



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE INGENIERÍA**



CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**INSTITUTO NACIONAL UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN EN
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL**

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA OFICINAS DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN SERVICIOS (COVID-19)**

Elaborado por:

- Grace Isaura Campos Velarde
- Ericka Mamani Riveros

Revisado por:

- Ing. Anaceli Espada Silva

LA PAZ – BOLIVIA

Contenido

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS GENERALES.....	3
2. ALCANCE	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. LISTA DE ACRÓNIMOS.....	4
5. MARCO NORMATIVO	4
6. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL CORONAVIRUS (COVID-19)	5
6.2. Periodo de incubación.....	5
6.3. Signos y síntomas	5
6.4 Recursos en Servicios Médicos	6
7. RESPONSABILIDADES	6
7.1. Gerente General.....	6
7.2. Administrador	6
7.3. Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores	6
7.4. Personal Operativo.....	6
8. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO	6
9. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD	7
9.1. EQUIPOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAL (EPP).....	8
9.2. INSTALACIONES Y SERVICIOS	8
9.3. CLIENTE.....	12
9.4. PROCESOS OPERATIVOS	13
9.4. CAPACITACIÓN.....	13
10. VIGILANCIA SANITARIA Y DE BIOSEGURIDAD	14
11. Bibliografía.....	15
12. ANEXOS	16

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS GENERALES

Establecer medidas preventivas sanitarias que deben cumplir las oficinas de atención al cliente de servicios, con el fin de proteger la salud del personal, proveedores, visitantes y clientes frente al riesgo de contagio del COVID-19.

Fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19.

Establecer lineamientos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades comerciales, financieras y otras relacionadas con la atención al cliente al interior y exterior de las agencias; con la finalidad de proteger a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y público en general, del impacto de la pandemia del Coronavirus (COVID-19). *(PILARES DE LA “ACCIÓN COVID-19” MINISTERIO DE SALUD, s. f.)*

2. ALCANCE

El presente documento presenta las medidas y guías de comportamiento para las agencias de atención al cliente de instituciones de servicios; durante la emergencia por la pandemia del Coronavirus.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Coronavirus: Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

COVID-19: Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

Bioseguridad: También llamado seguridad sanitaria. Es el conjunto de medidas preventivas que tienen como objetivo, proteger la salud y seguridad de las personas con el fin de prevenir contagios de enfermedades.

Caso confirmado: Persona con Prueba COVID-19 positiva. Aplica aislamiento domiciliario u hospitalario.

Caso sospechoso: Persona que presenta 2 o más síntomas de COVID-19, que estuvo en contacto con caso confirmado o sospechoso, o que presenta alguna característica adicional determinada por el banco. Aplica aislamiento domiciliario u hospitalario.

Cuarentena: Es el aislamiento de personas como método para evitar o limitar el riesgo de que se extienda una enfermedad.

Síntomas de COVID-19: Fiebre ($>37,5$ °C), tos, dolor de garganta, congestión nasal, pérdida del olfato, pérdida del gusto, dolor abdominal, náuseas, diarrea, dificultad para respirar, etc. según la alerta sanitaria actualizada emitida por el Ministerio de Salud.

Pediluvio: En industria, se denomina pediluvio al medio de limpieza y desinfección para los zapatos del personal, normalmente consiste en un recipiente de tipo bandeja con una mezcla líquida desinfectante. El líquido debe cubrir la parte inferior de los zapatos. La mezcla desinfectante recomendada es de hipoclorito de sodio al 0,1 %.

4. LISTA DE ACRÓNIMOS

SEDES: Servicio Departamental de Salud

EPP: Equipos de Protección Personal.

