




AHORRO
Y CRÉDITO

**PROTOCOLO
PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS**

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	2 de 18

		Nombre	Cargo
Elaboró <input checked="" type="checkbox"/>	Modificó <input type="checkbox"/>	Percy Ibáñez	Jefe de OyM
Revisó		Úrsula Hermoza	Gerente de Administración y Finanzas
		Karina Paz	Jefe de Operaciones Central
Conformidad		Ralph Gomez	Gerente General

Evaluado en Comité:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha:
----	----	----	

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p>“Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización.”</p>				



	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	3 de 18

Tabla de Contenido


1	Objetivo	5
2	Alcance.....	5
3	Usuario Líder.....	5
3.1	Responsables.....	5
4	Definiciones	5
5	Documentos Relacionados	5
5.1	Externos.....	5
6	Lineamientos	6
6.1	Disposiciones.....	6
6.2	Recomendaciones	6
6.2.1	Recomendaciones para trabajadores, clientes y usuarios	6
6.2.2	Recomendaciones para trabajadores	6
6.3	Implementación de Agencias	7
6.3.1	EPP	7
6.3.2	Materiales en Insumos en Agencia	7
6.3.3	Señalizaciones	7
7	Protocolos.....	8
7.1	Ingreso a Agencias.....	8
7.2	Uso de Ventanillas.....	9
7.3	Uso de Módulos de Atención	9
8	Anexos	10
8.1	Marca para el Distanciamiento	10
8.2	Cartel Informativo: Distanciamiento Social.....	11
8.3	Cartel Informativo: Uso Obligatorio Para Atención al Cliente	12
8.4	Cartel Informativo: Prevención COVID-19.....	13
8.5	Señalética para Zona de Desinfección.....	14
8.6	Cartel Informativo: Lavado de Manos.....	15
8.7	Cartel Informativo: Desinfección de Manos.....	16

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<small>“Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización.”</small>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	4 de 18

8.8	Señalética para Acceso Restringido para Clientes	17
9	Bitácora de Cambios.....	18

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<small>“Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización.”</small>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	5 de 18

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para una adecuada atención de clientes y usuarios en el contexto de la pandemia de COVID-19.

2 ALCANCE

El presente protocolo aplica a todos los trabajadores que deban interactuar de manera presencial con clientes y usuarios.

3 USUARIO LÍDER

Jefe de Operaciones Central / Ejecutivo de Agencia: son responsables de cumplir y hacer cumplir la presente normativa.

3.1 RESPONSABLES

- a. **Gerente General:** es responsable de aprobar el presente protocolo.
- b. **Gerente de Administración y Finanzas:** Asignar y asegurar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo e implementación de los requisitos del presente protocolo.
- c. **Jefe de Organización y Métodos / Gerentes y Jefes de Área:** responsables de la elaboración y actualización del presente protocolo.
- d. **Jefe de Operaciones Central:** realizar el seguimiento al cumplimiento del protocolo
- e. **Todos los trabajadores:** cumplir lo establecido en el presente protocolo para el uso.

4 DEFINICIONES


- a. **EPP:** Equipo de protección personal.
- b. **Protectores oculares:** hace referencia a lentes, antiparras, o caretas faciales.
- c. **Pediluvio:** en nuestro caso se denomina al instrumento colocado a la entrada de las agencias u oficinas que tiene por finalidad la desinfección del calzado.

5 DOCUMENTOS RELACIONADOS

5.1 EXTERNOS

- a. Decreto Supremo N° 083-2020-PCM. Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19 y establece otras disposiciones.
- b. Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA. Aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19".

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<small>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</small>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	6 de 18

6 LINEAMIENTOS

6.1 DISPOSICIONES

- Reducción del aforo máximo permitido de clientes y usuarios a cuatro (04) personas.
- No se permite el ingreso de acompañantes de clientes y usuarios.
- No se permite el ingreso de niños.
- La atención en ventanillas, plataforma, u otros módulos de atención será para una (01) sola persona. En caso de tratarse de operaciones que requieran la presencia de varias partes para la toma de firmas u otros, la atención en el módulo respectivo se realizara de manera individual persona por persona, debiendo permanecer las demás en el sitio señalado para tal fin, el cual es de una (01) persona o en la parte exterior de la agencia.
- La atención a clientes y usuarios se realizará obligatoriamente en las agencias, no permitiéndose el ingreso de clientes y usuarios a las demás instalaciones u oficinas. En caso muy excepcional y si las circunstancias lo requieren se podría atender a clientes en otro ambiente de la institución, previa autorización expresa de Gerencia General o de quien esta autorice.

6.2 RECOMENDACIONES


6.2.1 Recomendaciones para trabajadores, clientes y usuarios

- Uso obligatorio de mascarilla.
- Higienización de frecuente de manos, lavado con agua y jabón (mínimo por 20 segundos) y o desinfección con alcohol gel.
- No tocarse la cara, sobre todo los ojos, nariz o boca si no se ha higienizado las manos previamente.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo; nunca hacerlo con las manos directamente.
- Mantener el distanciamiento social mínimo de un (01) metro.
- Limpieza de calzado.

6.2.2 Recomendaciones para trabajadores

- Limpieza constante de su lugar de trabajo.
- Limpieza de celulares y teléfonos antes de su uso
- Uso de alcohol isopropílico para los aparatos electrónicos.

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	7 de 18

6.3 IMPLEMENTACIÓN DE AGENCIAS

6.3.1 EPP

- El uso de mascarillas es obligatorio para todos los trabajadores.
- El uso de caretas faciales es obligatorio para los trabajadores que interactúan frecuentemente y de manera presencial, con clientes y usuarios; como es el caso de: los Recibidores-Pagadores, Plataforma y Ejecutivo de Agencia.
- El uso de protección ocular es recomendable para los trabajadores que interactúan con clientes y usuarios que interactúan esporádicamente y de manera presencial con clientes y usuarios; como es el caso de: Ejecutivos de Agencia, personal de Cobranzas y Recuperaciones, Agente de Seguridad y otros.


6.3.2 Materiales en Insumos en Agencia

- Dispensadores de alcohol
- Pediluvios
- Termómetro digital tipo pistola
- Atomizadores
- Paños o Toallas Descartables
- Alcohol etílico (mínimo al 70°)
- Alcohol Gel (mínimo al 70°)
- Alcohol isopropílico (mínimo al 70°)
- Hipoclorito de sodio (concentración

6.3.3 Señalizaciones

- En la parte exterior de la agencia (calle) se ha colocado marcas equidistantes de mínimo un (01) metro entre ellas, para indicar el distanciamiento social previo al ingreso a agencia.
- En agencia se ha colocado marcas para señalar el sitio exacto donde se deben ubicar las personas para la atención en ventanillas, plataforma, módulos para atención comercial.
- Se ha colocado carteles informativos en las agencias y oficinas, siendo estos:
 - Distanciamiento Social
 - Uso Obligatorio para Atención al Cliente
 - Prevención Covid-19

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	8 de 18

- Señalética para Zona de Desinfección
- Lavado de Manos
- Desinfección de Manos
- Señalética para Acceso Restringido para Clientes


En anexos se encuentran cada una de las infografías mencionadas.

7 PROTOCOLOS

7.1 INGRESO A AGENCIAS

Responsable	Descripción de la Actividad	Equipo o Materiales
Agente de Seguridad	01. El Agente de seguridad previsto de su respectivo EPPs además del termómetro digital se colocara al ingreso de la agencia.	Termómetro digital
	02. Cuando un cliente o usuario requiera ingresar a agencia, el agente de seguridad le indicara que deberá pararse en la marca de distanciamiento colocada. En caso hubiese cola cada persona deberá posicionarse en cada marca para el distanciamiento colocada.	
	03. Realiza toma de la temperatura del cliente o usuario, extendiendo el brazo y disparando en medio de la frente de la persona, el haz laser hasta que salga la lectura,. a. En caso el cliente o usuario cuente con una temperatura inferior o igual a 37.5°C, continúa con actividad 04. b. En caso el cliente o usuario cuente con una temperatura superior a 37.5°C, repetirá el paso hasta en dos oportunidades, de confirmarse la temperatura, denegara el ingreso.	Termómetro digital
	04. Antes de ingresar el cliente o usuario, el agente de seguridad indicara a este, hacer uso del pediluvio parándose en el con ambos pies por un lapso de 20 segundos.	Pediluvio
	05. Indicará al cliente o usuario hacer uso del dispensador de alcohol gel. Para lo cual el cliente o usuario deberá: a. Activar el dispensador mediante el pedal, b. No deberá tocar la salida del dispensador,	Dispensador de alcohol gel

