

PROTOCOLO ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL C.M. ZOOSANITARIO

Habiendo consultado con los técnicos responsables del CM Zoosanitario, se emite el siguiente protocolo de atención al público que viene a adaptar el Protocolo para la evaluación de riesgos frente al riesgo de contagio por SARS-CoV-2 del Ayuntamiento de Sevilla a la Sección de Higiene Pública en cuanto a atención al público se refiere.

1.- MEDIDAS GENERALES

La totalidad del personal activo adscrito al Zoosanitario ha estado y está trabajando presencialmente desde el comienzo del estado de alarma. En este sentido, deberá continuar, con carácter general, con las mismas medidas de protección que hasta ahora se han tomado en la ejecución de los trabajos.

2.- ATENCIÓN AL PÚBLICO

2.1.- Gestión y tramitación.

Los interesados que demanden atención al público lo realizarán por los canales de comunicación telemáticos establecidos o que se establezcan, fundamentalmente, mediante contacto telefónico, correo electrónico o formulario de la página web oficial municipal.

Todas las consultas que sean posibles se resolverán mediante llamada telefónica y/o correo electrónico.

El resto de las demandas que requieran acudir presencialmente a las instalaciones se le dará cita previa siguiendo los criterios temporales que determinen el Jefe de Negociado implicando en la gestión. Con carácter general se destinarán 30 minutos por usuario.

Se atenderá a una persona cada vez, regulando que no entre otra en la zona de atención al público de oficina hasta que haya salido la anterior, es decir, solo puede haber un usuario en las oficinas simultáneamente. Esto se deberá indicar mediante carteles informativos en los accesos. Se dispondrá de un control de flujo de usuarios para que entre ellos se mantenga la distancia de seguridad y con aforo máximo de 2 personas en la zona de espera de las dependencias del Zoosanitario (acotar espacio en el patio ente despacho veterinario y oficina de atención al público), además del usuario que estuviera siendo atendido en la zona de oficina. Asimismo, se colocarán carteles donde se indique el uso obligatorio de mascarillas por parte de los usuarios que acudan a los centros municipales en demanda de atención. Esto se comunicará en el momento de citar al interesado.

También se colocarán carteles informativos indicando cómo solicitar la cita previa.

El control del aforo se ejecutará con la empresa de seguridad, además, controlará que, en caso de que se produjera, cola de personas en el exterior de la instalación a la espera de ser atendida, guarden la distancia social de seguridad de 2 metros aprox. entre ellos, así como en la zona de espera del público.

En caso de que un interesado se personara sin cita previa en las instalaciones no se le atenderá, y se le indicará cómo solicitar la cita para poder ser atendido presencialmente.

Código Seguro De Verificación:	k1xJYGObKgDxTgu3P51mFQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Sanchez Tosina	Firmado	27/05/2020 11:45:53
	Narciso Cordero Garcia	Firmado	27/05/2020 11:43:53
Observaciones		Página	1/3
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/k1xJYGObKgDxTgu3P51mFQ==		



La empresa externa de rescate y recogida animal será atendida presencialmente, para ello llegará antes de las 09:00h de lunes a viernes, debiendo acudir una única persona portando, al menos, mascarilla quirúrgica, y respetando las normas que se establezcan en este documento.

Con carácter general, no accederán vehículos al interior de las instalaciones, salvo el referido de la empresa externa de rescate y recogida animal. En caso de que el interesado fuera cesionario de un/varios animal/es, el personal le hará entrega de este/os en la puerta de salida justo antes del momento de su marcha.

Se limitará al máximo posible la circulación por las instalaciones de personal ajeno a la misma, y cuando esto suceda, sólo podrá haber un usuario en toda la zona de animales simultáneamente e irá acompañado por un empleado público, quien portará protección respiratoria ffp2 o equivalente, y mantendrá, en la medida de lo posible, la distancia de seguridad social de 2 metros. En este sentido, siempre que sea posible, y al objeto de evitar dicho tránsito peatonal de usuarios, se procurará sacar los animales para su visualización, con las medidas de seguridad oportunas, a la zona de espera de la atención al público.

