adecuadas, membros familiares ou persoas que teñan outro tipo de contacto físico similar;
- Convivintes, familiares e personas que estiveran no mesmo lugar que un caso mentres o caso presentaba síntomas a unha distancia menor de 2 metros durante un tempo de polo menos 15 minutos.

De acordo coa Guía de actuación preventiva ante o coronavirus no ámbito da Administracións Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia (Resolución do 16 de abril de 2020, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, pola que se dá publicidade de diversos acordos do Centro de Coordinación Operativa da situación de emerxencia sanitaria no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia (Cecop), do 14 de abril de 2020, DOG número 74, do 17 de abril) os escenarios xerais de risco de exposición ao coronavirus nos postos de traballo en oficinas de atención ao público son os seguintes:



BAIXA PROBABILIDADE DE EXPOSICIÓN
Traballadores sin atención directa ao público, ou a máis de 2 metros de distancia, ou con medidas de protección colectiva que evitan o contacto , por exemplo: <ul style="list-style-type: none">- Persoal administrativo- Persoal de seguridade
REQUIRIMENTOS
Non necesario uso de EPI

En consecuencia, considérase como baixa probabilidade de exposición ao virus e non é necesario o uso de EPI nas tarefas de atención ao público nas que se garantan 2 ou máis metros de separación ou se contén con medidas de protección colectiva que eviten o contacto.

4. Medidas de protección

De cara a organizar axeitadamente a atención ao público e minimizar os riscos de exposición, tanto para os empregados públicos coma para os usuarios das oficinas, establécense as seguintes medidas de protección:

4.1. Medidas de organización do traballo.

- Resultan de aplicación as previsións establecidas no apartado 3 do Protocolo de actuación para o persoal empregado público da Administración da Xunta de Galicia en relación co coronavirus COVID-19 (Resolución do 12 de marzo de 2020, DOG número 49 – BIS, do 12 de marzo), para o suposto de que o empregado público presente síntomas da enfermidade.

Igualmente, é preciso facer unha referencia expresa ao procedemento de actuación para a xestión da vulnerabilidade incluída na Guía de actuación preventiva ante o coronavirus no ámbito da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia (DOG número 74, do 17 de abril), por resultar de aplicación.

- Seguir fomentando a utilización dos medios telemáticos dispoñibles co obxectivo de evitar desprazamentos.



A Resolución do 15 de marzo de 2020, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, pola que se dá publicidade ao acordo do Centro de Coordinación Operativa (Cecop), mediante o que se adoptan medidas preventivas en lugares de traballo do sector público autonómico como consecuencia da evolución epidemiolóxica do coronavirus COVID -19 (DOG número 51, do 15 de marzo) establece no seu apartado sexto que a atención á cidadanía, con carácter xeral, canalizarase a través do teléfono 012, sen prexuízo daquelas oficinas que determinen os titulares dos centros directivos polas súas funcións de carácter esencial.

Agora ben, o Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da situación de crisis sanitaria ocasionada polo COVID-19 establece no apartado cuarto da Disposición Adicional Terceira que *“as entidades do sector público poderán acordar motivadamente a continuación de aqueles procedementos administrativos que veñan referidos a situacións estreitamente vinculadas aos feitos xustificativos do estado de alarma, ou que sexan indispensables para a protección do interese xeral ou para o funcionamento básico dos servizos”*.

Pois ben, mentres non se reestableza a atención presencial e para o suposto daqueles procedementos, tales como convocatorias de subvencións, nos que o Consello da Xunta de Galicia acorde a súa continuación por ser indispensables para a protección do interese xeral, os prazos de presentación de solicitudes, subsanacións ou presentación de xustificacións volverán a estar abertos, polo que se habilitará a atención presencial nas oficinas de rexistro e atención á cidadanía.

Esta atención presencial realizarase a través do sistema de cita na web www.xunta.gal/cita-previa , en horario de 9 a 14 horas, salvo que polo volume de peticións de citas sexa necesario ampliálo.

Igualmente, as citas deberán solicitarse cun mínimo de 24 horas de antelación.

Estas citas serán atendidas nos rexistros xerais ubicados nos edificios administrativos da Xunta de Galicia nas cidades de A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Vigo, Santiago e Ferrol.

Adoptaranse as medidas necesarias para garantir que as citas se asignan coa frecuencia precisa para que non haxa aglomeracións de persoal na oficina.



