

RECOMENDACIONES A INSTITUCIONES PÚBLICAS, SECTOR PRIVADO Y CIUDADANÍA PARA UNA ATENCIÓN SEGURA EN TIEMPOS DE COVID-19



Implementada por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Recomendaciones a instituciones públicas, sector privado y ciudadanía para una atención segura en tiempos de COVID-19

Como empresa federal, la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH asiste al Gobierno de la República Federal de Alemania en su labor para alcanzar sus objetivos en el ámbito de la cooperación internacional para el desarrollo sostenible.

Este documento fue elaborado y financiado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH por encargo del Ministerio de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) del Gobierno Federal de Alemania, en el marco del Clúster Ciudades Sostenibles. La GIZ es responsable del contenido de la presente publicación.

Domicilios de la Sociedad
Bonn y Eschborn, Alemania

Whymper N28-39 y Orellana
Quito - Ecuador
E giz-ecuador@giz.de
I www.giz.de

Christiane Danne- Directora Residente - GIZ
Dorothea Kallenberger - Coordinadora del Clúster Ciudades Sostenibles - GIZ

Autoría

Eloy Basantes – GIZ
Cristina Gomezjurado – GIZ
Laura Cedrés – GIZ
Christian Parrado – Grupo Faro

Revisión

Fabián Almeida - Coordinador - Proyecto Felicity Ecuador - GIZ

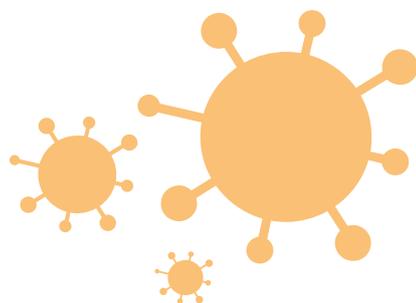
Diseño e ilustración: @Brandipity

Forma de citar: GIZ. (2020). Recomendaciones a instituciones públicas, sector privado y ciudadanía para una atención segura en tiempos de COVID-19. Quito, Ecuador. 21 pp.

La reproducción y uso de los contenidos de la presente publicación son libres mientras se reconozca su origen.

© GIZ, Quito, 2020

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Sin embargo, su utilización en nuestra lengua plantea soluciones muy distintas, sobre las que los lingüistas aún no han conseguido acuerdo. En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a - os/as para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género **representan siempre a hombres y mujeres, y abarcan claramente ambos sexos.**



**RECOMENDACIONES A INSTITUCIONES
PÚBLICAS, SECTOR PRIVADO Y CIUDADANÍA
PARA UNA ATENCIÓN SEGURA EN TIEMPOS
DE COVID-19**



1. Introducción

El Comité de Operaciones de Emergencia (COE) Nacional ha establecido una metodología de “semáforo” para definir las restricciones que deben cumplirse en cada cantón, siendo responsabilidad de los COE Cantonales decidir el color que rige su cantón. Sin embargo, sin importar el color establecido, las medidas de bioseguridad y distanciamiento físico, deben ser parte del comportamiento de la población en esta “nueva realidad” donde debemos aprender a convivir con el virus.

Con el fin de precautelar la salud y bienestar de toda la ciudadanía que visita las instituciones públicas e instalaciones del sector privado, se ha desarrollado esta guía, cuyo contenido se basa y responde a los lineamientos y regulaciones emitidas por el Gobierno Nacional y sus directrices pueden ser consideradas para la atención al público, reduciendo el riesgo de contagio, tanto para la ciudadanía como para los servidores.



2. Generalidades

2.1 ¿Qué es el SARS-CoV-2?

Este es el nombre oficial que el Comité Internacional de Taxonomía de Virus (ICTV) le dio en febrero al último miembro de la vieja familia de los coronavirus y que está causando temor en el mundo entero. La denominación viene de “coronavirus 2” (CoV-2) y de las siglas en inglés de Síndrome Respiratorio Agudo y Grave (SARS). El ICTV escogió este nombre debido al parecido genético entre el SARS-CoV-2 y el SARS-CoV-1, virus que generó el brote de SARS en 2003, causando enfermedad a más de 8.000 personas y mató a cerca de 800.