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	9 de 18

Responsable	Descripción de la Actividad	Equipo o Materiales
	c. Deberá frotar sus manos con el alcohol gel por al menos 20 segundos.	
	06. Indicara al cliente o usuario la ubicación adecuada dentro de la agencia. En caso se haya completado el aforo estipulado el cliente o usuario deberá permanecer en el exterior.	


7.2 USO DE VENTANILLAS

Responsable	Descripción de la Actividad	Equipo o Materiales
Recibidor-Pagador	01. El cliente o usuario se posicionara en la marca estipulada e indicara la operación a realizar.	Alcohol Alcohol Gel Solución Desinfectante
	02. En caso el recibidor pagador deba recepcionar procederá al conteo no guardándolo aún en la bandeja de dinero.	
	03. Terminada la operación y habiéndose retirado el cliente deberá: rociar las monedas y billetes con el alcohol 70°, limpiar la botonera usada por el cliente con el alcohol isopropilico, limpiar la barra de la ventanilla con la solución desinfectante (alcohol o hipoclorito de sodio) y paño, guardar el dinero, desinfectarse las manos con alcohol gel aun si se usa guantes estos deberán ser desinfectados.	

7.3 USO DE MÓDULOS DE ATENCIÓN

Responsable	Descripción de la Actividad	Equipo o Materiales
Plataforma / Ejecutivo de Agencia /Ejecutivo Comercial / Otro	01. El cliente o usuario se posicionara en la marca estipulada e indicara el asunto a tratar.	Alcohol Alcohol Gel Solución Desinfectante
	02. Terminada la operación y habiéndose retirado el cliente deberá limpiar y desinfectar su módulo con la solución desinfectante y, desinfectarse las manos con alcohol gel aun si se usa guantes estos deberán ser desinfectados.	

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				


	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	10 de 18

8 ANEXOS

8.1 MARCA PARA EL DISTANCIAMIENTO



Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	11 de 18

8.2 CARTEL INFORMATIVO: DISTANCIAMIENTO SOCIAL

EL USO DE MASCARILLA ES OBLIGATORIO



MANTÉN UNA DISTANCIA DE 1 METRO COMO MÍNIMO






#PensamosEnTuBienestar

LÍNEAS DE CONSULTA COVID-19
Si presentas síntomas relacionados al coronavirus, comunícate al:

☎ 113	☎ 948 990 966
☎ 948 989 343	☎ 948 989 102
☎ 976 746 105	☎ 913 600 420

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p style="font-size: 0.8em;">"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	12 de 18

8.3 CARTEL INFORMATIVO: USO OBLIGATORIO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

USO OBLIGATORIO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE



**SIEMPRE UTILIZA
MASCARILLA, TAPANDO TU
BOCA Y NARIZ.**



**MANTENER DISTANCIA
FÍSICA DE 1 METRO
COMO MÍNIMO.**



**DESINFECTA TUS MANOS
CON ALCOHOL EN GEL
FRECUENTEMENTE.**




LÍNEAS DE CONSULTA COVID-19
Si presentas síntomas relacionados al coronavirus, comunícate al:

☎ 113	☎ 948 990 966
☎ 948 989 343	☎ 948 989 102
☎ 976 746 105	☎ 913 600 420

#PensamosEnTuBienestar

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p><small>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</small></p>				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	13 de 18

8.4 CARTEL INFORMATIVO: PREVENCIÓN COVID-19

PREVENCIÓN COVID-19

		
LÁVATE LAS MANOS CON JABÓN, MÍNIMO POR 20 SEGUNDOS.	DESINFECTA TUS MANOS CON ALCOHOL EN GEL FRECUENTEMENTE.	DESINFECTA TU VESTIMENTA Y CALZADO FRECUENTEMENTE.
		
