



# PROTOCOLO EXTERNO PARA CLIENTES, USUARIOS, VISITANTES Y PROVEEDORES - COVID-19





## PROTOCOLO EXTERNO PARA CLIENTES, USUARIOS, VISITANTES Y PROVEEDORES

### 1. INTRODUCCIÓN:

- Caja Tacna en salvaguarda del bienestar de sus clientes, usuarios, visitantes y proveedores 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, Visitantes y Proveedores”.
- 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, visitantes y proveedores frente al COVID-19.

### 3. OBJETIVOS:

- Implementar protocolos de ingreso y permanencia en las agencias, para nuestros clientes, usuarios, visitantes y proveedores 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, visitantes y proveedores de Caja Tacna a nivel nacional.

### 5. BASE LEGAL:

- 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
- Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA
- Decreto Supremo N° 116-2020-PCM



## 6. RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO:

- Todos los Clientes, Usuarios, Visitantes y Proveedores de Caja Tacna, al momento de acceder a sus instalaciones a nivel nacional, tienen la obligación de cumplir con el presente Protocolo Externo.
- Todos los colaboradores de Caja Tacna, tienen la obligación de hacer cumplir el presente Protocolo Externo, mientras dure la Emergencia Sanitaria en nuestro país.
- La responsabilidad ejecutiva de su cumplimiento recae en las Administraciones de Agencias y Asistentes de Caja y Operaciones.
- La responsabilidad del cumplimiento y supervisión recae en la Jefatura de Marketing e Imagen, Jefatura de Logística y Jefatura de Seguridad.

## 7. CONTROL:

- La labor de Órgano de Control, se encuentra a cargo de la Oficialía de Conducta de Mercado.

## 8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN ADOPTADAS POR CAJA TACNA:

### 8.1. Medidas al ingreso de nuestras agencias:

El ingreso de clientes, usuarios, visitantes y proveedores se realizará de manera ordenada, con el apoyo de personal de seguridad, formando una fila y respetando el distanciamiento social obligatorio de 1.5 m. Todo cliente, usuario, visitante o proveedor 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 distanciamiento social obligatorio de 1.5 m entre cada persona.





## ► **PASO 2**

Portar obligatoriamente la mascarilla de seguridad antes del ingreso y durante su permanencia en nuestras instalaciones, de acuerdo a Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y Decreto Supremo N° 116-2020-PCM.

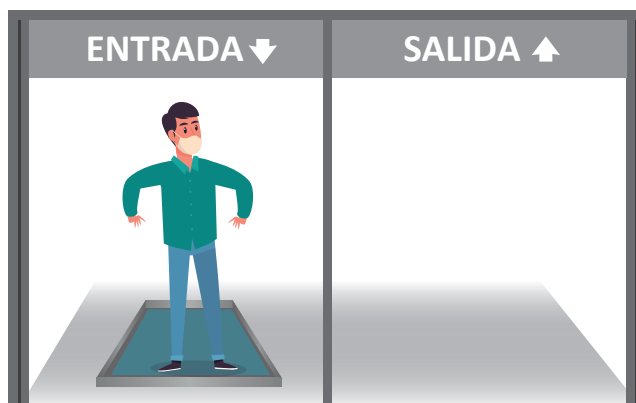


*Imágenes referenciales*



## ► **PASO 3**

Proceder con la desinfección del calzado en los pediluvios ubicados en la puerta de ingreso de nuestras instalaciones, respetando la señalización de ingreso y salida de la agencia.



*Imagen referencial*

## ► **PASO 4**

El personal de seguridad privada de cada agencia será el responsable de realizar la toma de temperatura a los clientes, usuarios, visitantes y proveedores antes de su ingreso. Para el caso del personal de seguridad privada y el personal de limpieza, será el administrador o responsable de la agencia quien les tomará la temperatura al momento de su ingreso. En caso alguna persona registre una temperatura igual o mayor a 37.5° C, no podrá ingresar a la agencia.





## ► PASO 5

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



*Imagen referencial*

Una vez se haya cumplido con la toma de temperatura, desinfección de calzado y de manos por parte de nuestros clientes, usuarios, visitantes y/o proveedores, podrán ingresar a nuestras instalaciones, debiendo considerar el distanciamiento social obligatorio de 1.5 m. como mínimo, garantizando no superar la capacidad de atención máxima que se tiene establecida para cada una de nuestras agencias a nivel nacional.

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, así como las mamparas de protección que disminuyen el riesgo de contacto directo.



*Imagen referencial*

Al finalizar sus operaciones y/o consultas, el cliente, usuario o visitante deberá salir ordenadamente de la agencia, respetando la señalización de salida.





## **8.2. Medidas al ingreso de cajeros automáticos:**

Cuando uses un Cajero Automático que se encuentre dentro de las instalaciones de Caja Tacna, recuerda:

### **► PASO 1**

Portar obligatoriamente la mascarilla de seguridad.



### **► PASO 2**

Desinfectar tus manos utilizando el dispensador de alcohol en gel, ubicado al interior de la agencia.





## 9. Cómo actuar en casos sospechosos de Covid-19:

En caso algún cliente, usuario, visitante o proveedor presentara síntomas visibles de COVID-19 (fiebre, tos, dificultad para respirar, 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 al Sistema de Atención Móvil de Urgencia - 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, cuya función recaerá sobre el Administrador de Agencia, Asistente Administrativo o Asistente de Caja y Operaciones.
- Si la persona dio positivo para COVID-19, la agencia pasará por un proceso de desinfección.
- 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 1

### CAPACIDAD DE ATENCIÓN EN AGENCIAS A NIVEL NACIONAL - COVID-19

Por tu seguridad y la de nuestros colaboradores, hemos reducido la capacidad de atención en nuestras agencias a nivel nacional, ello con la finalidad de asegurar el distanciamiento social obligatorio de 1.5 m.

REGIÓN	AGENCIAS	CAPACIDAD DE ATENCIÓN MÁXIMA
TACNA	PRINCIPAL	8
	SAN MARTÍN	12
	ALTO DE LA ALIANZA	6
	CIUDAD NUEVA	8
	GREGORIO ALBARRACÍN	12
	CORONEL MENDOZA	10
AREQUIPA	CERRO COLORADO	6
	CAYMA	6
	LA NEGRITA	12
	BUSTAMANTE Y RIVERO	8
	AREQUIPA	8
	EL PEDREGAL	8
CUSCO	CUSCO	8
	MARCAVALLE	6
LIMA	LA VICTORIA	6
	HIGUERETA	8
	SAN JUAN	6
	ATE	8
ICA	ICA	8
MOQUEGUA	ILO	8
	MOQUEGUA	8
PUNO	DESAGUADERO	6
	JULIACA	6
	TUPACAMARU	6
	PUNO	6
	ILAVE	5
MADRE DE DIOS	MAZUKO	8
	HUEPETUHE	8
	IBERIA	6
	PUERTO MALDONADO	12
	LEON VELARDE	8





La actual capacidad de atención se encuentra publicada en todas nuestras agencias a nivel nacional.

# CAPACIDAD DE ATENCIÓN ANTE COVID-19

## 8 PERSONAS



*Imagen referencial*



## ANEXO 2

### Funciones del personal de seguridad privada:

- 1) El personal de seguridad privada de cada Agencia será el responsable de realizar la toma de temperatura a los clientes, usuarios y visitantes antes de su ingreso.
- 2) El personal de seguridad privada indicará a los clientes que deben desinfectarse las manos con alcohol en gel y desinfectar el calzado puesto en el pediluvio ubicado en la entrada de las instalaciones de la Caja Tacna.
- 3) El personal de seguridad privada verifica que todos los clientes, usuarios, visitantes y proveedores ingresen y permanezcan con mascarilla en las instalaciones de la Caja Tacna.
- 4) El personal de seguridad privada se encarga de hacer respetar la capacidad de atención establecida para la agencia donde labora. Haciendo cumplir el distanciamiento social obligatorio de 1.5 m entre clientes, usuarios, visitantes y proveedores
- 5) De presentar algún inconveniente que genere el incumplimiento de los puntos 3) y 4), deberá apretar el pulsador inalámbrico e informar al centro de control solicitando el monitoreo correspondiente.

### Funciones del personal de limpieza (basada en la Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies de INACAL):

- 1) Preparar la solución correspondiente para la limpieza y desinfección de las instalaciones de Caja Tacna y cajero automático (si fuera el caso), antes, durante y después de la atención al público.
- 2) Aplicar la solución desinfectante, a través de un paño húmedo sobre la superficie de las mesas de trabajo (módulos, escritorios, ventanillas, recepción, áreas comunes) pisos, manijas de las puertas, interruptores de luz, barandas, teléfonos fijos, baños, cajeros automáticos (si fuera el caso), etc.
- 3) Dejar preparado con un día de anticipación, la solución desinfectante que será colocada en los pediluvios para la limpieza del calzado antes de ingresar a las instalaciones cada mañana.
- 4) En coordinación con el Administrador de Agencia, deberán mantener abastecidos los dispensadores de alcohol en gel ubicados en la entrada de las instalaciones de Caja Tacna.