2.2 ¿Qué es la COVID-19?

Este es el nombre oficial que la Organización Mundial de la Salud (OMS) le dio en febrero de 2020 a la enfermedad infecciosa causada por el nuevo coronavirus, es decir por el SARS-CoV-2. La denominación viene de la frase en inglés “Corona Virus Disease of 2019” (enfermedad del coronavirus de 2019). En general, los virus y las enfermedades que éstos producen suelen tener distintos nombres, explica la OMS.



2.3 ¿Cómo se contagia una persona con COVID-19?

La OMS y otras instituciones relacionadas han coincidido en que la principal vía de propagación del virus es a través de gotículas (suspensión de partículas diminutas de sólidos o líquidos en el aire) procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose, exhala o habla. El contagio entonces puede ser cuando estas gotículas con el SAR.CoV-2 se inhalan directa o indirectamente, cuando éstas caen sobre los objetos y superficies que rodean a una persona, ésta las toca y luego se lleva las manos a los ojos, la nariz o la boca.

El tiempo de permanencia del virus en superficies y objetos varía según el material y puede llegar a ser de varias horas, razón por la cual se hace un énfasis muy fuerte en las medidas de limpieza y desinfección para la prevención del contagio.

2.4 Grupos de riesgo ante la COVID-19

De acuerdo con el COE Nacional y criterios de la OMS, el grupo de riesgo se ha definido en función de dos factores principales:



- Personas mayores de 60 años y,
- Pacientes con afecciones médicas preexistentes (p.ej. hipertensión arterial, enfermedades cardíacas, diabetes, etc.)

Adicionalmente, tras varios estudios en distintos países se ha visto una alta probabilidad de presentar complicaciones al contraer el virus en los siguientes grupos de personas:

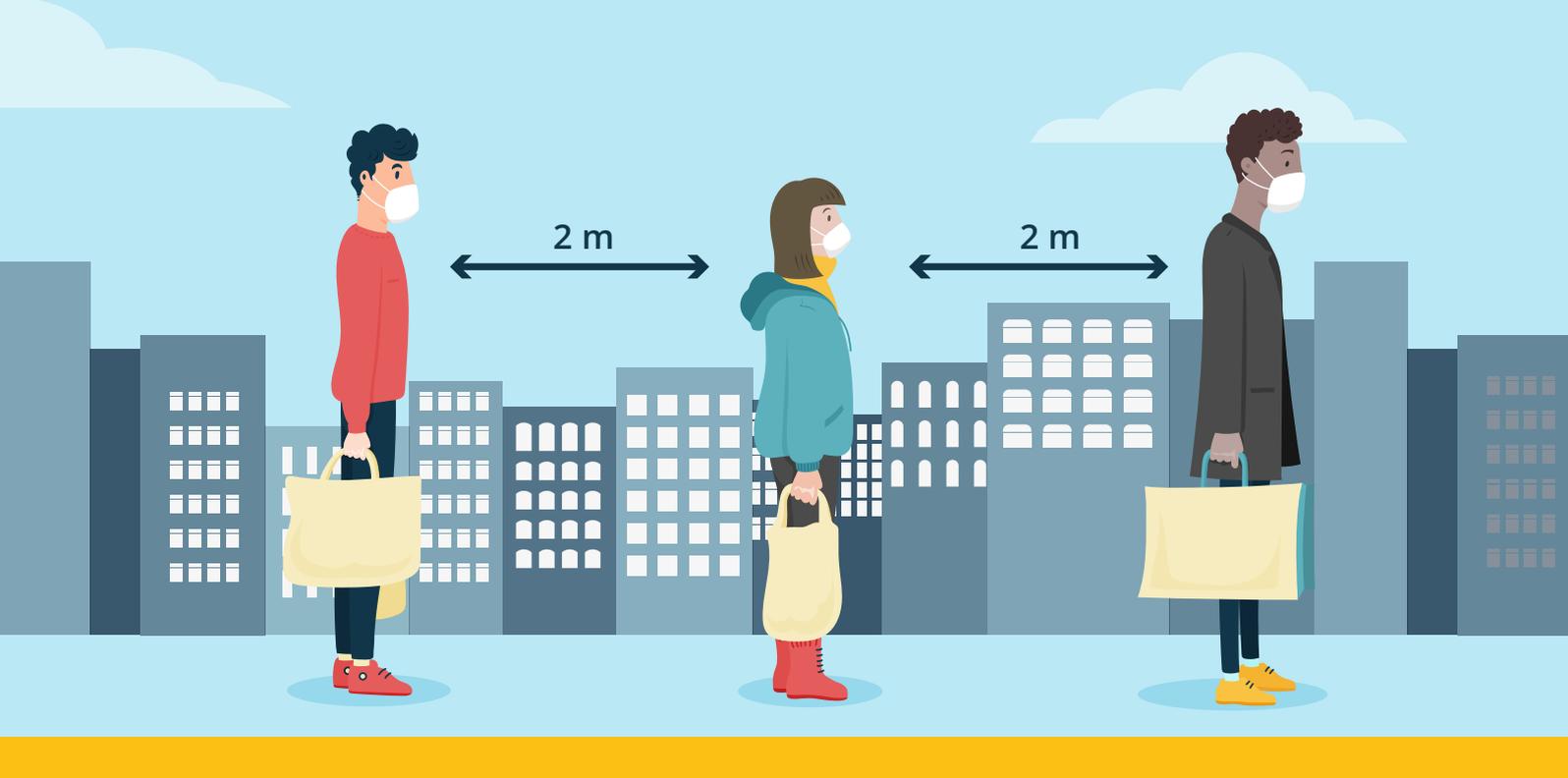
- Personas con enfermedad pulmonar crónica o asma moderada-grave, enfermedad pulmonar obstructiva (EPOC) y rinitis alérgica.
- Personas con afecciones cardíacas graves.
- Personas con su sistema inmunitario deprimido. Sus posibles causas: el tratamiento contra el cáncer, fumar, un trasplante de órgano o médula espinal, deficiencias inmunitarias, control inadecuado del VIH o SIDA y el uso prolongado de corticosteroides y otros medicamentos que debilitan el sistema inmunitario.
- Personas con obesidad grave.