SIEMPRE UTILIZA MASCARILLA, TAPANDO TU BOCA Y NARIZ.	MANTENER DISTANCIA FÍSICA DE 1 METRO COMO MÍNIMO.	DESINFECTA LOS OBJETOS QUE USAS CON FRECUENCIA.
		
PROHIBIDO EL CONTACTO Y SALUDO CON LAS MANOS.	PROHIBIDO LA AGLOMERACIÓN DE PERSONAS.	NO TOCARSE LA BOCA, NARIZ Y OJOS.




#PensamosEnTuBienestar

LÍNEAS DE CONSULTA COVID-19
Si presentas síntomas relacionados al coronavirus, comunícate al:

☎ 113	☎ 948 990 966
☎ 948 989 343	☎ 948 989 102
☎ 976 746 105	☎ 913 600 420


Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	14 de 18

8.5 SEÑALÉTICA PARA ZONA DE DESINFECCIÓN



Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				

	PROTOCOLO		Código:		
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS			Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:		Página:	15 de 18

8.6 CARTEL INFORMATIVO: LAVADO DE MANOS

LA PREVENCIÓN ESTÁ EN TUS MANOS

Técnica de higiene de manos con agua y jabón

LAVADO DE MANOS

Duración: 20 segundos



1

Deposite en la palma de la mano la cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de la mano.



2

Frótese las palmas de la mano entre sí.



3

Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



4

Frótese detrás de las manos contra la palma de la mano derecha entrelazando los dedos y viceversa.



5

Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



6

Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándola con la palma de mano derecha y viceversa.



7

Enjuáguese las manos con abundante agua.



8

Séquese con toalla de papel y deséchela en el basurero.




#PensamosEnTuBienestar

LÍNEAS DE CONSULTA COVID-19
Si presentas síntomas relacionados al coronavirus, comunícate al:

☎ 113	☎ 948 990 966
☎ 948 989 343	☎ 948 989 102
☎ 976 746 105	☎ 913 600 420









Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p style="font-size: 10px;">"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				


	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	16 de 18

8.7 CARTEL INFORMATIVO: DESINFECCIÓN DE MANOS

DESINFECTA TUS MANOS CON ALCOHOL EN GEL

No olvides desinfectar tus manos adecuadamente

<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>1</p> <p>Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies de la mano.</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>2</p> <p>Frótese las palmas de la mano entre sí.</p>	
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>3</p> <p>Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>4</p> <p>Frótese detrás de las manos contra la palma de la mano derecha entrelazando los dedos y viceversa.</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>5</p> <p>Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.</p>
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>6</p> <p>Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándola con la palma de mano derecha y viceversa.</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>7</p> <p>Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa.</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>8</p> <p>Una vez secas, sus manos son seguras.</p>




#PensamosEnTuBienestar

LÍNEAS DE CONSULTA COVID-19
Si presentas síntomas relacionados al coronavirus, comunícate al:

☎ 113	☎ 948 990 966
☎ 948 989 343	☎ 948 989 102
☎ 976 746 105	☎ 913 600 420

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	17 de 18

8.8 SEÑALETICA PARA ACCESO RESTRINGIDO PARA CLIENTES



**ACCESO RESTRINGIDO
NO ATENCIÓN A CLIENTES**

**INGRESO SOLO
PERSONAL DE LA EMPRESA**




#PensamosEnTuBienestar

LÍNEAS DE CONSULTA COVID-19
Si presentas síntomas relacionados al coronavirus, comunícate al:

☎ 113	☎ 948 990 966
☎ 948 989 343	☎ 948 989 102
☎ 976 746 105	☎ 913 600 420

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."				

	PROTOCOLO		Código:	
	PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS		Versión:	1.0
Estado:	Aprobado	Clasificación:	Página:	18 de 18

9 BITÁCORA DE CAMBIOS

Fecha	Ver	Motivo	Descripción del Cambio
	1.0		Generación del documento.

Aprobado por:	N° Acta	N° Acuerdo:	Fecha	Fecha Vigencia:
Gerente General	----	----	26/05/2020	26/05/2020
<p>"Este documento es de carácter informativo y confidencial, cuya versión actual se encuentra especificada en la Lista Maestra de Control de Documentos Internos, la verificación de la versión así como la utilización es de entera responsabilidad del usuario, prohibiéndose su divulgación a terceros. Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por su actualización."</p>				