



PROTOCOLO EXTERNO PARA CLIENTES, USUARIOS Y VISITANTES

1. INTRODUCCIÓN:

- Caja Tacna en salvaguarda del bienestar de sus clientes, usuarios y visitantes viene adoptando diferentes medidas de prevención ante el COVID-19, para ello pone a tu disposición y del público en general el “Protocolo Externo para Clientes, Usuarios y Visitantes”.
- Una de las principales medidas para minimizar el contagio, es evitar el contacto físico, por esto te sugerimos no acudir a lugares públicos y hacer todas tus operaciones usando nuestros canales electrónicos.
- Si necesitas visitarnos, hemos tomado todas las medidas de prevención en nuestras instalaciones, para ello aumentamos la frecuencia de limpieza y desinfección en nuestras zonas de atención y cajeros automáticos.

2. FINALIDAD:

- Salvaguardar la integridad de nuestros clientes, usuarios y visitantes frente al COVID-19.

3. OBJETIVOS:

- Implementar protocolos de ingreso y permanencia en las agencias, para nuestros clientes, usuarios y visitantes de Caja Tacna.
- Minimizar los riesgos de propagación del COVID-19.

4. ALCANCE:

- El presente documento es de alcance general para todos los clientes, usuarios y visitantes de Caja Tacna a nivel nacional.

5. BASE LEGAL:

- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Declárese en Emergencia Sanitaria al País por 90 días.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
- Decreto Supremo N°083-2020-PCM, artículo 5°.
- Resolución Ministerial N° 265 – 2020 MINSA
- Oficio Múltiple N° 13143-2020-SBS



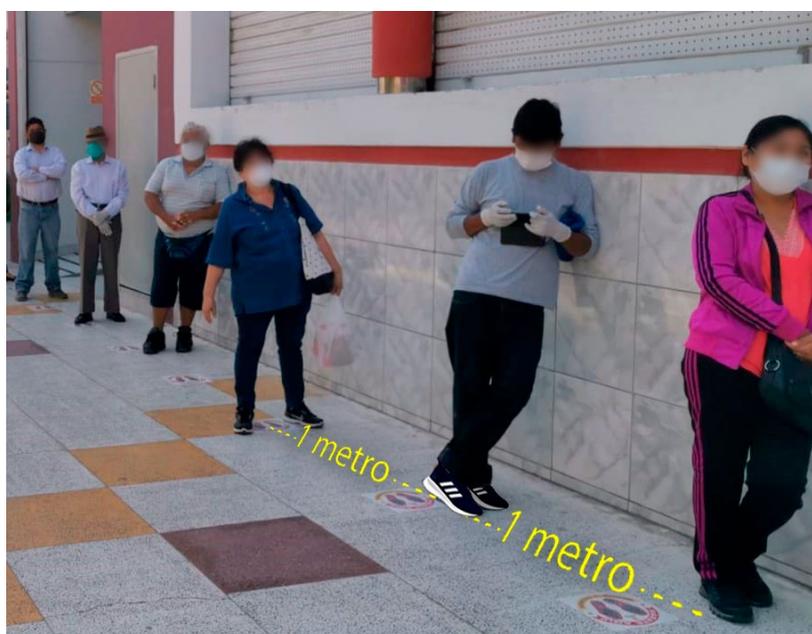
6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN ADOPTADAS POR CAJA TACNA:

6.1. Medidas al ingreso de clientes, usuarios y visitantes:

El ingreso de clientes, usuarios y visitantes se realizará de manera ordenada, con el apoyo de personal de seguridad, formando una fila y respetando la distancia entre personas (**mínimo un metro de distancia**). Todo cliente, usuario o visitante deberá ingresar a cualquiera de las agencias de Caja Tacna considerando lo siguiente:

► PASO 1

Ingresar de manera ordenada, formando una fila y respetando el metro de distancia entre cada persona.



► PASO 2

Portar obligatoriamente la mascarilla de seguridad antes del ingreso y durante su permanencia en nuestras instalaciones.



Imágenes referenciales



► PASO 3

Proceder con la desinfección del calzado en los pediluvios ubicados en la puerta de ingreso de nuestras instalaciones.



Imagen referencial

► PASO 4

Proceder a la desinfección de manos, utilizando el dispensador de alcohol en gel ubicado al ingreso de nuestras instalaciones.



Dispensador de gel desinfectante

Letrero de 30x30 cm:



Sticker de vinil:



() Una vez desinfectado el calzado y las manos, nuestros clientes, usuarios o visitantes podrán ingresar a realizar sus operaciones, respetando el metro de distanciamiento y aforo de cada una de las agencias.*

Imagen referencial



En ventanilla se dispondrá cintas separadoras que delimiten la distancia para resguardar las medidas de seguridad al momento de la atención al cliente, usuario o visitante.