- Personas con diabetes.
- Personas con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis.
- Personas con enfermedades hepáticas.

Es importante para este grupo de personas contar con una atención preferencial y quedarse el menor tiempo posible en las dependencias de salud, tanto públicas como privadas. Para ello se deben implementar medidas que permitan que los trámites sean ágiles para evitar aglomeraciones.

De acuerdo con las orientaciones del Gobierno ecuatoriano, se recomienda que la ciudadanía no se acerque a realizar trámites públicos a menos de que sea estrictamente necesario y no lo pueda evitar.



3. Recomendaciones para el público

- El uso de mascarilla es obligatorio en todo momento y su uso debe ser adecuado, tapando nariz y boca.
- Al ingresar, debe desinfectarse el calzado en el rodapié, permitir que le midan la temperatura y usar alcohol gel para sus manos. Si la temperatura es de 37.5° o más, no se debe permitir el ingreso.
- Prohibir el ingreso de personas con síntomas visibles.
- Solamente ingresar una persona por trámite.
- No deben ingresar con niños.
- Las personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas y personas del grupo de riesgo utilizarán las ventanillas preferenciales que serán habilitadas.
- Mantener una distancia de 2 metros con todas las personas, en todo momento.

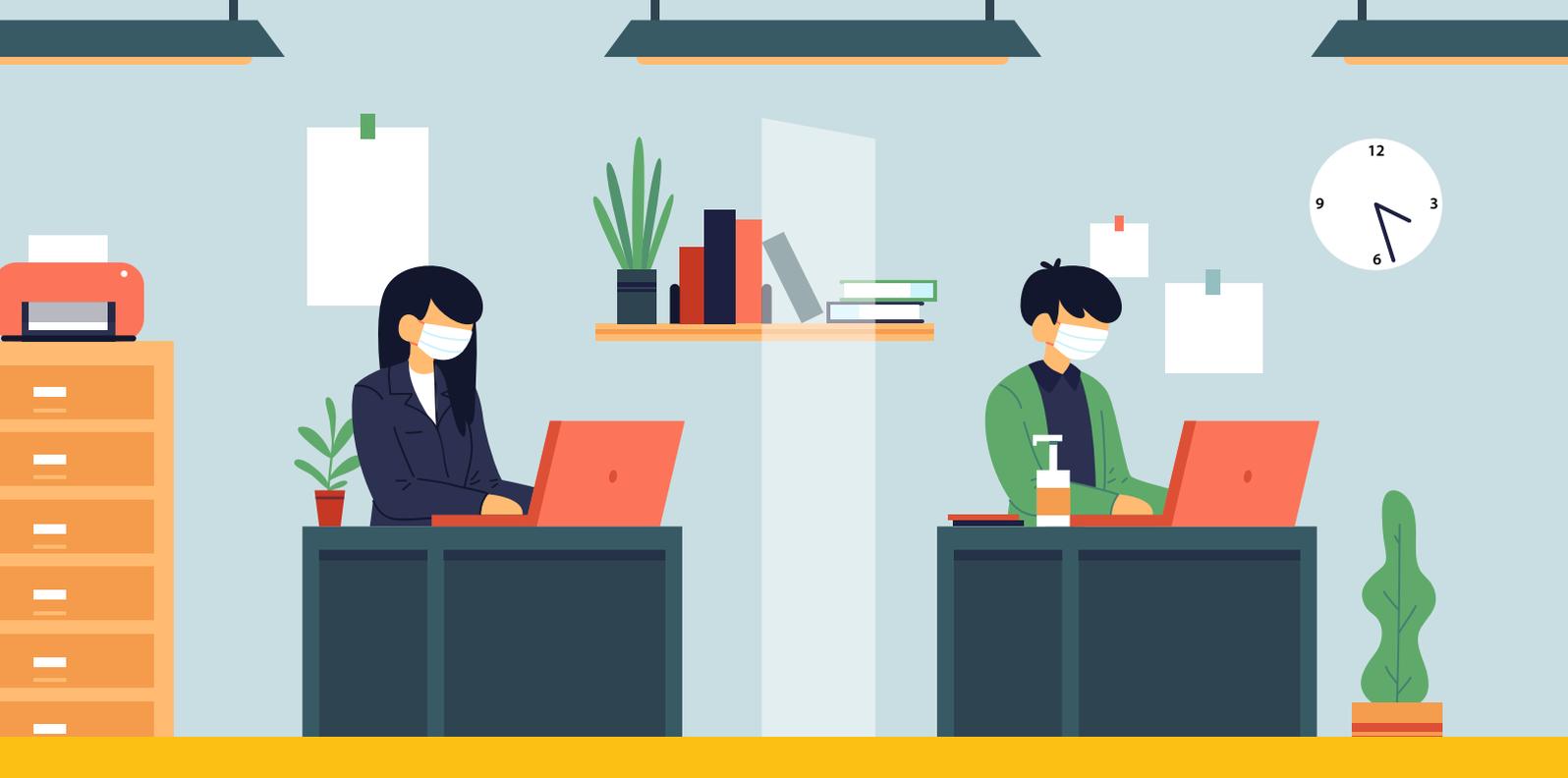


4. Identificación de procesos para cada trámite

- ¿Cuál es el recorrido que realiza una persona para realizar el trámite?
- ¿A cuántas ventanillas debe acercarse cada persona para cumplir con el trámite?
- ¿Cuánto tiempo toma el trámite?
- ¿Se puede realizar el trámite de manera virtual?

Una vez que se tenga respuesta a estas preguntas, se debe establecer lo siguiente:

- Los pasos para realizar cada trámite deben ser bien socializados para que cada persona sepa a dónde dirigirse de acuerdo con el trámite que va a realizar.
- Se recomienda que el área esté bien señalizada para que el recorrido que realiza una persona sea lo más directo posible, de esta forma se evita que las personas estén caminando por el espacio y pidiendo información varias veces.
- Se recomienda disminuir la circulación del público al mínimo, es decir, que tenga la posibilidad de realizar todo el trámite en una sola ventanilla.



En caso de que se requiera, el personal de la institución debe llevar o traer documentos de otras áreas.

- Se recomienda trabajar en la simplificación de procesos para reducir el tiempo de cada trámite.
- Se recomienda buscar soluciones informáticas para el proceso de los trámites y, de esta forma, reducir la cantidad de gente que tiene que acudir a las oficinas.
- Para evitar aglomeraciones, se puede buscar mecanismos para atender al público de acuerdo con el número de cédulas.

5. Adecuación de espacios

En este apartado se proporcionan orientaciones para evaluar el espacio que la institución pública cuenta para la atención a la ciudadanía y la revisión de los trámites a los que acuden, que permita identificar puntos críticos de atención como la aglomeración de personas, el tiempo que toma realizar un trámite, el recorrido que debe hacer una persona para realizarlo y la cantidad de personas con las que debe tener contacto cada usuario.



5.1 Adecuación del espacio de trabajo para los servidores públicos

- El espacio de atención al público debe estar bien ventilado, preferiblemente se debe utilizar ventilación natural. Si no es posible, se debe utilizar ventilación mecánica que utilice aire externo y evitar la recirculación de este.
- Evaluar si la distancia entre el personal que atiende en ventanillas cumple con los 2 metros, y sino no se cumple, se deberá considerar la inhabilitación de algunas ventanillas.
- Limpieza y orden, este es un factor clave para que el personal de atención al público se sienta seguro y cómodo trabajando. Este espacio debe ser limpiado profundamente, al menos, 2 veces al día utilizando alcohol o desinfectante.
- Cada estación de trabajo debe contar con: alcohol gel para manos, alcohol o desinfectante en espray y un paño. Estos elementos serán utilizados por el personal de atención al público para limpiar superficies y manos cada vez que atiendan a una nueva persona.



- Las y los servidores públicos deben contar con equipo de protección personal (EPP) como mascarilla, lentes personales o protectores de ojos y pantalla facial, especialmente cuando no existe separación física con el público.
- Los baños deben limpiarse cada hora y contar con jabón (de preferencia líquido), papel higiénico y toallas desechables. Ubique un instructivo para el buen lavado de manos en un lugar visible cercano al lavamanos. Debe motivar a todo el personal para que se lave las manos frecuentemente, cada 2 horas mínimo.
- No se debe consumir alimentos y bebidas no embotelladas en el puesto de trabajo.

5.2 Adecuación del espacio para la atención al público

En este caso se debe analizar el espacio disponible y si éste facilita a que la circulación de personas sea ordenada y cumpla con las medidas de distanciamiento físico. Se recomienda considerar lo siguiente:

- El espacio: Se debe analizar el espacio disponible, para determinar cuántas personas pueden estar adentro al mismo tiempo (aforo).



- Señalización: Se debe señalar el espacio de acuerdo con los trámites disponibles y la cantidad de ventanillas que atenderán simultáneamente.
- Distanciamiento físico: Se debe garantizar que las personas mantengan 2 metros de distancia entre sí y con el personal de atención al público, en todo momento.
- Desinfección de calzado: Se debe tener disponibles rodapiés con solución desinfectante en todos los accesos.
- Servicios higiénicos: Se debe tener disponibles baños para el público con papel higiénico, agua, jabón y toallas desechables. La limpieza de estos espacios debe hacerse mínimo cada hora.
- Dispensadores de alcohol gel: Debe tener disponibles dispensadores de alcohol gel en todo el espacio y motivar a su uso después de topar cualquier superficie.



6. Recomendaciones generales para el personal de atención al público

6.1 ¿Cómo llegar a la oficina?

- Antes de salir de casa tome su temperatura, si es de 37.5°C o más debe quedarse en casa e informar a su jefe/a inmediato/a.
- Para el desplazamiento sea en cualquier medio de transporte se deberá usar mascarilla.
- En la medida de lo posible, se recomienda el uso de medios de transporte no motorizados que reduzcan aglomeraciones y el contacto con otras personas como p.e. caminata, bicicletas o monopatines (¡también con mascarilla!)
- Si utiliza transporte público use mascarilla y gafas de protección todo el tiempo, así como mantenga la distancia con otras personas. Se recomienda verificar que se cumpla con las normas de distanciamiento y, si hay mucha gente, considere esperar la siguiente unidad de transporte.
- En el caso de utilizar vehículos privados, se les recomienda coordinar con otros colegas para compartirlos manteniendo las medidas de protección e higiene.