Igualmente, se facilitarán os listados das persoas citadas presencialmente para que o persoal de control de accesos lle facilite a súa entrada aos edificios.

- Deberase organizar o traballo de tal modo que se evite o contacto entre persoas ou, de non ser posible, se reduza a súa frecuencia, respectando, en todo caso, a distancia de seguridade. Deste modo, empregarase de xeito ordinario o teléfono e o correo electrónico entre o persoal que estea presente nas oficinas.
- Disporase que, salvo circunstancias xustificadas, o acceso ás oficinas de atención ao público realízase de xeito individual. Polo tanto, impartiranse instrucións aos servizos de control de accesos para que limite neste sentido a entrada de visitantes ás oficinas de atención ao público.
- Se nalgún momento as autoridades sanitarias determinan o uso para a poboación, con carácter obrigatorio, de elementos de protección (tales como máscaras ou luvas) o persoal de control de accesos non permitirá á entrada aos edificios administrativos aos usuarios que non porten ditos elementos de protección.
- Colocarase carteis informativos nos lugares de traballo, contendo as indicacións de seguridade que deban observarse. Os carteis colocaranse en zonas visibles.

Especificamente, haberá carteis que informen da distancia mínima de seguridade de 2 metros que se deberá manter cos demais usuarios e co persoal de atención ao público e informarse de que o tempo de permanencia dos usuarios no interior da oficina non pode superar os 15 minutos. Polo tanto, o responsable da oficina de atención ao público coordinarase co persoal de control de accesos para que se xestionen adecuadamente os fluxos de visitantes para garantir o cumprimento desta limitación temporal de presenza na oficina e do aforo para garantir a distancia de seguridade.

4.2. Medidas de protección colectiva.

Son medidas de protección colectiva as seguintes:

- Dispoñer de produtos de hixiene que permitan, tanto aos empregados públicos coma os usuarios das oficinas, realizar unha adecuada hixiene das mans.



- Establecer distancias mínimas de seguridade de polo menos dous metros, tanto nos accesos como nos espazos de atención ao público para evitar a acumulación de persoas nas zonas de acceso, espera e atención ao público.
- Nas mesas e mostradores de atención ao público, establecerase unha distancia mínima de 2 metros entre o usuario e o persoal, salvo que se habiliten elementos de protección colectiva no posto no que se realiza a atención ao público.
- Intensificar as actuacións de limpeza e desinfección das zonas comúns e, especialmente, dos postos de traballo e das zonas ou superficies que se tocan con máis frecuencia (pasamáns, ascensores, aseos, pomos das portas,...)
- Ventilaranse de forma frecuente as estancias coa apertura de ventás ou portas, evitando as correntes de aire.

4.3. Medidas de protección individual

- Extremar as medidas de hixiene respiratoria, como ao tusir cubrir a boca cun pano desbotable ou contra o brazo co cóbado flexionado. Igualmente, evítase tocar os ollos, o nariz ou a boca.
- Manter unha adecuada e frecuente hixiene de mans como medida principal de prevención e control da infección. Esta hixiene farase con auga e xabón antiséptico ou solución hidroalcohólica. Facilitarase, en todo momento, o acceso aos aseos para lavar as mans con auga e xabón.
- Gardarase en todo momento a distancia de seguridade co demais persoal, tanto na prestación do traballo como na entrada e saída ao posto, así como nos tempos de descanso.
- Extremarase a orde no posto de traballo, solicitando a limpeza e desinfección do posto, se fose necesario.
- Os equipos de traballo (ordenador, rato, mesa, teléfono e material de oficina) deberán ser usados só pola persoa titular do posto e, de non ser posible, desinfectaranse adecuadamente antes de ser empregados por outra persoa.

Os usuarios das oficinas de atención ao público non poderán empregar os equipos informáticos, material de oficina ou outros obxectos dos empregados públicos.



6. Aplicación, extensión de efectos e revisión

O responsable de cada unidade á que lle resulte de aplicación este Protocolo, ditará instrucións específicas adaptadas ás peculiaridades da oficina, tendo en conta, entre outras circunstancias, as dimensións da unidade, o número de persoal que desempeña o seu traballo e as súas quendas, o aforo dispoñible e o volume de asistencia do público.

As pautas incluídas no presente Protocolo son de aplicación aos servizos de rexistro e oficinas de atención á cidadanía, se ben poderán estenderse a outros centros directivos e outras oficinas que realicen actividades de atención ao público.

O presente documento será obxecto de revisión continua en atención ás recomendacións sanitarias.