

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO	10/ 03 /2020
		V.2
		CMCH-0004

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN CLIENTE

Todas las personas internas o externas que ingresen al Establecimiento Educacional deberán cumplir lo estipulado en los procedimientos de ingreso y procedimiento de manejo y prevención ante covid-19 para evitar el contagio.

1. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

- Todas las personas internas o externas que ingresen al establecimiento educacional.

2. RESPONSABILIDADES:

- **Rector:** Aprobar el procedimiento.
- **Administradora:** Verificar el cumplimiento del procedimiento.
- **Encargado de Mantención:** Disponer de todos los insumos y cumplimiento del procedimiento.
- **Personal administrativo:** Leer y cumplir el procedimiento.
- **Personal de Portería:** Leer y cumplir el procedimiento.
- **Comité paritario:** Difundir el procedimiento a toda la comunidad educacional.
- **Asesor en prevención de riesgos:** Actualizar el procedimiento y recomendar acciones.

3. DEFINICIONES:

Coronavirus: La enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) es una afección respiratoria que se propaga de persona a persona a través de gotitas de saliva que son ingresadas por mucosidades y vía respiratoria. El virus que causa el COVID -19 es un nuevo coronavirus que se identificó por primera vez durante la investigación de un brote en Wuhan, China.

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

Peligro: Fuente potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades de las personas, daño a la propiedad, dañar el entorno de lugar de trabajo o una combinación de todos estos.

Riesgo: La combinación de la probabilidad de que ocurra un daño y la gravedad de las consecuencias que produzca.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO	10/ 03 /2020
		V.2
		CMCH-0004

Contacto Estrecho:

- Persona que ha estado en contacto, entre dos días antes del inicio de los síntomas y 14 días después de los síntomas de la persona enferma.
- Haber mantenido más de 15 minutos de contacto cara a cara, a menos de un metro, con pacientes confirmado por COVID-19. Sin mascarilla.
- Compartir el hogar con paciente confirmado por COVID-19 - Haber viajado junto a paciente confirmado por COVID-19 en cualquier tipo de medio de transporte, a una proximidad menor de un metro sin mascarilla.
- Haber compartido el mismo salón con un paciente confirmado por COVID-19, por 2 horas o más sin mascarilla.
- visitar pacientes o permanecer en ambientes cerrados con pacientes/confirmados por COVID-19.
- Síntomas de COVID-19:
 - Fiebre de 37,5° o mayor.
 - Dolor de cabeza y garganta.
 - Dolor muscular.
 - Tos seca.
 - Dificultad para respirar.
 - Pérdida del olfato o gusto.

4. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CLIENTES

La atención de clientes se encuentra definida como internos y externos los cuales deben ser identificados para proceder con el resguardo de contagio por COVID-19

Cliente Interno: Se consideran a todos los trabajadores que se desempeñan en distintos cargos como profesores, auxiliares, administrativos y alumnos.

Cientes Externos: Se consideran a todas las personas de transito que debe ingresar al colegio por distintas actividades de entrega de insumos, mantención, propuestas de proyectos y apoderados.

Para la atención de clientes internos deberá:

- Usar mascarilla cubriendo nariz y boca.
- Distanciamiento físico como mínimo 1mt.
- Evitar intercambio de insumos como lápices, teléfonos y aquellos elementos que podrían traspasar el virus COVID-19.
- Sanitizado de elementos con el dispensador de alcohol al 70%.

	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO	10/ 03 /2020
		V.2
		CMCH-0004

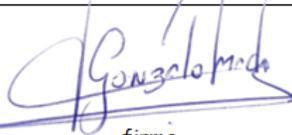
- En caso de papel, cartón y materiales que no pueden ser sanitizados realizar la recepción y luego realizar lavado de mano o aplicación de alcohol gel.

Para la atención de clientes externos se deberá:

- Uso de Mascarilla cubriendo nariz y boca.
- Distanciamiento físico como mínimo de 1 mt.
- Preguntar si tiene síntomas y si le controlaron la temperatura al ingreso.
- Sanitizado del envoltorio o elementos con alcohol al 70%
- Dejar en aislamiento por 1 hora como mínimo.
- Al terminar la atención rociar con alcohol al 70% todos elementos que fueron utilizados

4. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- PROCEDIMIENTO PARA CONTAGIO DE COVID-19 (CMCH-0003)
- PROCEDIMIENTO PARA INGRESO (CMCH-0001)

Realizado por	Revisado por	Autorizado por
Gonzalo Madrid G.		Cristian Infante G.
 firma		 firma
Asesor en Prevención de Riesgos	Consejo Directivo	Rector