6.2 ¿Qué hacer al llegar a la oficina?

- Registrar el nombre y la hora de ingreso, así como realizar la toma de temperatura corporal en el sitio dispuesto para esto, cualquier persona que presente una temperatura de 37.5° o más, no podrá ingresar a las oficinas.
- Limpiar los zapatos en la entrada del edificio/oficina, para lo cual se deberá proporcionar una bandeja con un rodapié con una solución desinfectante; así como alcohol para rosear en accesorios.
- Retire la prenda de vestir exterior (saco, chaqueta, abrigo), colóquela en una bolsa plástica y guárdela hasta el final de su jornada laboral. No sacudirla al momento de quitársela o colocársela.
- Desinfectarse las manos con alcohol o gel desinfectante al entrar al edificio, antes de tener contacto con cualquier objeto o superficie como: botones del ascensor, perillas de puertas, interruptores, pasamanos, entre otros.
- Si al llegar se encuentra con otro/a colega, se deberá mantener la distancia y el ingreso se realizará de uno en uno.

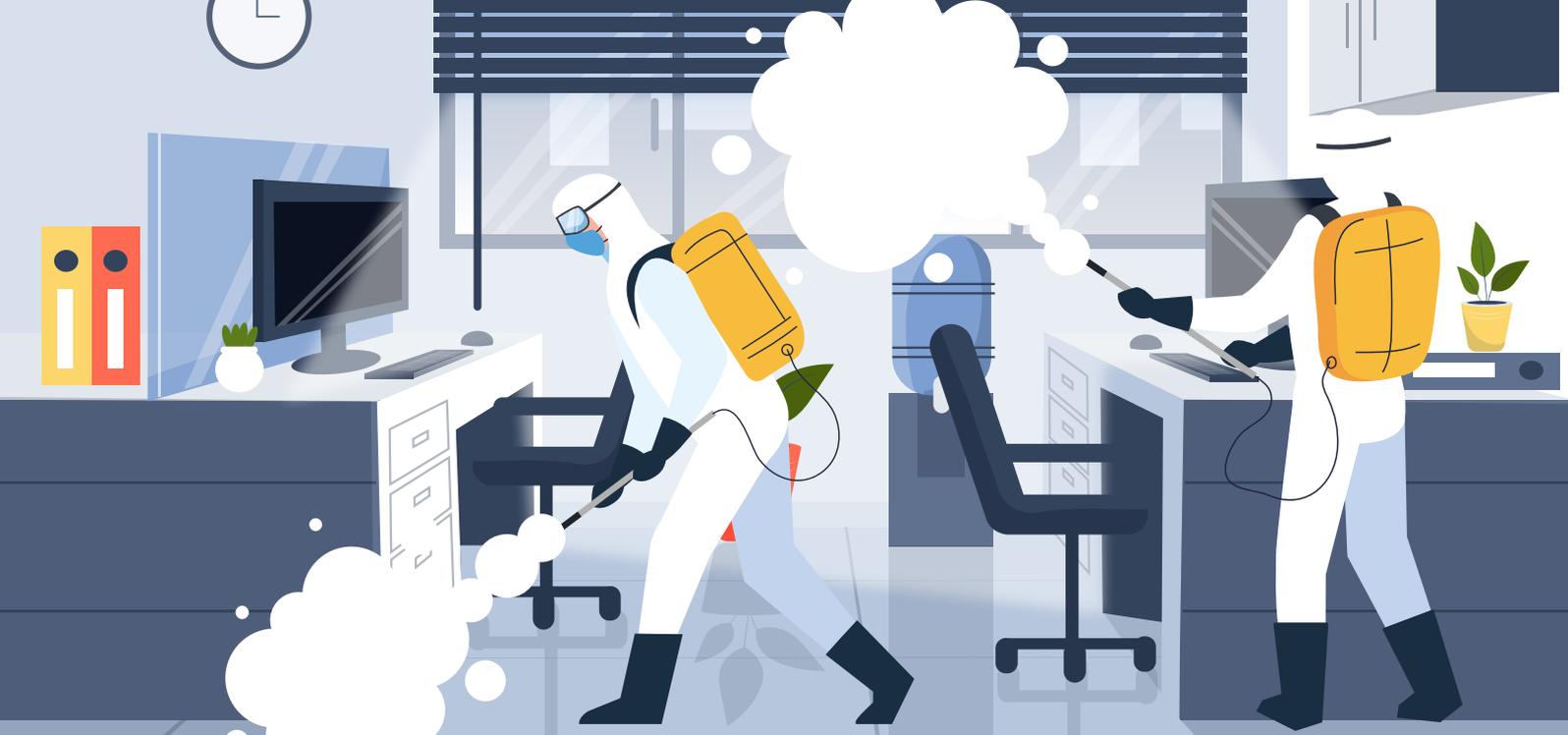


- En ascensores se permitirá el ingreso de un máximo el 30% de la capacidad, por lo que se recomienda el uso de escaleras.
- Es importante mantener una correcta desinfección de las tarjetas de ingreso e identificaciones.
- Al llegar a su puesto de trabajo, deje sus cosas y lávese sus manos.

6.3 ¿Es mi área de trabajo segura?

Para determinar si un área de trabajo es segura se debe considerar los siguientes puntos:

- Determinar el número de personas que ocupan un área de oficina y si cuentan con la distancia suficiente (mínimo 2 metros) entre ellas.
 - » En caso de que el espacio no cuente con la especificación antes mencionada, se deberá establecer un horario de trabajo para cada persona o reducir el número de colaboradores para la jornada laboral presencial.



- Antes de iniciar las labores diarias, se contará con personal que realice la limpieza de las áreas (pisos, mesas, sillas, equipos) y en la medida de lo posible, una limpieza a medio día.
