



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

CREADO EL 29 DE ENERO DE 1965 - LEY N° 15418

Jr. C.M. Alvear N° 999 - Teléfono: 272478 - 483330 - 272345 - 271744

TRUJILLO - PERÚ

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

RESOLUCION DE ALCALDIA N° 0983-2020-MDE

La Esperanza, 17 de noviembre del 2020

VISTO, Resolución de Alcaldía N° 0413-2020-MDE, Informe N° 0258-2020-MDE/GRH-SGSSST-FAAC, Informe N° 0745-2020-MDE/GRH y el Informe Legal N° 875-2020-GAJ, sobre ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO SANITARIO DE ATENCION A USUARIOS EN LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 0413-2020-MDE, de fecha 29 de mayo del 2020, se resuelve: APROBAR el PROTOCOLO SANITARIO PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN LOS LOCALES MUNICIPALES, debiendo cumplir con el objetivo, finalidad y lineamiento del mismo.

Que, con Informe N° 0258-2020-MDE/GRH-SGSSST-FAAC, de fecha 19 de octubre del 2020, emitido por el Ing. FRANK ANTHONY ARCE CASTILLO, en su calidad de encargado de la Sub Gerencia de Supervisión, Seguridad y Salud en el Trabajo - MDE, hace llegar de manera física y digital el proyecto de ACTUALIZACION DEL PROTOCOLO SANITARIO PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN LOS LOCALES MUNICIPALES a fin de ser meritulado y aprobado en su oportunidad mediante Resolución de Alcaldía.

Que, según Informe N° 0745-2020-MDE/GRH, de fecha 21 de octubre del 2020, emitido por el Abog. MARIO RAFAEL RAMOS ECHANDIA, en su calidad de Gerente de Recursos Humanos - MDE y el proveído de la Abog. SANDRA LISET TERRONES LOZANO, en su calidad de Gerente Municipal de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, quien viene requiriendo el pronunciamiento legal respecto a la actualización del PROTOCOLO SANITARIO PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN LOS LOCALES MUNICIPALES propuesto por la Gerencia de Recursos Humanos.

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 156-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 068-2020-PCM, N° 072-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 129-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 139-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 151-2020-PCM, N° 156-2020-PCM, N° 162-2020-PCM, N° 165-2020-PCM, N° 170-2020-PCM y N° 174-2020-PCM, se declaró el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; disponiéndose asimismo una serie de medidas para el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar el Sistema de Salud en todo el territorio nacional, entre otras medidas necesarias para proteger eficientemente la vida y la salud de la población, reduciendo la posibilidad del incremento del número de afectados por COVID-19.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

CREADO EL 29 DE ENERO DE 1965 - LEY N° 15418

Jr. C.M. Alvear N° 999 - Teléfono: 272478 - 483330 - 272345 - 271744

TRUJILLO - PERÚ

RESOLUCION DE ALCALDIA N° 0983-2020-MDE

Que, mediante **Decreto Supremo N° 117-2020-PCM** se dispone la ampliación e implementación 3 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19; estos aspectos determinan que el gobierno local adecue y actualice los protocolos de atención a los administrados de la jurisdicción distrital.

Que, de conformidad con la normatividad anteriormente glosada y los últimos acontecimientos ocurridos; sustentan la actualización y ampliación del PROTOCOLO SANITARIO PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN LOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA aprobado mediante Resolución de Alcaldía N° 0413-2020-MDE, de fecha 29 de mayo del 2020; la misma que tiene que ser dejada sin efecto legal alguno.

Que, mediante Informe Legal N° 875-2020-GAJ, de fecha 30 de octubre del 2020; la Gerencia de Asesoría Jurídica, opina por aprobar la actualización del PROTOCOLO SANITARIO PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN LOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA.