COVID-19: Coronavirus disease 2019

5. MARCO NORMATIVO

El marco legal que rige para la redacción de este protocolo está conformado por las normas específicas de contención y prevención del contagio del COVID-19 así como por la normativa de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar Seguridad Ocupacional. A este efecto se detallan las normas vigentes en Bolivia en esta materia:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Código de salud de la República de Bolivia, 18 de julio de 1978
- LEY GENERAL DEL TRABAJO (promulgada el 8 de diciembre de 1943)
- REGLAMENTO DE TRABAJO Decreto Supremo de 23 de agosto de 1943
- Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar. DL 16998 de 2 de agosto de 1979.
- Resolución Ministerial 1411/18 y NTS 009/18 del Ministerio de Trabajo.
- Decreto Supremo N° 3433 de 13 de diciembre de 2017. Registro Obligatorio de Empleadores.
- Resolución Ministerial 496/04 de 23 de septiembre de 2009. Conformación de Comités Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional

- Resolución Ministerial 527 de 10 de agosto de 2009.- Dotación de ropa de trabajo
- Resolución Ministerial 849 de 8 de diciembre de 2014.- Norma de señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo y Emergencias de Defensa Civil
- DS 4196 de 17 de marzo de 2020.- Declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional.
- DS 4199 de 21 de marzo de 2020.- Declaratoria de Cuarentena Total en Todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- DS 4200 de 25 de marzo de 2020.- Se refuerza y Fortalecen las Medidas de Control del Contagio del COVID-19.
- DS 4214 de 14 de abril de 2020.- Ampliación del Plazo de la Cuarentena hasta el 30 de abril de 2020.

6. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL CORONAVIRUS (COVID-19)

6.1. Modo de transmisión

La transmisión interhumana se produce por vía aérea, mediante gotas que son originadas al hablar, toser o estornudar por la persona enferma y que alcanzan a una persona capaz de padecerla.

Otro medio de transmisión del virus, son las manos u objetos inanimados contaminados con secreciones, seguidas del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

6.2. Periodo de incubación

El período de incubación puede ser desde 2 hasta 14 días, lo cual podría variar según el caso.

6.3. Signos y síntomas

Los síntomas del coronavirus (COVID-19) incluyen:

- Malestar general
- Tos seca
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Disnea (dificultad para respirar)

6.4 Recursos en Servicios Médicos

Las organizaciones deben estar familiarizadas con los recursos médicos disponibles cercanos y los procedimientos en caso de detectar un dependiente con los síntomas.

- Los números de referencia COVID 19 nacionales 800101104 – 800101106
- Teléfono del SEDES local
- Solicitar una prueba de COVID 19 al SEDES

Buscar apoyo de laboratorios privados de ser necesario - Seguir procedimientos mandatorios

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Gerente General

La responsabilidad principal es la de aprobar la bioseguridad en la organización con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores, y preservar la continuidad de operaciones.

7.2. Administrador

La responsabilidad principal es la de gestionar la bioseguridad en la organización con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores, y preservar la continuidad de operaciones.

7.3. Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores

La responsabilidad principal es la garantizar la bioseguridad en la organización con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores, y preservar la continuidad de operaciones.

7.4. Personal Operativo

La responsabilidad principal es seguir los protocolos de bioseguridad en la organización con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores, y preservar la continuidad de operaciones.

8. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

Normas Generales

- a) Todos los colaboradores con atención al cliente, deben usar durante la realización de sus actividades los siguientes equipos de protección personal: mascarillas (obligatorio), protectores faciales, lentes u otros según el riesgo al que se encuentre expuesto el trabajador.
- b) De ser necesario el servicio se dará en las instalaciones de las empresas, manteniendo un distanciamiento de 2 metros.
- c) Una vez terminada cada atención a un cliente el trabajador usará el gel antibacterial para desinfectar sus manos.

- d) Suspender el uso del sistema biométrico, e implementar otro mecanismo que no implique el uso comunitario de una sola máquina.
- e) Se deberán reforzar los canales de comunicación y atención con clientes, a través de notificaciones, comunicaciones telefónicas, redes sociales, correo electrónico, con el objetivo de brindar una experiencia segura.
- f) Brindar un servicio de soporte y asistencia, a través de herramientas tecnológicas como videollamadas, correo electrónico, entre otras.
- g) Utilizar medios de pago electrónicos (transferencias por internet), evitar el pago con dinero.
- h) En caso de recibir dinero en efectivo, éste deberá ser depositado en una bandeja para que pueda ser desinfectado.