- Todos los espacios de trabajo deberán contar con gel antibacterial o alcohol antiséptico.
- Cada funcionario público debe limpiar las superficies de su puesto de trabajo, después de atender a cada persona.

6.4 ¿Qué hacer durante la jornada laboral?

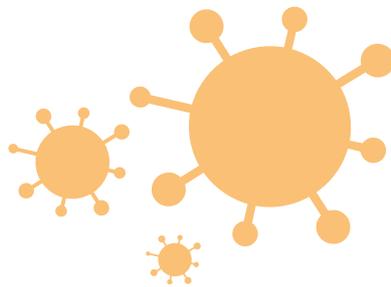
- Utilice en todo momento su mascarilla.
- Mantenga la distancia mínima de 2 metros entre colegas.
- Evite el saludo con contacto físico. Piense en variables creativas para esta “nueva normalidad”.
- Lávese las manos al menos cada hora, especialmente después de haber estado en contacto con los usuarios. Procurar que el lavado de manos dure al menos 20 segundos.



- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Mientras sea posible, mantenga las puertas y ventanas abiertas, de esta forma se facilita la ventilación de las oficinas y se evita el contacto con las manijas.
- Evite el uso de ventiladores personales y facilite la ventilación natural. Si las oficinas tienen ventilación mecánica, se debe utilizar aire del exterior y realice el mantenimiento de los filtros.
- No visite otros espacios de trabajo de colegas sino es estrictamente necesario.
- Si estornuda o tose, cúbrase la boca y nariz con la parte interna del codo o con un pañuelo desechable, bótelo en un basurero que tenga tapa, e inmediatamente lávese las manos.
- Evite, dentro de lo posible, el uso o préstamo de equipamiento de otros usuarios.
- Después de manipular dinero o documentos utilice alcohol para desinfectar sus manos.
- Evite compartir alimentos y bebidas.



- Limpie, al menos una vez al día, los equipos electrónicos con un paño con alcohol mientras estén apagados.
- Al finalizar la jornada laboral deje su escritorio despejado para que pueda ser limpiado y desinfectado con facilidad. Evite dejar documentos importantes sobre el escritorio.



Implementada por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH