



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO



Mediante este protocolo se vienen a establecer las medidas y forma en la que se procederá a la vuelta a abrir la sede de la Institución (las oficinas de Huesca y Teruel continuarán cerradas en esta fase) tanto a la ciudadanía como a otro tipo de visitas, que se estructurarán las primeras en una agenda común a gestionar por parte de la Secretaria del Lugarteniente (SLG), y las segundas a gestionar directamente desde Gabinete.

A. CITAS CON CIUDADANOS

1.- Cuando sea el ciudadano quien desee ser atendido por el personal de la Institución, ya por una nueva queja ya por una en tramitación, deberá solicitarlo con carácter previo telefónica o telemáticamente (se deberá proceder a publicitar en la web de la Institución y en la puerta de entrada a la misma las condiciones de “cita previa”). Será la SLG quien en gestión de la agenda única disponga, en función de las solicitudes y las disponibilidades horarias, la hora y fecha en que podrá acudir la persona interesada a la Institución.

2.- Si la cita es solicitada a criterio del asesor instructor del expediente, éste deberá comunicárselo a SLG previamente para que se pueda establecer una cita con la persona en cuestión. Será la SLG la que concrete con el ciudadano la cita correspondiente.

3.- Se programaran como máximo 3 citas diarias, nunca con la presencia de más de tres personas, en horarios de 10, 11 y 12 de la mañana.

4.- Las reuniones se celebrarán en todo caso en la “Oficina de Atención a la Ciudadanía”, donde existen los medios adecuados para la recogida de posibles quejas y cuenta con mampara de protección.

5.- La mera presentación de documentos en Registro se realizará sin necesidad de cita previa, acercándose el presentador, que únicamente podrá ser una persona y tras su identificación ante el personal de seguridad, directamente al mostrador, siendo atendido por el encargado de Registro tras la mampara. La documentación será recogida con la utilización de guantes por el funcionario encargado, y depositada en una bandeja expresamente para ello designada, no siendo objeto de movimiento alguno salvo para su sellado y copia en su caso, hasta el día siguiente a su presentación.

B. CITAS A GESTIONAR POR GABINETE

Las visitas, tanto de personal de mantenimiento externo obligatorio, como de otro tipo por cuestiones ajenas a los expedientes de queja, que aun siendo excepcionales pueden tener lugar, se gestionarán desde Gabinete, en cuanto a fecha, hora y lugar, aplicando igualmente en la medida de lo posible el sistema de “cita previa”.

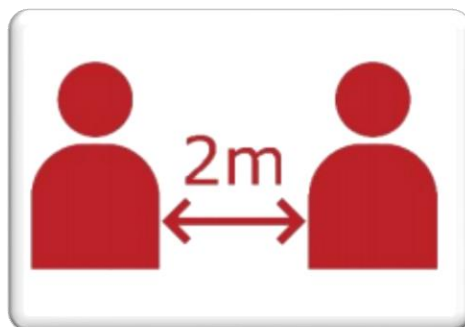
C. TRASLADO A SEGURIDAD

En ambos casos tanto por parte de Gabinete como por parte de la SLG se comunicará a Seguridad, con un día de antelación, el listado de visitas programadas para su mejor control.

MEDIDAS A ADOPTARSE DURANTE LA PRESENCIA EN LA SEDE

1. ACCESO A LA SEDE

Se garantizará el distanciamiento interpersonal de 2 metros prescrito por las autoridades sanitarias durante la recepción y atención a la ciudadanía. .



Para evitar esperas en la zona de tránsito, la persona, tras la toma de datos por el personal de seguridad, y salvo que sea exclusivamente para la presentación de documentos en Registro, será conducida directamente a la “Oficina de Atención a la Ciudadanía”, a la que deberá acudir la persona con la que se tenga concertada la cita, en el caso de citas relativas a quejas, o esperar de pie en la zona de entrada en la zona señalada al efecto, en tanto se comunica su presencia a Gabinete.

En los casos de visitas relativas a expediente, una vez finalizada la cita se comunicará a la SLG para que lo notifique al personal de limpieza. De igual forma se actuará por parte del personal de Gabinete en relación con las visitas por el gestionadas, de ser necesario.

El personal de la Institución extremará las medidas de seguridad antes y después de cualquier contacto con las personas ajenas a la Institución, principalmente mediante la utilización de soluciones desinfectantes y la atención tras las mamparas protectoras.

Queda suspendida cualquier utilización de zonas o salas de espera y la deambulación de personas ajenas al personal de la Institución, o quien esté debidamente autorizado para ello, por el resto del edificio.

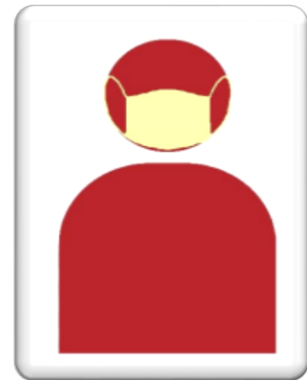
2. HIGIENE PERSONAL



Siguiendo las indicaciones prescritas por el Ministerio de Sanidad, se dispondrá de agua y jabón y papel desechable para secado que será depositado en papeleras dispuestas a tal efecto y/o solución alcohólica desinfectante a la entrada de la Institución, debiendo hacer uso obligatorio de ello la ciudadanía.

Durante su estancia en la Sede para la atención presencial, la ciudadanía deberá acudir provista de mascarilla como medida de protección adicional tanto para sí misma como para el personal de la Institución.

En las visitas gestionadas por Gabinete se adoptarán igualmente las medidas que se entiendan oportunas.



3. LIMPIEZA

Tras la celebración de cada una de las citas programadas en la “Oficina de Atención a la Ciudadanía” se procederá a la limpieza de la misma por parte del personal correspondiente. En visitas en las que se utilice cualquier otra dependencia de la sede, se valorará igual medida.

En el caso de Registro se procederá igualmente a la limpieza de la zona de mostrador tras cada atención a un ciudadano.

Zaragoza, a 1 de junio de 2020.