Realización del Servicio

- a) Se mantendrá la ventilación natural en los ambientes para asegurar la renovación del aire.
- b) Se reforzará la limpieza en el área de trabajo desinfectando pisos y superficies en frecuencias estrictas, incluidos objetos compartidos a cada cambio de turno.
- c) Se debe mantener alcohol en gel al 70% en puntos estratégicos.
- d) No se pueden efectuar saludos de manos, beso u otros saludos de contacto físico entre empleados.
- e) Se debe procurar mantener la mayor distancia posible entre colaboradores (no menor a 2 metros).
- f) Se dará seguimiento médico periódico a cada uno de los empleados.
- g) Los colaboradores deberán informar al Dispensario Médico de inmediato en caso de sentir algún síntoma.
- h) Se deberán usar mascarillas obligatoriamente en todo momento durante la jornada laboral y en el transporte hasta su domicilio.
- i) El espacio destinado y la distribución del personal deberá permitir el distanciamiento (2 metros) en todos sus procesos.

Transporte

- a) Se deben desinfectar periódicamente sus elementos de trabajo, teléfono celular, el interior del vehículo como volante, palanca de cambios, pisos, asientos, etc.
- b) Todos los días al final de la jornada se desinfectarán los vehículos interna y externamente, las superficies con alcohol al 70 % y/o solución clorada del 0,05 al 0,1 %
- c) Los transportistas deben contar con el kit de alcohol en gel al 70% y mascarillas.

9. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD

Medidas para mantener el distanciamiento social

Previo al ingreso de los clientes a la agencia, se podrá ordenar a los clientes en distintas filas de espera, según el tipo de operación que estos requieran realizar. Dicho ordenamiento de filas de espera se iniciará en la zona exterior de acceso a la agencia, dentro de los siguientes 10 metros de la puerta de ingreso.

En caso de existencia de filas de espera extensas, que superen los 10 metros indicados, las autoridades locales y fuerzas del orden serán responsables de asegurar un adecuado ordenamiento y el respeto de la distancia social mínima, considerando la existencia y necesidades de otros comercios vecinos en la misma zona.

Se cuenta con marcas en el exterior de la agencia, con una distancia de al menos 1,5 metro entre ellas, con el fin de indicar a los clientes la distancia mínima a mantener entre ellos en la fila de espera previa al ingreso, cumpliendo así con el distanciamiento social mínimo. De percatarse situaciones que constituyan trasgresión de esta distancia mínima, según lo estipulado (ver anexo 1).

9.1. EQUIPOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAL (EPP)

Todo el personal tanto en el interior de las instalaciones como fuera debe utilizar de manera obligatoria barbijo y lentes todo el tiempo.

La organización debe dotar de barbijos, lentes y alcohol gel, que le permita y con la frecuencia adecuada, de acuerdo al uso y exposición (ver anexo 5).

9.2. INSTALACIONES Y SERVICIOS

9.2.1. Requisitos básicos

Los aforos de las agencias se reducen a un 50% de su aforo en situación normal en cada uno de los ambientes o pisos.

Se instalará separadores tales como acrílicos, cartones o cualquier otro medio que marque la distancia en las ventanillas y puestos de atención al público o aplicará algún mecanismo de atención para asegurar salvaguardar las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.

Se cuenta con marcas al interior de la agencia, señalando la distancia mínima de 1,5 metro entre los propios clientes: piso, sillas o sillones de espera.

9.2.2. Abastecimiento de agua

Debe contar con abastecimiento de agua suficiente para satisfacer las necesidades de las medidas de seguridad

9.2.3. Saneamiento

Medios y Métodos de desinfección

	Medio	Medio Alternativo	Métodos	Método alternativo	Frecuencia
A	Agua y detergente	Agua e Hipoclorito Mezcla de 0,1%	Lavado, escurrido y secado	Rociado con aspersor	Diaria
B	Agua y detergente	Agua e Hipoclorito Mezcla de 0,1%	Lavado, escurrido y secado	Rociado con aspersor	De acuerdo a uso. Mínimamente 1 vez por semana.
	Medio	Medio Alternativo	Métodos	Método alternativo	Frecuencia
C	Agua y detergente	Agua y amonio cuaternario	Lavado, escurrido y secado	Rociado con aspersor	De acuerdo a uso. Mínimamente 2 veces por semana.
D	Alcohol al 70 %	Agua y amonio cuaternario	Utilización de Paño Húmedo	Rociado con aspersor	De acuerdo a uso
E	Agua y detergente	Agua e Hipoclorito Mezcla de 0,1 %	Lavado, escurrido y secado	Rociado con aspersor	Una Vez por turno

9.2.4. Limpieza y desinfección

El proceso de limpieza y desinfección de las agencias se realiza de manera regular, por lo menos una vez al día; y el personal a cargo, usa permanentemente equipo de protección adecuado, de acuerdo con los protocolos internos para este fin.

Se utilizará en las agencias, pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese a las instalaciones.

Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizadas, se dispondrá de tachos de basura y protocolos especiales (ver anexo 2).

9.2.5. Disposición de residuos sólidos

Debe contar con contenedores especiales para desechar sus EPP cuando se haga el recambio, cuando se encuentren dentro de la agencia, el depósito de los residuos biológicos se debe realizar en un contenedor diferenciado o en bolsas de color rojo

9.2.6. Servicios higiénicos y vestuario

Debe adaptarse ambientes para los servicios higiénicos y de vestuario del personal, considerando que sea de uso exclusivo para que no sea un medio de contagio

9.2.7. Equipos sanitarios

El equipo sanitario para instituciones que prestan servicios de atención al cliente contará con los siguientes elementos:

9.2.7.1. Pediluvios

Antes de ingresar a la infraestructura de la institución, se dispondrá un pediluvio para la desinfección de los zapatos (ver anexo 8).

9.2.7.3. Lavadero de manos y dispensador de jabón líquido

Un lavadero de manos portátil con su dispensador de jabón líquido, ambos funcionando con un mecanismo de pedal, el cual permitirá menor contacto de usuario a usuario. Este será ubicado antes de ingresar al recinto. (ver anexo 10).

9.2.7.4. Dispensador de alcohol

Un dispensador de alcohol, que de igual manera funcionara con un mecanismo de pedal para su disposición. Estos dispensadores serán colocados tanto antes de ingresar al recinto como dentro de las instalaciones de servicio al cliente, para que tanto personal operativo, clientes y visitantes dispongan en cualquier momento (ver anexo 11).

9.2.8. PERSONAL

Al salir de casa el personal deberá:

1. Usar mascarilla (obligatorio)
2. Usar gafas de protección ocular (obligatorio)
3. Usar gorra (opcional)
4. Damas y caballeros con cabello largo de preferencia bien recogido.
5. Usar zapatos (no sandalias)
6. Siempre llevar alcohol o alcohol en gel.
7. De preferencia usar pantalones y Camisas mangas largas.
8. Limitar el uso de mochilas, carteras, canguros, relojes, alhajas, cualquier tipo de bisutería, etc. etc.

9. Evitar el uso compartido de vasos, cucharas, botellas, o de cualquier utensilio para comer.
10. Evitar el uso de pañuelos de tela, mejor usar toallas o servilletas desechables. (Botar en contenedores)

9.2.9. Personal Administrativo y operativo

Deben mantener la distancia social de 1,5 metros como mínimo, con sus compañeros clientes y proveedores. No se puede tener ningún contacto físico (al saludar, despedirse, entre otros).

Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se les realiza el control de la temperatura corporal, y validan su sintomatología asociada a contagio por coronavirus.

En caso de detectarse síntomas considerados sospechosos, el colaborador regresa a su domicilio y la jefatura directa reporta el caso a la brevedad, a Bienestar Social.

Se debe realizar el lavado y desinfección de manos frecuentemente con jabón líquido en los lavadores y alcohol en gel (concentración mayor a 70%), para ellos se debe disponer en los lugares de trabajo para limpiar y desinfectar sus manos de forma frecuente.

El personal administrativo debe usar sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta y en todo momento; los cuales consisten en mascarilla y protector facial. Además de realizar la limpieza y desinfección de manos antes de colocarse los EPP y después de colocárselos, de la misma forma tener cuidado con el sacado de los EPP.

Desechan sus EPP cuando se haga el recambio o cuando se encuentren deterioradas; de forma adecuada y utilizando los contenedores especiales que se encuentran dentro de la agencia.

No deberán tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado previamente.

Al estornudar siempre deben cubrirse con el antebrazo y en caso sea necesario, cambie la mascarilla.

9.2.10. Personal externo

El personal externo deberá usar:

1. Usar mascarilla (obligatorio)
2. Usar gafas de protección ocular (obligatorio)
3. Usar gorra (opcional)
4. Damas y caballeros con cabello largo de preferencia bien recogido.
5. Usar zapatos (no sandalias)
6. Siempre llevar alcohol o alcohol en gel.
7. De preferencia usar pantalones y Camisas mangas largas.

8. Limitar el uso de mochilas, carteras, canguros, relojes, alhajas, cualquier tipo de bisutería, etc. etc.
9. Evitar el uso compartido de vasos, cucharas, botellas, o de cualquier utensilio para comer.
10. Evitar el uso de pañuelos de tela, mejor usar toallas o servilletas desechables. (Botar en contenedores)

9.3. CLIENTE

Para el ingreso al interior de la agencia, los clientes deberán usar adecuada y obligatoriamente mascarillas que les cubra nariz y boca, en cualquier de sus modalidades aprobadas por las autoridades. En caso de no usar adecuadamente las mascarillas, el personal de seguridad de la agencia restringirá su ingreso.

Al ingreso a la agencia, el cliente deberá desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol gel que la agencia pondrá a disposición como medida de prevención que le permitirá realizar sus operaciones al interior de la agencia con tranquilidad.

Los clientes deben mantener puesta su mascarilla, durante toda su estadía dentro de la agencia.

El cliente debe seguir en todo momento las indicaciones del personal del banco, respecto a la fila de espera o zona de atención a la cual deberá acudir.

La atención de la operación entre el funcionario y el cliente se realiza también respetando el distanciamiento social mínimo de 1,5 metros, salvo que exista una barrera física.

Carteles informativos con medidas de prevención en la puerta de ingreso y en el interior de la agencia, conteniendo medidas de prevención frente al coronavirus.

9.3.1. Consideraciones para el cliente

Previo al ingreso de los clientes a la agencia, se podrá ordenar a los clientes en distintas filas de espera, según el tipo de operación que estos requieran realizar.

Dicho ordenamiento de filas de espera se iniciará en la zona exterior de acceso a la agencia, dentro de los siguientes 10 metros de la puerta de ingreso.

En caso de existencia de filas de espera extensas, que superen los 10 metros indicados, las autoridades locales y fuerzas del orden serán responsables de asegurar un adecuado ordenamiento y el respeto de la distancia social mínima, considerando la existencia y necesidades de otros comercios vecinos en la misma zona.

Se cuenta con marcas en el exterior de la agencia, con una distancia de al menos 1,5 metros entre ellas, con el fin de indicar a los clientes la distancia mínima a mantener entre ellos en la fila de espera previa al ingreso, cumpliendo así con el distanciamiento social mínimo.

9.3.2. Medios de pago del cliente

El cliente podrá realizar los pagos en agencias en cajas, entidades financieras, cajeros, banca por internet.

9.3.3. Sensibilización

Los aforos de las agencias se reducen a un 50% de su aforo en situación normal en cada uno de los ambientes o pisos.

Se instalará separadores tales como acrílicos, cartones o cualquier otro medio que marque la distancia en las ventanillas y puestos de atención al público o aplicará algún mecanismo de atención para asegurar salvaguardar las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.

Se cuenta con marcas al interior de la agencia, señalando la distancia mínima de 1,5 metro entre los propios clientes: piso, sillas o sillones de espera.

9.4. PROCESOS OPERATIVOS

9.4.1. Llegada

Comprende desde el primer momento en que el cliente tiene contacto con la agencia y se le asigna una ficha en función a la actividad que realizará.

9.4.2. Espera

Comprende desde la asignación de ficha de atención hasta la atención en ventanilla.