Que, estando a lo expuesto y a las facultades y atribuciones conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 0413-2020-MDE, de fecha 29 de mayo del 2020, según los fundamentos anteriormente expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR la actualización del **PROTOCOLO SANITARIO PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN LOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA**; en virtud a los fundamentos expuestos.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y demás áreas competentes, efectúen las acciones y actos tendientes al cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

HMNV/OLSS
GM
GAF
GPPM
GRH
SGSST
OCI
Portal de Transparencia

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA
Ing. Hergueir Martín Nany Valderrama
ALCALDE



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código	SGSST-PAULM-MDE
Versión	002
Fecha	24-08-2020



“PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19 “

	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19	Código	SGSST-PAULM-MDE
		Versión	002
	Fecha	24-08-2020	

INDICE

“PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 ”	1
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO.....	4
III. FINALIDAD	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V. BASE LEGAL	5
VI. LINEAMIENTOS PARA EL INGRESO A LOS LOCALES MUNICIPALES:	7
6.1. INGRESO DE TRABAJADORES A LOS LOCALES MUNICIPALES:.....	8
6.2. INGRESO DE USUARIOS A LOS LOCALES MUNICIPALES	10
VII. USUARIOS FRENTE A VENTANILLAS	11
VIII. MEDIDAS PREVENTIVAS DE APLICACIÓN COLECTIVA	11
IX. AMBIENTES LIMPIOS Y SEGUROS.....	12
9.1. PAUTAS PARA LA DESINFECCIÓN DE LOCALES MUNICIPALES DESTINADAS A LA ATENCIÓN DE USUARIOS.....	12
X. LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO A USUARIOS CON SÍNTOMAS DE LA COVID-19 O CONTAGIADOS.....	13
ANEXO: INSTRUCTIVO CORRECTO LAVADO DE MANOS	16

	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19	Código Versión Fecha	SGSST-PAULM-MDE 002 24-08-2020

I. INTRODUCCIÓN

La situación generada por el avance de la COVID-19 en el mundo ha puesto una serie de desafíos para la Gestión Edil, quienes debemos continuar brindando los servicios a la ciudadanía, preservando la salud de todas las personas que hacen uso de las instalaciones destinadas a tal fin.

En este contexto, la Municipalidad Distrital de la Esperanza ha elaborado un protocolo sanitario para la atención de los usuarios, implementando las medidas de cuidado y prevención en las diferentes dependencias, con la finalidad de prevenir y controlar los contagios del SARS-Cov-2, entre el público usuario y los trabajadores que acude a los ambientes Municipales, garantizando de esta manera que la prestación de servicios a la comunidad se encuentre dentro del marco normativo nacional vigente.

Todo lo descrito en el presente documento tiene como propósito su implementación y, con ello, continuar promoviendo los cambios necesarios en nuestra entidad en marco de la Emergencia producida por la COVID-19, gestionando de manera eficaz la seguridad y salud de los servidores, tratando de mantener la productividad necesaria para seguir brindando los servicios que necesitan los ciudadanos.

Es preciso señalar que este procedimiento está sujeto a cambios o modificaciones según lo dispongan los nuevos dispositivos de las autoridades competentes.

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19	Código	SGSST-PAULM-MDE
	Versión	002
	Fecha	24-08-2020

II. OBJETIVO

Establecer una guía que indique las pautas mínimas que los usuarios deberán seguir para el ingreso y el desplazamiento a los diferentes Locales Municipales, destinados a la prestación de servicios.

III. FINALIDAD

Resguardar la vida y la salud de los Servidores, funcionarios y usuarios que acuden a las instalaciones de la Municipalidad Distrital de la Esperanza y de este modo contribuir con la prevención del contagio por SARS -Cov-2 (CORONAVIRUS).

	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19	Código	SGSST-PAULM-MDE
		Versión	002
		Fecha	24-08-2020

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En marco del Estado de Emergencia Nacional decretado por el gobierno a consecuencia del brote de la COVID-19 en nuestro país, el presente procedimiento tiene carácter obligatorio y se aplica en todos los Locales Municipales destinados a la atención de usuarios, para complementar las medidas internas de prevención y control del contagio dentro de las instalaciones.

V. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú de 1993
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y sus modificatorias
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y modificatoria.
- Ley N° 30057, Ley de Servicio Civil (en lo que sea aplicable)
- Decreto de Urgencia N° 029-2020, Dictan Medidas Complementarias
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, y sus ampliaciones.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 061-2020-PCM, Decreto Supremo que modifica el artículo3 del Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 064-2020-PCM, Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

afectan la vida de la nación a consecuencia del COVID-19 y dicta otras medidas.

- Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral (en lo que resulte aplicable)
- Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, se aprueba la reanudación de en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 083-2020-PCM, artículo 8 se actualiza las personas en grupo de riesgo para COVID-19.
- Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
- Resolución Ministerial N° 773-2012/MINSA, que aprueba la Directiva ° 048-MINSA-DGPS-V.01, "Directiva Sanitaria para Promocionar el Lavado de Manos Social como Práctica Saludable en el Perú".
- Resolución Ministerial N° 055-2020-TR de fecha 06 de marzo de 2020 que Aprueba la "Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral".
- Resolución de Alcaldía 0500-2020/MDE
- Ley 28683, que establece la atención preferencial
- Resolución Ministerial N° 448-2020-minsa, que aprueba los lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

VI. LINEAMIENTOS PARA EL INGRESO A LOS LOCALES MUNICIPALES:

En la Municipalidad Distrital de La Esperanza se ha reducido los aforos de atención al usuario al 50% de su capacidad máxima regular. Para tal efecto se consideró el número total de Servidores y funcionarios, personal de vigilancia, y usuarios presentes.

- El horario de atención a usuarios será de lunes a viernes:

7:30 hrs – 14:00 hrs

- El personal de Vigilancia de cada Local Municipal será el responsable de regular el ingreso a las mismas, velando por mantener el nuevo aforo máximo permitido
- En caso se supere el máximo de aforo permitido (50 % de capacidad) los usuarios deberán hacer cola para el ingreso fuera de los Locales Municipales
- El vigilante de cada Local Municipal deberá dar instrucciones a los usuarios para formar la cola y avanzar manteniendo la distancia señalada.
- Se contará con el marcado del distanciamiento de la cola tanto fuera como dentro de las instalaciones, haciendo uso de círculos indicadores del distanciamiento. En ambientes de atención al público se cuenta con ordenadores de fila.

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19	Código	SGSST-PAULM-MDE
	Versión	002
	Fecha	24-08-2020

6.1. INGRESO DE TRABAJADORES A LOS LOCALES MUNICIPALES:

El ingreso de los Servidores y funcionarios a las Instalaciones está estipulado en el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en la MDE, a continuación, se describe algunos detalles:

- Si alguno de los Servidores y funcionarios presentará alguna de las sintomatología COVID-19, deberá retornar a su domicilio y proceder de acuerdo al protocolo de la institución y de manera obligatoria deberá llenar el Anexo 1 (Declaración Jurada) según se indica en la Resolución de Alcaldía N° 0500-2020/MDE
- El uso de mascarillas es obligatorio para el ingreso y permanencia en los ambientes de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, dicha mascarilla debe cubrir nariz y boca de manera completa todo el tiempo
- Como protocolo de ingreso diario a su centro de labores se realizará la toma de temperatura, desinfección de calzado y lavado y desinfección de manos, de manera obligatoria
- Cada colaborador será responsable de cumplir con el lavado de manos obligatorio cada vez que ingrese a su centro de trabajo o después de atender al usuario si así lo amerite. El lavado de manos deberá realizarse con agua y jabón, al menos durante 20 segundos, siguiendo el instructivo que se que se presenta en este protocolo.
(Anexo: Instructivo protocolo lavado de manos)

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

- Con la finalidad de brindar un mejor estándar de Protección Personal, a nuestros Servidores y funcionarios, se les ha provisto de:
 - ✓ Mascarillas KN95
 - ✓ Mameluco impermeable
 - ✓ A cada colaborador se les proporcionó un frasco con pulverizador conteniendo alcohol de 70º para reforzar la desinfección de manos, el cual será usado de manera racional y se le abastecerá según la necesidad
 - ✓ Como medida de protección adicional, a todos los colaboradores se brindó caretas faciales de protección, con énfasis en su uso a aquellos Servidores y funcionarios, que deben realizar labores de atención al usuario y cuyos puestos de trabajo califican como riesgo mediano de exposición.

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

6.2. INGRESO DE USUARIOS A LOS LOCALES MUNICIPALES

El personal de vigilancia es responsable de velar por el cumplimiento de los requisitos y procedimientos para el ingreso que a continuación se detallan:

- El flujo de ingreso y salida de los usuarios a los Locales Municipales, será descrito en el **(Anexo 1)** del presente documento.
- Queda restringido el ingreso de los usuarios acompañado de niños, salvo amerite su presencia y con documentos sustentatorios.
- El uso de mascarillas es obligatorio para el ingreso y permanencia en los ambientes de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, dicha mascarilla debe cubrir nariz y boca de manera completa todo el tiempo
- La toma de temperatura es obligatoria para todos los usuarios
- Se realizará atención preferencial según lo dispuesto en la Ley N° 28683
- En los ingresos a los Locales Municipales se dispondrá de dispensadores de alcohol en gel activados a pedal o en su defecto un personal será encargado de realizar la desinfección de manos haciendo uso de alcohol de 70°.
- Se dispone de pediluvios, para la desinfección de calzado de los usuarios
- En todos nuestros ambientes contamos con la Señalética COVID-19 (**Ver Anexo**) la cual debe ser respetada de manera obligatoria.

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

VII. USUARIOS FRENTE A VENTANILLAS

- Distancia obligatoria en atención a usuarios: Los usuarios deberán ubicarse a 1.5 m (metro y medio) de distancia frente al personal para ser atendido
- Para garantizar a la distancia de un metro y medio entre colaborador y usuario colocará círculos en el piso, que indique el espacio a mantener entre ambos
- Cada colaborador deberá realizar la desinfección periódica con una solución de lejía o con alcohol en spray de la superficies y objetos de su área de trabajo con los que los usuarios hayan podido tener contacto, tales como escritorios y lapiceros

VIII. MEDIDAS PREVENTIVAS DE APLICACIÓN COLECTIVA

- Se dispone de medios digitales para la atención al usuario, las mismas que serán promocionadas en la página oficial de la Municipalidad Distrital de la Esperanza y en diferentes plataformas para que los usuarios hagan de uso de ellas a fin de evitar su presencia física en nuestras instalaciones
- Con el fin de brindar un mayor estándar protección a nuestros Servidores y funcionarios y usuarios, Se ha dispuesto la colocación de barreras física de protección en ventanillas de atención al usuario
- En ambientes donde este habilitado una zona de espera y se cuente con sillas, estas deberán ser ubicadas manteniendo una distancia de por lo menos (1.5) un metro y medio de distancia entre cada hilera. Los usuarios deberán sentarse manteniendo una silla vacía entre ellos. De ser posible, se marcará las sillas que deben mantenerse vacías con cinta o letreros.

Ningún usuario deberá permanecer de pie en zona de espera

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

IX. AMBIENTES LIMPIOS Y SEGUROS

En todos los Locales Municipales disponemos de Servicios Higiénicos provistos de todos los implementos para un correcto uso. Del mismo modo contamos con lavatorios de manos colocados estratégicamente para el lavado frecuente de manos.

La Sub Gerencia de Supervisión, Seguridad y Salud en el Trabajo, en todo momento garantiza el abastecimiento con implementos de limpieza e higiene personal.

9.1. PAUTAS PARA LA DESINFECCIÓN DE LOCALES MUNICIPALES DESTINADAS A LA ATENCIÓN DE USUARIOS

- La Sub Gerencia de Supervisión, Seguridad y Salud en el Trabajo, es quien coordina y ejecuta la desinfección de los Locales Municipales donde se realiza la atención al público. La misma que se debe realizar de manera diaria después de cada jornada laboral
- Se procederá la desinfección inmediata, en caso se susciten las siguientes situaciones:

- 1) Un colaborador contagiado haya ido a la oficina o un usuario contagiado haya ingresado a las instalaciones
- 2) En caso de sospecha de contagio de un colaborador que hay ido a laborar y exista contagio confirmado de un familiar directo

Todos los casos indicados deben ser reportados a la Gerencia de Recursos Humanos, quien coordinará con la Sub Gerencia de Supervisión Seguridad y Salud en el Trabajo.

Esta comunicación debe ser remitida a través del correo *reportecovid_19@muniesperanza.gob*

Esta comunicación no debe ser remitida a ninguna otra instancia de la Institución.

	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19	Código	SGSST-PAULM-MDE
		Versión	002
	Fecha	24-08-2020	

X. LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO A USUARIOS CON SÍNTOMAS DE LA COVID-19 O CONTAGIADOS

Todo el personal de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, deberá estar atento si alguno de los usuarios presenta o reporta signos o síntomas relacionados a la Covid-19. En caso detectarse un caso se reportará a la Gerencia de Recursos Humanos, quienes en coordinación con la Sub Gerencia de Supervisión, Seguridad y Salud en el Trabajo deberán evaluar su ingreso.