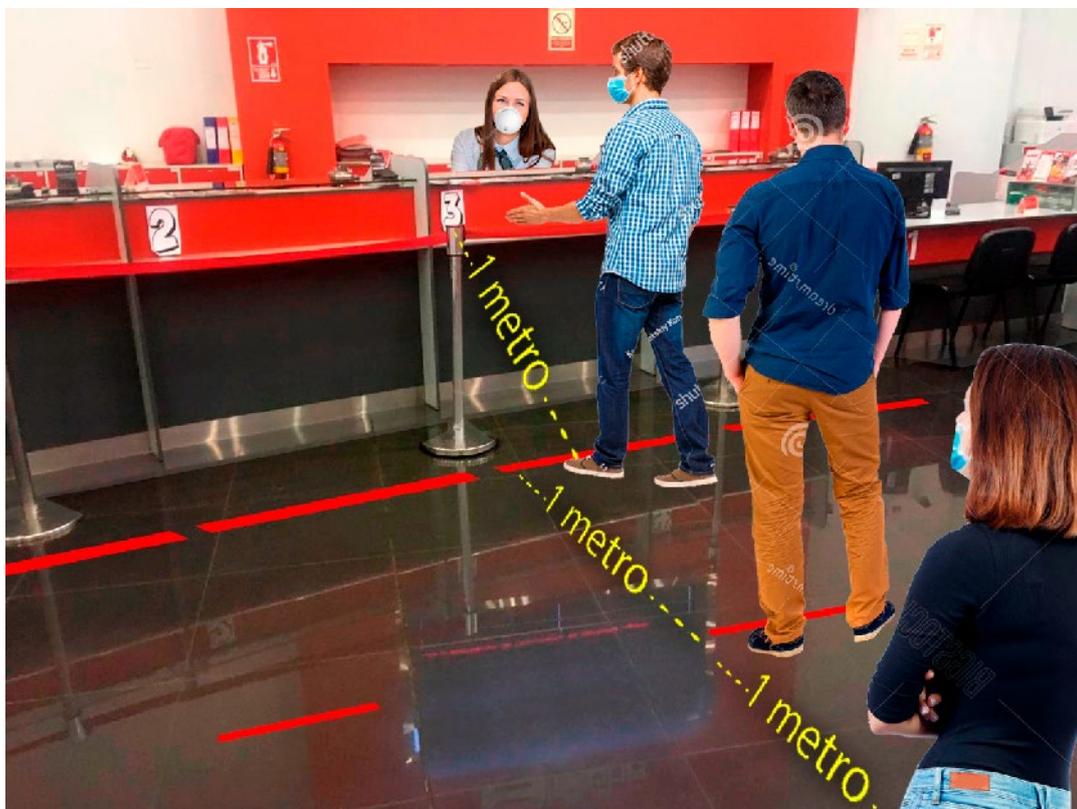


Imagen referencial

Al finalizar sus operaciones, el cliente deberá salir ordenadamente de la agencia.

6.2. Cómo actuar en casos sospechosos de Covid-19:

Si en caso algún cliente, usuario o visitante presentara síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, dificultad para respirar, flema amarillo/verdosa, cansancio, debilidad), el personal de Caja Tacna deberá:

- Pedir a todas las personas que se encuentren en el mismo espacio físico su retiro inmediato.
- Comunicarse a la línea SAMU (línea 106) solicitando el socorro pertinente, en caso no se tenga respuesta, comunicarse con los BOMBEROS (línea 116).
- Pedir al personal de salud proporcione un número telefónico para confirmar el estado del cliente (si dio positivo o no) el mismo día.
- Hasta no obtener respuesta, dicha agencia deberá permanecer cerrada y desinfectada a la brevedad.



- En caso el cliente, usuario o visitante, sea positivo para COVID-19, Caja Tacna procederá a la desinfección total de la agencia, así como someter a todo el personal de dicha oficina a una prueba de descarte.
- En caso el personal de salud certifique la muerte de alguna persona en las instalaciones de Caja Tacna, se procederá a comunicar de forma inmediata a la Policía Nacional (línea 105).





ANEXO

En el presente anexo se detalla las medidas al ingreso para nuestros proveedores, las mismas que han sido previamente coordinadas con las diversas empresas que nos prestan servicios.

1. Toma de temperatura:

El Agente de Seguridad será el responsable de realizar la toma de temperatura al personal que ingresará a prestar servicios en las instalaciones de Caja Tacna.

2. Uso correcto de las mascarillas de seguridad:

Antes y durante la ejecución del trabajo a realizar.

3. Correcto lavado de manos:

El lavado de manos es con agua y jabón por al menos 20 segundos, debiendo asegurarse de abarcar toda la superficie de las manos, incluyendo la parte entre los dedos, los dedos, las muñecas, las palmas, el dorso y las uñas.

4. Aplicación de cuestionario para proveedores:

El responsable de supervisar el servicio prestado deberá de aplicar el siguiente cuestionario, posteriormente remitirlo al Área de Logística para su control y seguimiento.

CUESTIONARIO PARA PROVEEDORES PREVIO AL INGRESO A AGENCIAS MARCAR CON "X"			
PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
¿Tienes fiebre?			
¿Tienes tos?			
¿Tienes escalofríos?			
¿Tienes dolor de garganta o carraspera?			
¿Estás presentado dolores de cabeza?			
¿Estás teniendo dificultad para respirar? (como si no entrara el aire al pecho)			
¿Has estado en contacto directo con algún familiar o persona que presente los síntomas anteriores?			