9.4.3. Atención

Comprende el proceso de atención del cliente en ventanilla.

9.4.4. Salida

Cuando el cliente sale de ventanilla y se retira de la agencia.

9.4. CAPACITACIÓN

Todo el personal debe ser capacitado en el contenido de este protocolo, registrando de manera adecuada el resultado de la capacitación.

Como contenido mínimo de la capacitación debería ser:

- Que es el Covid – 19 y cuáles son los síntomas
- Medición de temperatura y reglas de decisión
- Uso y cuidados de mascara o barbijo.
- Lavado de manos y distanciamiento.
- Medidas de prevención y control para evitar propagación.
- Desinfección de áreas de trabajo.

- Aislamiento en caso de Covid- 19.

Se recomienda verificar el entendimiento de cada capacitación mediante un examen o prueba que sirva para reforzar algunos puntos en caso de desconocimiento. (ver anexo 3 al anexo 7).

10. VIGILANCIA SANITARIA Y DE BIOSEGURIDAD

- a) La medida más efectiva para prevenir el COVID-19 es lavarse las manos correctamente, con agua y jabón por más de 20 segundos. Hacerlo frecuentemente reduce hasta en 50% el riesgo de contraer coronavirus. De igual manera, se recomiendan otras medidas preventivas cotidianas para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades respiratorias.
- b) Evitar el contacto cercano con personas enfermas.
- c) No acercarse a personas que están tosiendo o retirarse.
- d) Usar desinfectante a base de alcohol o alcohol en gel, pero mejor si puede lavarse las manos.
- e) Cubrirse nariz y boca al estornudar, use el antebrazo para cubrirse o la parte interna del codo.
- f) Si tiene síntomas de resfriado usar tapabocas o barbijo.
- g) Uso obligatorio de barbijo en lugares cerrados donde haya más de 2 personas y lugares públicos.
- h) Limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que se tocan frecuentemente.
- i) Ventilar el lugar de trabajo frecuentemente
- j) Mantenerse alejado de las personas enfermas entre 1,5 a 2 metros o evitar el contacto.
- k) No tocarse la cara sobre todo nariz, boca y ojos, las manos están en contacto con superficies que podrían estar contaminadas con el virus.
- l) No saludar con besos o dar la mano.
- m) Mantener una distancia social de por lo menos 1,5 m con las demás personas.
- n) Si tiene síntomas de gripe o influenza y se encuentra en áreas operativas informar a su Superior.

11. Bibliografía

(6) *Facebook*. (s. f.). Recuperado 1 de julio de 2020, de

<https://www.facebook.com/camilosleyder/photos/pcb.2605701696311605/2605701229644985/?type=3&theater>

Intendente Erpel entrega a Hospital Regional pediluvios por situación de Covid-19.

(2020, mayo 13). Prensa24. <https://prensa24.cl/contenido/5279/intendente-erpel-entrega-a-hospital-regional-pediluvios-por-situacion-de-covid-1>

l_preparacion_manejo_desinfectantes_FA.pdf. (s. f.). Recuperado 23 de junio de 2020, de

http://www.sag.cl/sites/default/files/l_preparacion_manejo_desinfectantes_FA.pdf

OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). Recuperado 23 de junio de 2020, de <https://www.paho.org/es>

PILARES DE LA “ACCIÓN COVID-19” MINISTERIO DE SALUD. (s. f.). Recuperado

1 de julio de 2020, de <https://www.minsalud.gob.bo/4122-pilares-de-la-accion-covid-19-ministerio-de-salud>

12. ANEXOS

Anexo 1: Procedimiento correcto de lavado de manos

Recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud) para:

LAVAR CORRECTAMENTE LAS MANOS

www.consejosdehigiene.com



World Health Organization

Patient Safety
A World Alliance for Safer Health Care

SAVE LIVES
Clean Your Hands

Fuente: (OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud, s. f.)

