

## **NOTA INFORMATIVA SOBRE MESURES PREVENTIVES EN LA XARXA D'OFICINES PROP ENFRONT DEL COVID-19**

Donada la nova situació en què ens trobem respecte a la prevenció de riscos relacionats amb el COVID-19, com a complement de les instruccions enviades des de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT), es comunica el següent:

### **Consideracions generals**

Davant l'actual situació i amb la finalitat de lluitar contra l'extensió del COVID-19, es deurà, en la mesura que siga possible, dirigir a la ciutadania a canals d'atenció no presencials. En concret ens referim a la guia PROP electrònica (1), i al servei 012 (2) en els seus vessants de veu i de xat en text (1).

Per a la presentació de documents en les oficines de registre es recomana orientar a la ciutadania a l'ús de la seua presentació electrònica (2).

#### **(1) Guia PROP electrònica, servei 012:**

[https://www.gva.es/va/inicio/atencion\\_ciudadano](https://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano)

#### **(2) Registre electrònic:**

[https://sede.gva.es/va/web/sede\\_electronica/tramit-generic](https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/tramit-generic)

### **En relació amb el personal d'atenció a la ciutadania en les oficines PROP**

Si algú presenta símptomes de febre, tos o insuficiència respiratòria, i no pot acudir a treballar, ha de comunicar-ho, de forma simultània, a través dels següents canals:

1. Al telèfon 900 300 555 (Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública).
2. Al telèfon del director o directora coordinadora de l'oficina PROP, per a l'adopció de mesures preventives.

Si es detectara algun cas de coronavirus en la plantilla, el director o directora coordinadora de l'oficina PROP haurà de comunicar-ho amb caràcter immediat a la cap del servei d'atenció a la ciutadania, així com al responsable de l'entitat local, en el seu cas.



## **Mesures a adoptar en la gestió de les oficines**

- ***Oficines PROP pròpies***

El servei en les oficines PROP pròpies es prestarà exclusivament mitjançant el sistema de cita prèvia, fins a una nova ordre.

La pantalla del gestor d'esperes serà utilitzada només per personal de l'oficina.

Respecte a l'aforament del centre, donada la diversitat de les nostres oficines, es deixa a criteri del director de l'oficina limitar el mateix si fora necessari, per a evitar la concentració en les zones d'espera. En cas de limitació de l'aforament, es comunicarà a la direcció del servei el nombre de persones que poden accedir, perquè ho tinguem en compte en la gestió de la cita prèvia i per poder informar el servei de vigilància i seguretat.

- ***Oficines PROP mixtes (amb conveni amb administracions locals)***

Les mesures a adoptar s'hauran de consultar per part del director coordinador de l'oficina amb els responsables de l'entitat local. Es proposen les següents:

La pantalla del gestor d'esperes serà utilitzada només per personal de l'oficina.

Respecte a l'aforament del centre, donada la diversitat de les nostres oficines, es deixa a criteri del responsable d'atenció a la ciutadania per part de l'entitat local, amb l'excepció de l'oficina PROP mixta d'Orihuela per estar situada en locals propis de la Generalitat. Els directors de les oficines col·laboraran en la determinació del citat aforament.

## **Mesures de neteja i higiene**

Les mesures de neteja i higiene que s'exposen a continuació s'aplicaran en les oficines PROP pròpies prèvia comunicació als responsables de la neteja, i es proposaran als responsables de les entitats locals en el cas de les oficines PROP mixtes.

- **Distància:**

En la mesura que siga possible, s'adequaran els llocs d'atenció directa a la ciutadania a fi de mantindre una mínima distància de seguretat d'almenys un metre, segons recomanació de les autoritats sanitàries i de l'INVASSAT.

S'arbitrarà una senyalització de la zona de distància amb un adhesiu o un altre element.



En el cas d'usuaris que mostren signes d'afecció respiratòria, si no compten amb elements de protecció estructural, es mantindrà una distància mínima de dos metres.

- **Neteja:**

S'incrementaran les tasques de neteja i desinfecció dels llocs de treball, de manera que s'incidisca de manera més freqüent en taules de treball, taulells d'atenció al públic, pantalles i teclats d'ordinadors, passamans de baranes, filtres d'aire condicionat, etc.

S'aconsella reforçar la neteja cada hora, amb producte desinfectant, de les següents superfícies:

- Taules o taulell de registre i informació i dels accessoris com a ordinadors, pantalles, teclats, telèfons i cadires del personal.
- Taula o taulell d'atenció al públic del personal vigilant o del personal subaltern, i dels accessoris com ordinadors, pantalles, teclats, telèfons i cadires del personal.
- Pantalla tàctil de dispensació de números d'atenció al públic i la seua taula de suport.

I, cada dues hores, la neteja i desinfecció dels següents elements:

- Lavabos d'accés al públic.
- Taulells, taules i cadires d'ús per al públic.
- Baranes, passamans, poms de portes i altres elements o superfícies d'ús freqüent.
- Ascensors, especialment els polsadors i botoneres.

Així mateix, s'evitarà, en la mesura que siga possible, la utilització dels ascensors.

Aquestes mesures s'han de comunicar a l'òrgan o entitat responsable del contracte de neteja o a l'empresa contractista.

**EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN**