




FUNDACIÓN SANTO DOMINGO

Protocolo de bioseguridad Atención al cliente

	Protocolo de Bioseguridad de Atención al Cliente	Versión:	V2
		Código:	TH-SST-PT-03
		Página:	2 de 8


MENÚ

- 1. Medidas generales**
- 2. Ingreso a sedes**
 - 2.1 Ingreso colaboradores
 - 2.2 Ingreso de público (empresarios, proveedores, comunidad, etc.)
 - 2.3 Visita a empresarios
- 3. Lavado de manos**
- 4. Limpieza y desinfección**
 - 4.1 Limpieza de puesto de trabajo por el proveedor de servicios generales.
 - 4.2 Limpieza de oficina realizado por la empresa de servicios generales.
- 5. Elementos de protección personal.**

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

Para la Fundación Santo Domingo es de vital importancia cuidar la salud y bienestar de sus colaboradores y grupos de interés, es por ello que a través de su área de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el acompañamiento de la ARL Colmena, definió un protocolo de bioseguridad que es de estricto cumplimiento por parte de todos los miembros de la organización.

1. MEDIDAS GENERALES

	Protocolo de Bioseguridad de Atención al Cliente	Versión:	V2
		Código:	TH-SST-PT-03
		Página:	3 de 8



En las oficinas de atención al público, el ingreso será controlado, manteniendo un aforo de máximo el 45% de su capacidad y respetando los 2 metros de distancia entre una persona y otra.


Esta capacidad incluye a los colaboradores de la sede.

Sede	N° colaboradores por turno	N° empresarios para atención
Oficina de Financiación y Desarrollo Empresarial – C.C. La Castellana. Cartagena.	8	4
Oficina de Financiación y Desarrollo Empresarial. C.C. Los Ángeles – Barranquilla.	4	2
Oficina de Financiación y Desarrollo Empresarial – Éxito Metropolitano. Barranquilla.	4	2

Estas oficinas cuentan con acceso señalizado que indica el distanciamiento de 2 metros entre una persona y otra, que esperan acceder a la oficina.

- También se definieron los siguientes horarios de atención:

Sede	Horarios
Oficina de Financiación y Desarrollo Empresarial – C.C. La Castellana. Cartagena.	Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
Oficina de Financiación y Desarrollo Empresarial. C.C. Los Ángeles – Barranquilla.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 2:00 p.m.
Oficina de Financiación y Desarrollo Empresarial – Éxito Metropolitano. Barranquilla.	Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 1 p.m.

	Protocolo de Bioseguridad de Atención al Cliente	Versión:	V2
		Código:	TH-SST-PT-03
		Página:	4 de 8

Adicional, se dispone de:

- Gel antibacterial en cada puesto de trabajo o lugar de atención (cerca de los turnos, la entrada de las oficinas), con indicación de uso obligatorio.
- Elementos de aseo suministrados por el área de Abastecimiento y Compras, y se deben establecer rutinas de aseo programadas a su puesto de trabajo para la apertura y cierre de las oficinas de la Fundación.
- Bolígrafos para uso exclusivo de clientes en cada puesto de trabajo. Los colaboradores no podrán hacer uso de estos elementos.

Se debe evitar:



- El acceso y consumo de alimentos por parte de externos en las oficinas. En el caso de los colaboradores, cada trabajador debe llevarlos desde casa.
- La entrega de cualquier tipo de publicidad impresa.
- El ingreso de personas en la oficina durante la limpieza y desinfección. Se permitirá el acceso después de 30 minutos de realizada la misma.


2. INGRESO A SEDES

2.1 Ingreso de colaboradores.



- Todos los colaboradores al ingresar deben portar tapabocas. • Luego, deberán pasar por el filtro de toma de temperatura y diligenciar la información solicitada.
- Una vez adentro, debe realizar el respectivo lavado de manos de acuerdo al protocolo. (Ver anexos)

2.2 Ingreso de empresarios.

	Protocolo de Bioseguridad de Atención al Cliente	Versión:	V2
		Código:	TH-SST-PT-03
		Página:	5 de 8

- Antes de ingresar, los empresarios deberán realizar una fila y mantener un distanciamiento de 2 metros entre una persona y otra, teniendo en cuenta el aforo definido por sede.
- Al ingresar, a cada persona se le tomará la temperatura, datos generales como: nombre, cédula, teléfono de contacto, fecha y hora de ingreso.
- Una vez en la oficina, deberá sentarse en las sillas indicadas (habrá puestos bloqueados).



2.3 Visita a empresas.

Si un colaborador debe realizar visitas a instalaciones externas a las oficinas de la Fundación, tiene la responsabilidad de:

- Usar tapabocas. Obligatorio.
- Al momento de concertar la cita con el empresario, deberá indicarle que durante la visita este debe usar elementos de protección personal, tales como tapabocas.
- Solicitar información previa de manera telefónica, con el fin de disminuir el tiempo de visita y de exposición.

	Protocolo de Bioseguridad de Atención al Cliente	Versión:	V2
		Código:	TH-SST-PT-03
		Página:	6 de 8

- Realizar el protocolo de lavado de manos, al menos cada 3 horas, por intervalos de tiempo de entre 20-30 segundos, mientras se encuentre en instalaciones externas.
- Evitar aceptar comidas y bebidas en los negocios o casas, objetos de visita.
- Debe mantener la distancia mínima de 2 metros, evitar entregar publicidad impresa e indicarle al empresario que debe tener su propio lapicero.