Anexo 2 Preparación de Detergentes y Desinfectantes

Mezclas de hipoclorito de sodio A partir de lavandina comercial

- Concentración usual de la lavandina es 55 g de Cloro activo por litro.
- La lavandina es inestable, su concentración en almacenamiento puede bajar considerablemente.
- Las concentraciones recomendadas por la OMS para superficies son de 0,1 % y de 0,05 % para el tratamiento de uniformes durante su lavado. [6]

Nota: Estas concentraciones pueden causar severo daño a superficies metálicas incluyendo el acero inoxidable y la decoloración y envejecimiento prematuro de materiales textiles.

Este protocolo solo recomienda la utilización de hipoclorito de sodio en las concentraciones mencionadas en pisos de cemento y cerámicos. **Mezcla de 0,1 % de Cloro**

- Volumen a Preparar: 10 litros
- Volumen de lavandina necesaria: 18.2 ml
- Verter la lavandina sobre el agua
- Utilizar guantes de goma y lentes de protección

En caso de no tener material volumétrico utilizar jeringas desechables sin la aguja hipodérmica.

Mezcla de 0,05 % de Cloro

- Volumen a Preparar: 10 litros
 - Volumen de lavandina necesaria: 9.1 ml
 - Verter la lavandina sobre el agua
- Utilizar guantes de goma y lentes de protección

En caso de no tener material volumétrico Utilizar Jeringas desechables sin la aguja hipodérmica.

Nota de seguridad: Nunca agregar ningún ácido a la lavandina, puede producirse gas cloro, muy tóxico.

Mezclas de Amonio Cuaternario

- Seguir las instrucciones del fabricante.
- Normalmente las concentraciones están entre 0,5 al 1 %

- Referencia de productos: Metaquat, Sanit 10, Divoquat
- Referencia de Proveedores: Spartan, Coimsa (Diversey)

Mezclas detergentes

- Seguir las instrucciones del fabricante para limpiar superficies con grasa.
- Se sugiere validar sobre una superficie con grasa.

[\(/ preparación manejo desinfectantes FA.pdf, s. f.\)](#)

Anexo 3: Colocación y retiro de la mascarilla.

- Previo a realizar higiene de manos.
- Colocarse la mascarilla cubriendo la nariz y la boca, luego amarrarla tomando solamente las tiras.
- Moldear a la altura de la nariz para que quede cómoda y segura.
- Realizar higiene de manos



- Desamarrar las tiras.
- Eliminar la mascarilla en depósito de desechos, manteniéndola siempre de las amarras
- Realizar higiene de manos.



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Amor  

Fuente: (OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud, s. f.)

Anexo 4: ¿Sabes estornudar correctamente?

Protege a otros de enfermarse

Al toser y estornudar, cubre tu boca y nariz con la cara interna del codo o un pañuelo desechable.



 Desecha el pañuelo inmediatamente después

Lava tus manos con agua y jabón o límpialas con un gel a base de alcohol después de toser o estornudar y cuando cuidas a otros



 **OPS**

Fuente: (OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud, s. f.)

Anexo 5: Que EPP usar en qué situación

Nivel de atención	Higiene de las manos	Bata	Mascarilla quirúrgica	Respirador (N95 o similar)	Gafas protectoras (protección ocular) o protección de cara (protección facial)	Guantes
Triage						
Recogida de muestras para diagnóstico de laboratorio						
Caso sospechoso o confirmado de COVID-19 que requiera ser admitido en el establecimiento de salud, pero NO requiera ningún procedimiento generador de aerosoles						
Caso sospechoso o confirmado de COVID-19 que requiera ser admitido en el establecimiento de salud y que requiera algún procedimiento generador de aerosoles†						

Fuente: (OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud, s. f.)

Anexo 6: Cómo ponerse el EPP



Fuente: (OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud, s. f.)

Anexo 7: Como quitarse el EPP



Fuente: (OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud, s. f.)

Anexo 8: Pediluvios



Fuente:



Fuente:(*Intendente Erpel entrega a Hospital Regional pediluvios por situación de Covid-19, 2020*)

Anexo10: Lavadero de manos portátil y dispensador de jabón líquido a pedal



Fuente:((6) Facebook, s. f.)

Anexo 11: Dispensador de alcohol en gel con mecanismo a pedal



Fuente: (6) *Facebook*, s. f.)