



**PROTOCOLO DE VISITAS DE  
CLIENTES, USUARIOS Y  
PROVEEDORES PARA LA  
PREVENCION DEL CONTAGIO DEL  
COVID-19**

Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
1. Objetivo	3
2. Base Legal	3
3. Alcance	3
4. Nivel de aprobación y distribución	3
5. Vigencia	4
<b>II. DEFINICIONES Y/O REFERENCIAS</b>	<b>4</b>
1. Definiciones	4
<b>III. CONSIDERACIONES DEL PRESENTE PROTOCOLO</b>	<b>5</b>
1. Atención a los clientes	5
1.1 En la entrada	5
1.2 Del Aforo	6
1.3 De las reuniones	7
1.4 Dentro de miCasita	7
2. Atención a los proveedores	7
2.1 Proveedores propios del negocio	7
2.2 Proveedores de bienes materiales	8
3. Fila de clientes y proveedores	8
4. Prestación de servicios higiénicos	8
<b>IV. ANEXOS:</b>	<b>9</b>
1. Señalética necesaria	9
<b>V. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>9</b>

Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. Objetivo

Establecer medidas para prevenir el contagio y evitar la propagación del COVID -19 en el desarrollo de atención a los clientes y proveedores dentro de miCasita, para de esta manera trabajar de manera fluida y ordenada salvaguardando la integridad del personal que labora en miCasita y todas las personas en contacto con el mismo.

### 2. Base Legal

El siguiente documento se emite en el cumplimiento y sobre la base de la siguiente normativa:

- ✓ Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Decreto de Urgencia 025-2020, Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al Coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional.
- ✓ Decreto de Urgencia 026-2020, mediante el cual se establecen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional.
- ✓ Decreto Supremo 046-2020 PCM, que precisa el Decreto Supremo 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del Covid-19.
- ✓ Decreto Supremo 010-2020-TR que desarrolla disposiciones para el Sector Privado sobre el Trabajo Remoto previsto en el Decreto de Urgencia 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Covid-19.
- ✓ Resolución Ministerial 072-2020-TR. Guía para la Aplicación del Trabajo Remoto.
- ✓ Resolución Ministerial 193-2020-MINSA. Documento Técnico. Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de Personas Afectadas por Covid-19 en el Perú.
- ✓ Resolución Ministerial 239-2020-MINSA. "Lineamientos para a vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19".
- ✓ DS. 083-2020-PCM. 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.
- ✓ Resolución Ministerial 265-2020-MINSA. "Lineamientos para a vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19".
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo.

### 3. Alcance

El presente protocolo es de aplicación a los clientes y proveedores que visiten las instalaciones de miCasita, y tengan interacción con el personal propio de la institución.

Por tanto, las personas externas tendrán que adaptarse a las normas que se presenten en este protocolo que se ajusta a las disposiciones del ministerio de salud; con el fin de que su visita sea las eficientes y reduciendo al mismo tiempo el riesgo de contagio del nuevo coronavirus 2019 (COVID-19).

### 4. Nivel de aprobación y distribución

El Comité de seguridad y salud en el trabajo presentará el protocolo, y el ente encargado de aprobarlo la primera vez será el directorio, mientras que las próximas modificaciones las aprobaran el comité de gerencia.

Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

## 5. Vigencia

EL presente reglamento entra en vigencia a partir de su aprobación en el directorio el 30/04/2020 hasta su derogación.

## II. DEFINICIONES Y/O REFERENCIAS

### 1. Definiciones

Para la aplicación del presente protocolo deben considerarse las siguientes definiciones y/o referencias:

- a) **Factores de riesgo:** Características clínicas del paciente que indican que requiere atención médica.
- b) **Signos de alarma:** Características clínicas del paciente que indican que requiere atención medica inmediata.
- c) **Centro de Trabajo:** Unidad productiva en que se desarrolla la actividad laboral de una organización con la presencia de trabajadores.
- d) **Desinfección:** Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del numero de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud.
- e) **EPP:** Equipo de protección personal.
- f) **Grupos de Riesgo:** Conjunto de personas que presentan características por COVID-19. Personas mayores de 60 años y quienes cuenten con comorbilidades como: hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer u otros estados de inmunosupresión.
- g) **Limpieza:** Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua, jabón, detergente o sustancia química.
- h) **Prueba Rápida COVID-19:** Prueba inmunocromatográfica que determina la activación de la respuesta inmune del paciente e indica la presencia de anticuerpos en forma de inmunoglobulinas (IgM e IgG).
- i) **Profesional de la Salud:** Es el profesional de la Salud del Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo, que cumple la función de gestionar o realizar la vigilancia de salud de los trabajadores.
- j) **Puesto de trabajo con baja exposición:** Son aquellos trabajadores que no requieren contacto con personas que se conoce o se sospecha que están infectados con COVID-19 ni tienen contacto cercano frecuente a menos de 2 metros de distancia con el publico en general. Los trabajadores en esta categoría tienen un contacto ocupacional mínimo con el publico y otros compañeros de trabajo, trabajadores de limpieza de centros no hospitalarios, trabajadores administrativos, trabajadores de áreas operativas que no atienden clientes.
- k) **Puesto de trabajo con medio exposición:** Son aquellos trabajadores que requieren un contacto frecuente y/o cercano (Menos de 2 metros de distancia) con personas que podrían estar infectadas con COVID-19, pero que no son pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19. Por ejemplo: trabajadores de limpieza de hospitales, trabajadores de aeropuertos, trabajadores de mercados, personal de atención al cliente.
- l) **Puesto de trabajo con alta exposición:** Estos son personal que esta expuesto a fuentes conocidas o sospechosas de COVID-19; por ejemplo, trabajadores de salud, o personal que ingresa a pacientes con COVID-19, trabajadores de limpieza del área de COVID-19, etc.
- m) **Sintomatología COVID-19:** Signos y síntomas relacionados al diagnostico de COVID-19, tales como: Sensación de alza térmica o fiebre, dolor de garganta, tos seca, congestión

Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

nasal o rinorrea (secreción nasal), anosmia (perdida del olor), disgeusia (perdida del gusto), dolor abdominal, náuseas y diarrea; en casos moderados a graves puede presentarse falta de aire o dificultad para respirar, desorientación o confusión, dolor en el pecho, coloración azul en los labios (cianosis), entre otros.

### III. CONSIDERACIONES DEL PRESENTE PROTOCOLO

#### 1. Atención a los clientes

##### 1.1 En la entrada

###### 1.1.1 Al llegar:

Al acudir los clientes a miCasita se presentan ante el personal de recepción quien estará ubicada en la puerta principal, esta misma orientará a encontrar la ubicación a la que se deben acercar para solventar sus dudas.

Dentro de miCasita existe un manejo ordenado de los clientes en los siguientes grupos:

- ✓ Los que tendrán consultas con la gerencia comercial.
- ✓ Los que tendrán consultas con las funcionarias de afianzamiento.
- ✓ Los que tendrán consultas con los consejeros hipotecarios.
- ✓ Los que tendrán consultas con las plataformas.
- ✓ Los que tendrán consultas con el área de atención al cliente (oficial de conducta de mercado).
- ✓ Los que tendrán consultas en recepción.

El personal de recepción definirá hacia donde se dirigirá el cliente, en caso este destino se encuentre ocupado tendrá que esperar fuera de las instalaciones de miCasita siguiendo la señalética mostrada en la entrada.

- ✓ **Espera afuera de miCasita:** el cliente esperara al lado de la puerta de entrada, siguiendo las indicaciones de los carteles colocados en esa ubicación y posicionándose en las marcas indicativas que se encuentran separadas y posicionadas en el piso.  
Esta cola tendrá dirección hacia la derecha apuntando a la calle Chinchón.

Debido a que se utilizará el espacio del estacionamiento fuera de miCasita, este se dejará libre, prohibiendo el uso de ese ambiente para los vehículos y motos.

El único estacionamiento que se mantendrá será el de la gerencia general, situándose en la parte izquierda del frontis de miCasita, en dirección a la avenida Javier Prado.

###### 1.1.2 Al ingresar:

Antes de que cliente pase a las instalaciones de miCasita, pasara por las medidas de seguridad de prevención, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Es obligatorio el ingreso a miCasita con una mascarilla, en caso no la lleve puesta se pedirá que vuelva en otra ocasión trayendo las medidas de protección impuestas por el gobierno del Perú según el D.S 057-2020-PCM.
- ✓ Se tomará la medida de la temperatura, siendo la aceptada una menor a 38°C, caso contrario se tendrá que pedir que vuelva en una próxima ocasión.

Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

- ✓ Desinfectarse los zapatos en las cubetas con solución de hipoclorito de sodio que se encuentra a la entrada de miCasita.
- ✓ Al ingresar se tendrá que limpiar las manos con el alcohol o gel líquido desinfectante en caso no tenga guantes.
- ✓ En todo momento se mantendrá la distancia social de 2 metros.
- ✓ En todo momento se debe respetar el lugar en el que ha sido asignado, y en caso ser necesario el uso de los servicios higiénicos, se preguntará al personal de recepción.
- ✓ En caso se apersonen varios integrantes de una familia, solo podrá ingresar uno para mantener el control del aforo y el distanciamiento dentro de miCasita no se vea afectado.

### 1.1.3 Al retirarse:

Cuando el cliente haya terminado las gestiones dentro de miCasita se retirará, y a la salida volverá a limpiarse las manos con el alcohol o gel líquido desinfectante.

## 1.2 Del Aforo

El aforo de miCasita en recepción es de 33 personas y debido a la coyuntura del COVID-19 se debe de aumentar el distanciamiento social entre las personas, por tal razón el aforo dentro del primer piso deberá modificarse siendo los grupos de trabajo propuesto los siguientes:

- ✓ La gerencia comercial
- ✓ 1 colaborador de afianzamiento
- ✓ 1 colaborador de plataforma
- ✓ 3 colaboradores en el área hipotecaria
- ✓ 1 colaborador de atención al cliente
- ✓ 1 recepcionista

Con esta distribución se asegura que se mantenga la distancia social, manteniendo las funciones de operatividad.

Durante la visita de los clientes la distribución de cada uno de ellos será la siguiente:

- ✓ 1 cliente con la gerencia comercial
- ✓ 1 cliente con el colaborador de afianzamiento
- ✓ 1 cliente con el colaborador de plataforma
- ✓ 1 cliente a la vez por todos los colaboradores del área hipotecaria.
- ✓ 1 cliente con las áreas independientes del área comercial, como pueden ser atención al cliente, cobranzas, Tecnología de la información, etc.

La cantidad de clientes dentro de miCasita será como máximo de 4.

Con esta distribución se tiene un aforo dentro de miCasita de 11 personas, reduciéndolo a un tercio de la inicial.

Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

### 1.3 De las reuniones

Cada reunión que se mantenga en miCasita debe ser respetando la distancia social, por tal razón se procederá a colocar cinta de distanciamiento entre los clientes y los colaboradores.

Los lugares donde se realizará las reuniones son:

- ✓ Las reuniones para la gerencia comercial, el personal de afianzamiento, los consejeros hipotecarios y atención al cliente serán en los sillones que se encuentran en el lobby de miCasita.
- ✓ El colaborador de plataforma atenderá al cliente detrás de la protección de policarbonato que se implemente en su sitio.
- ✓ La recepcionista conservará la distancia que delimita el cordón de atención al usuario.

*Nota: las reuniones presenciales tienen un carácter de urgencia y deben ser minimizadas y reemplazadas por reuniones donde se minimice el contacto entre individuos, para cumplir este fin se debe impulsar las reuniones a través de llamadas telefónicas o por video llamada, utilizando de esta manera herramientas tecnológicas que impulsen el distanciamiento social.*

### 1.4 Dentro de miCasita

Para minimizar la interacción de los clientes con las instalaciones dentro de miCasita se tendrá que retirar el merchandising, las tabletas y todo tipo de documentos informativos, este material solo será proporcionado por el personal autorizado de recepción y plataforma, en caso el cliente lo requiera.

*Nota: el módulo ubicado dentro del lobby de miCasita y ubicada frente a las recepcionistas, se utilizará como una mesa de acopio de los documentos que traigan los proveedores.*

## 2. Atención a los proveedores

La atención a los proveedores esta dividida en los dos tipos de proveedores que manejamos:

- a) Proveedores propios del negocio.
- b) Proveedores de bienes materiales.

### 2.1 Proveedores propios del negocio

#### 2.1.1 Al llegar:

El personal de recepción atenderá al proveedor y este pasará por las medidas de bioseguridad implementadas por miCasita, para la entrega de documentos.

- ✓ Es obligatorio el ingreso a miCasita con una mascarilla, en caso no la traiga se pedirá que vuelva en otra ocasión trayendo las medidas de protección impuestas por el gobierno del Perú según el D.S 057-2020-PCM.
- ✓ Posteriormente se tomará la medida de la temperatura, siendo la aceptada una menor a 38°C, caso contrario se tendrá que pedir que vuelva en una próxima ocasión.
- ✓ Posteriormente se procederá a limpiarse los zapatos en la bandeja colocada en la puerta de miCasita
- ✓ El personal de recepción verificará el contenido de los documentos entregados y se comunicará con el encargado del área para su recojo.

Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

- ✓ El personal de recepción tendrá que limpiarse las manos después de tener contacto con documentos que vengan fuera de miCasita.
- ✓ Los documentos deben ser desinfectados antes de ser transportados a las áreas respectivas.
- ✓ Los documentos que no puedan ser desinfectados, tendrán un tiempo de espera de 24 horas para su recojo por parte del área encargada.
- ✓ El lugar de acopio para estos documentos será el módulo ubicado frente a recepción.

\*La recomendación es migrar todos los documentos físicos a documentos virtuales e implementar la firma digital.

### 2.1.2 En la recolección de documentos

Existen diversas presentaciones de los documentos que lleguen a miCasita.

Los de atención inmediata serán aquellos que vengan en sobres de plásticos, los cuales pueden ser desinfectados inmediatamente y ser recogidos por las áreas respectivas.

Mientras que los demás documentos tendrán que permanecer 24 horas para su recojo en el área de recepción.

### 2.1.3 A la salida

Cuando el proveedor haya terminado las gestiones dentro de miCasita, se retirará y se volverá a limpiarse las manos con el alcohol o gel liquido desinfectante.

## 2.2 Proveedores de bienes materiales

Estos proveedores se diferencian debido a que dejarán materiales como útiles de oficina u otros semejantes.

Al entrar con una carga que entregar y no poder llegar hasta las oficinas principales se tendrá que dejar los materiales en el primer piso para su posterior desinfección por parte del personal de limpieza o en su reemplazo por el mensajero de miCasita.

Excepcionalmente para los proveedores de bidones de agua, el personal de limpieza procederá con la desinfección inmediata y a continuación, el proveedor los subirá hasta el área respectiva, estos bidones quedaran cerrados para que no se pueda tomar el agua durante la emergencia sanitaria, para disminuir la interacción en este tipo de artefactos.

Para el proveedor que tenga que ingresar a miCasita, se le solicitará que cumpla con los requerimientos del protocolo del personal de miCasita.

## 3. Fila de clientes y proveedores

Al ser la gestión de los proveedores un trámite que dura mucho menos que la gestión de los clientes, se procederá a tener una fila para clientes y una fila para los proveedores, siendo estos últimos los que tendrán prioridad en el ingreso debido a su bajo tiempo en miCasita.

## 4. Prestación de servicios higiénicos

Los servicios higiénicos ubicados en el primer piso serán de uso exclusivo del personal del área comercial.

En caso los clientes pidan utilizar el baño se comunicará que en estos momentos no tienen baños disponibles.



Tipo de Documento	Código	Fecha	Revisión
Protocolo	RRHH – PC - xx	30/04/2020	00

**IV. ANEXOS:**

**1. Señalética necesaria**



80x115 mm./70x100 mm.  
**C-744**



80x115 mm.  
**C-745**



80x115 mm.  
**C-748**



680x120 mm. • 300x40 mm.  
**C-731**

**V. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Gestión de cambios</b>		
Rev.	Descripción	Fecha
00	- Creación del presente protocolo aprobado por Directorio.	30/04/2020
01		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>