2.2.- Protección.

Los empleados públicos con atención al público deberán contar con las medidas de protección adecuadas. Se deberá contar con mamparas. En caso de no poder contar con mamparas y en espera de que se instalen, se habilitarán otros medios de separación mediante cintas, bandas o señalizaciones en el suelo, para garantizar los 2 metros de distancia de seguridad y si no fuese posible utilizará protección personal mediante mascarillas tipo FFP2 o similar, guantes y soluciones desinfectantes, que se situarán en las cercanías de los puestos de trabajo. Asimismo se dispondrá de una mesa auxiliar, respetando las normas descritas, para que los usuarios puedan rellenar y firmar la documentación necesaria.


Cualquier empleado municipal que manipule documentación entregada por los usuarios, procederá a lavarse las manos o desinfectársela con gel hidroalcohol, al menos, tras cada atención. Asimismo se dispondrán contenedores o recipientes para el desecho de papel en zonas de trabajo y en aseos que contarán, preferentemente, con sistema de apertura de pedal.

Se destinará, como aseo mixto para los usuarios, el que se encuentra en el edificio de atención al público de recepción. Para ello se señalizará en la puerta como tal.

En las zonas comunes deberán seguirse las obligaciones y/o pautas que se establezcan por las autoridades sanitarias por todas las personas, usuarios y empleados. Se dispondrán dosificadores de geles desinfectantes manuales en las zonas de acceso de los usuarios.

Se deberán colocar carteles informativos sobre como lavarse las manos y especialmente cerca de los aseos, junto a carteles sobre cómo utilizar los guantes y mascarillas.

La distancia social de seguridad de 2 metros también deberá ser respetada entre los empleados públicos, para ello se podrán adoptar medidas organizativas. En caso de que sea imposible por la operatividad de las labores, se deberá portar, al menos, mascarilla quirúrgica por todos ellos.

Código Seguro De Verificación:	k1xJYGObKgDxTgu3P51mFQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Antonio Sanchez Tosina	Firmado	27/05/2020 11:45:53	
	Narciso Cordero Garcia	Firmado	27/05/2020 11:43:53	
Observaciones		Página	2/3	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/k1xJYGObKgDxTgu3P51mFQ==			


Con carácter general los empleados no compartirán material fungible (como bolígrafos, grapadoras, sellos...) y los puestos de trabajo serán utilizados por un único empleado. En el caso puntual de que sea inevitable, se advertirá al empleado que lo usa habitualmente y desinfectará con gel hidroalcohólico y papel desechable, antes y después de su uso.

Cuando un determinado puesto de trabajo deba ser utilizado por otro empleado distinto al habitual, el saliente recogerá la documentación y retirará el material fungible de uso propio al objeto de que el Servicio de Limpieza pueda realizar una limpieza y desinfección -con productos domésticos- del puesto antes de ser utilizado.

Se adjunta Resolución del Teniente de Alcalde Delegado del Área de Gobernación y Fiestas Mayores de fecha 24 de mayo de 2020 en la que consta como anexo el Protocolo para la evaluación de riesgos frente al riesgo de contagio por SARS-CoV-2 del Ayuntamiento de Sevilla aprobado por el Comité de Seguridad y Salud Laboral en sesión celebrada el día 22 de mayo de 2020.

Sevilla a la fecha del pie de página
El Jefe de Servicio del Laboratorio Municipal

VºBº
**El Director General de Salud Pública
y Protección Animal**

Código Seguro De Verificación:	k1xJYGObKgDxTgu3P51mFQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Antonio Sanchez Tosina	Firmado	27/05/2020 11:45:53	
	Narciso Cordero Garcia	Firmado	27/05/2020 11:43:53	
Observaciones		Página	3/3	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/k1xJYGObKgDxTgu3P51mFQ==			