Los síntomas a monitorear son:

- Sensación de falta de aire o dificultad para respirar en reposo
- Desorientación o confusión
- Fiebre mayor a 37. 5º
- Dolor en el pecho
- Disminución del sentido del gusto o del olfato
- Tos
- Dolor de garganta
- Congestión nasal

La relación descrita anteriormente no es limitativa y está sujeta a modificaciones según las indicaciones de las autoridades de salud.

**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

En la Municipalidad Distrital de la Esperanza, estamos en contra del estigmatización social a causa de la COVID-19: Si luego de la evaluación, por el área antes mencionada, esta considera que es de potencial riesgo, al usuario se le indicará que no podrá brindarle la atención de manera presencial en mérito del DS N°008-2020-SA (referida a actividades preventivas y de control en centros laborales) y se verá la posibilidad de hacerle la atención virtual si es que el servicio necesitado cuente con esa modalidad.

El mensaje que deberá brindarse al usuario será:

“Estimado Sr/Sra. Debido a los síntomas que manifiesta, lamentablemente no estamos en capacidad de atenderlo. Agradecemos su comprensión y recuerde que, por disposición gubernamental, usted deberá comunicarse al número 107 línea gratuita y exclusiva para información y prevención de La COVID-19, o visitar uno de nuestros CENTROS DE TRIAJE COVID-19 (Locales Municipales habilitados para la atención a pacientes Covid-19), donde recibirá la orientación o atención pertinente”



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

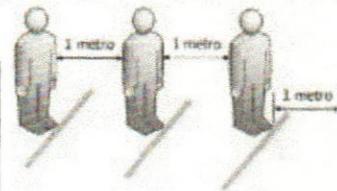
ANEXO 1: PROCEDIMIENTOS PARA EL INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE LOS LOCALES MUNICIPALES

MUNICIPALES

INGRESO AL LOCAL MUNICIPAL

EL PÚBLICO USUARIO PERMANECE EN LA ZONA DE ESPERA FUERA DEL LOCAL MUNICIPAL, CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO DE UN (1.5) UN METRO Y MEDIO, ENTRE PERSONA Y PERSONA Y UTILIZANDO OBLIGATORIAMENTE LA MASCARILLA.

ZONA DE ESPERA (FUERA DEL LOCAL MUNICIPAL)



EL PÚBLICO USUARIO INFORMA AL VIGILANTE, EL TRÁMITE A REALIZAR. ¿EL ÁREA AL QUE DESEA IR ESTA HABILITADA Y AÚN NO SE HA COMPLETADO EL AFORO ESTABLECIDO?

SÍ

NO

EL VIGILANTE PROCEDE A MEDIR LA TEMPERATURA PARA LO CUAL USARÁ EL TERMÓMETRO DIGITAL INFRARROJO. ¿LA TEMPERATURA QUE REGISTRA ES MENOR A 37.5°C?

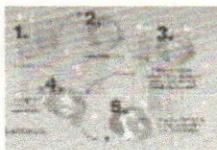
SÍ

NO

SE PROCEDE A UNA NUEVA TOMA DE TEMPERATURA, SI EL NÚMERO PERSISTE SE APLICA LO DISPUESTO EN EL INCISO APARTADO X DEL PRESENTE DOCUMENTO



DESINFECCIÓN DE CALZADO EN EL PEDILUVIO UBICADO AL INGRESO

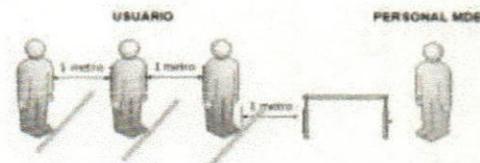


UTILIZANDO EL DISPENSADOR DE ENTRADA QUE CONTIENE ALCOHOL EN GEL, EL USUARIO SE DESINFECTA LAS MANOS DE MANERA RACIONAL, O EN SU DEFECTO EL VIGILANTE HACIENDO USO DE UN PULVERIZADOR PROCEDE A DICHA DESINFECCIÓN

DIRIGIRSE AL AMBIENTE DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, RESPETANDO LAS MEDIDAS PREVENTIVAS



AL TERMINO DEL TRÁMITE EL USUARIO UTILIZA EL DISPENSADOR DE SALIDA Y PROCEDE A DESINFECTARSE LAS MANOS.



SALIDA



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

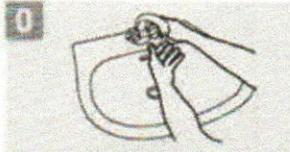
Fecha

24-08-2020

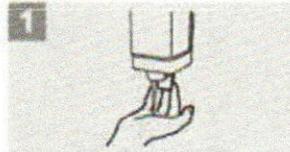
ANEXO: INSTRUCTIVO CORRECTO LAVADO DE MANOS

Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón por al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar; caso contrario usar alcohol gel.

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua;



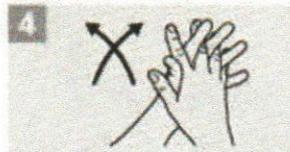
Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



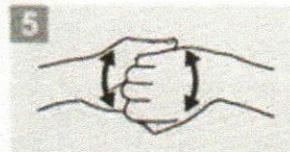
Frótese las palmas de las manos entre sí;



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



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



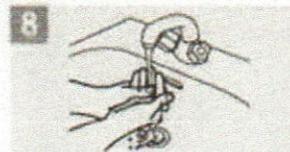
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



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



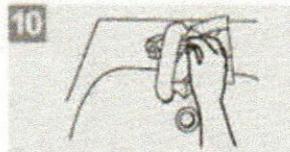
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



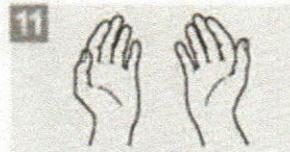
Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.

Fuente: OMS.



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código SGSST-PAULM-MDE

Versión 002

Fecha 24-08-2020

ANEXO : SEÑALES DE SEGURIDAD ANTE PREVENCIÓN COVID-19- NTP 399.10
(DIMENSIONES 30 cm X 20 cm)

The image displays 12 safety signs for COVID-19 prevention, arranged in two columns. Each sign features a circular icon and a rectangular text box below it. The signs are as follows:

- CONTROL OBLIGATORIO DE TEMPERATURA:** Icon of a forehead thermometer.
- DESINFECTAR EL CALZADO ANTES DE INGRESAR:** Icon of a shoe being sprayed with disinfectant.
- USO OBLIGATORIO DE MASCARILLA:** Icon of a person wearing a face mask.
- EVITAR TOCAR PASAMANOS Y PAREDES:** Icon of a person touching a handrail, with a diagonal line through it.
- MANTENER DISTANCIA FÍSICA MÍNIMA DE 1.5 metros:** Icon of two people with a double-headed arrow between them labeled '1.5m'.
- PROHIBIDO SALUDO CON CONTACTO:** Icon of two people shaking hands, with a diagonal line through it.
- ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Four icons in a 2x2 grid: a person with a cane, a person with a wheelchair, a person with a stroller, and a person with a baby carriage.
- TOSER O ESTORNUDAR CON EL PLIEGUE DEL CODO O EN UN PAÑUELO DESECHABLE:** Icon of a person coughing into their elbow.
- CORONAVIRUS COVID-19:** Large text with a circular icon of a coronavirus particle with a diagonal line through it.

Each sign includes the logo of the Municipality of La Esperanza and the text 'MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA ESPERANZA' and 'SUS GERENCIA SUPERVISIÓN, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO'.



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOCALES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19

Código

SGSST-PAULM-MDE

Versión

002

Fecha

24-08-2020

ANEXO: LUGARES RECOMENDADOS PARA USUARIOS SON SOSPECHA DE LA COVID-19

The infographic features logos at the top for the Municipality of La Esperanza, the Regional Government of Lima, and the Health Directorate. The main title is 'CENTROS DE TRIAJE COVID - 19 EN LA ESPERANZA'. Below this, symptoms are listed: 'Tos, dolor de garganta, fiebre, congestión nasal, malestar general, dolor de cabeza.' A central illustration shows a female doctor in a white coat and glasses. To the left of the doctor are four phone numbers with checkmarks: 922 180 045, 922 284 096, 922 183 773, and 963 941 116. To the right are two locations: 'Complejo Bellavista' and 'Jardín Municipal Wichanzao'. A section titled 'Horario de Atención:' specifies 'De lunes a sábado, de 8:00 am. a 1:00 pm.' and advises to 'Acude con tu DNI, mascarilla y agua'. At the bottom, the hashtags '#YoSoyResponsable' and '#TrabajandoPorTi' are displayed.