3. LAVADO DE MANOS:




- La Fundación dispone de insumos para la higiene de manos en baños, y zonas de trabajo para uso de los colaboradores. A su vez para los clientes se cuenta con la disponibilidad de gel antibacterial en los módulos de atención los cuales se invita a utilizar antes y después de la atención.
- Se socializa la técnica de lavado de manos de forma periódica a los colaboradores mediante avisos informativos digitales.
- Se cuentan con baños disponibles para lavado de manos. En aquellas sedes que no cuentan con baño propio se entrega el jabón líquido para ser usado en el baño disponible del lugar.
- La técnica de lavado de manos se encuentra en el protocolo del lavado manos.

4. LIMPIEZA Y DESINFECCION

4.1 Limpieza de puesto de trabajo por parte del proveedor de servicios generales.



- Para limpiar y desinfectar deben utilizar los elementos de protección personal: guantes largos (no quirúrgicos), protección de mucosas (respiratoria y visual).
- Deben retirar el polvo en húmedo. Evitar generar nubes de polvo, debido a que el virus puede levantarse de superficies contaminadas. Ventilar en lo posible las áreas que se estén limpiando.

	Protocolo de Bioseguridad de Atención al Cliente	Versión:	V2
		Código:	TH-SST-PT-03
		Página:	7 de 8


- Se deben utilizar paños impregnados con el agente desinfectante según recomendaciones del protocolo del proveedor, frotar la superficie para garantizar la uniformidad e impregnabilidad durante el tiempo requerido. Priorizar elementos y superficies que entran en contacto frecuente o permanente (Teclado, mouse, pantalla, teléfono, celular, bolígrafos, sacagrapas, perforadora, planilla, engrapadora, calculadora, impresora, cámara superficie silla), y áreas comunes.
- No utilizar cepillos o herramientas que salpiquen.

4.2 Limpieza de oficina realizado por la empresa de servicios generales.

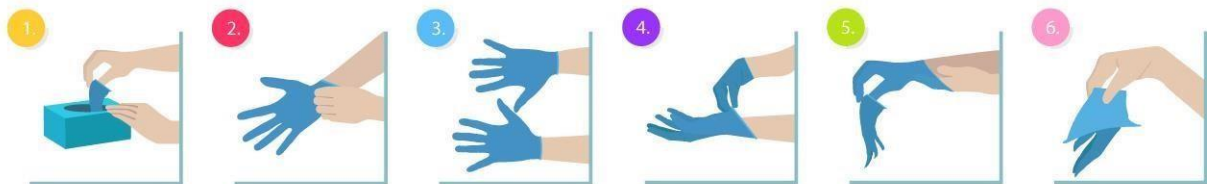
- Realizar la limpieza diaria de estaciones de café, hornos microondas, estaciones de agua de acuerdo a los manuales de los equipos.
- Utiliza traperos y elementos exclusivos para cada área, los cuales deben lavarse y desinfectarse después de cada uso.
- Mantener limpios y desinfectados los recipientes de recolección de residuos.
- Realizar la limpieza de pisos, baños, ventanas de vidrio, sillas de espera diariamente y manteniendo una frecuencia de cada 2 horas durante la jornada de trabajo, aplicando el protocolo definido por la empresa de aseo contratada.

5. ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL.

- El personal del área de atención al cliente siempre debe usar el tapabocas, los guantes y vísceras plásticas, todos estos elementos entregados en el respectivo kit.
- La víscera plástica se de limpiar y desinfectar diariamente (antes de iniciar jornada y cada 2 horas)
- Una vez sus elementos se han agotado o deteriorado debe dar aviso al área de Talento Humano para su reposición.
- Absténgase de tocar con las manos enguantadas algunas partes del cuerpo y de manipular objetos diferentes a los requeridos.
- Si los guantes presentan algún tipo de roto cámbielos inmediatamente para evitar filtraciones de secreciones u otro elemento que pueda favorecer al contagio.

	Protocolo de Bioseguridad de Atención al Cliente	Versión:	V2
		Código:	TH-SST-PT-03
		Página:	8 de 8

- Con respecto a cómo usarlos debe seguir las indicaciones dadas por el medio de comunicación de la fundación y participar en las instrucciones organizadas por la fundación para asegurar así el buen uso y mantenimiento de los mismos.
- Los guantes se desechan al finalizar la jornada laboral en la caneca respectiva. Para lo cual debe tener en cuenta coger la parte exterior del guante con la mano contraria, quitárselo y tomarlo con la mano que aún tiene el guante. Para quitar el guante que queda, introduzca la mano en la parte interna del guante a la altura de la muñeca sin tocar la parte exterior del guante y bájelo hasta quitarlo y que quede por el revés.



- Con respecto a los tapabocas entregados estos se deben lavar diariamente y se deben revisar verificando que no presenten daño alguno que permita la filtración de gotículas u otros. Si durante la jornada de trabajo éste se humedece debe ser cambiado siguiendo las pautas definidas en los siguientes pasos:
- Antes de manipular el tapabocas debe lavar sus manos.
- No tocar el tapabocas. Solo manipular por los extremos o cauchos que tenga.
- Colocarlo dentro de una bolsa sellada y guardar en su bolso, maletín. (para ser lavado en casa).
- Colóquese uno nuevo y limpio.