



**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**  
**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

**GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN  
AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19**

Número de páginas: 10

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b> <b>VERSIÓN: 1.0</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN COLECTIVAS.....	3
4. DISTANCIAMIENTO SOCIAL (Para Evitar Aglomeraciones).....	4
5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN INDIVIDUALES.....	6
6. LIMPIEZA Y DESINFECCION .....	8
7. MECANISMOS DE ATENCION AL CLIENTE NO PRESENCIALES.....	9

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b> <b>VERSIÓN: 1.0</b>

## 1. OBJETIVO

Definir las medidas de prevención que se deben tener en cuenta para durante la atención presencial al cliente dentro de las instalaciones de CENS, con el fin de fortalecer las medidas de prevención para mitigar las probabilidades de contagio de la COVID-19.

## 2. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los trabajadores directos e indirectos, usuarios y clientes de CENS que ingresen a las oficinas de Atención Clientes de CENS durante la Emergencia Sanitaria ocasionada por la COVID -19.

## 3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN COLECTIVAS

- ✓ El ingreso a las instalaciones se realizará conforme a lo establecido en el Protocolo de actuación Ingreso de Personal a las Instalaciones CENS.
- ✓ Previo al ingreso a las instalaciones de CENS, se tomará lectura de la temperatura corporal, con un termómetro infrarrojo sin contacto (Ver Protocolo de actuación para la Toma de Temperatura corporal)
- ✓ En la entrada de las sedes principales, se dispondrá de un dispensador con alcohol glicerinado con una concentración mínimo al 60% y máximo del 95%, o gel antibacterial a base de alcohol con la misma concentración anterior; como también estará en áreas comunes al interior de la Empresa para uso de los trabajadores. Por ende, los usuarios deberán hacer uso del mismo en la portería de la Empresa al momento de autorizarse su ingreso
- ✓ Previo al ingreso a la Sala de Atención al Cliente se realizará el registro de personas externas aplicando una encuesta de salud.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b>
<b>VERSIÓN: 1.0</b>		

- ✓ Para ingresar a las áreas administrativas de la Empresa o la Sala de Atención al Usuario, el trabajador o usuario debe hacer uso del respectivo tapete sanitario de desinfección ubicado en los puntos dispuestos para tal fin
- ✓ Es obligatorio el uso de tapabocas para el ingreso a las instalaciones de CENS, durante la permanencia en la misma y durante el proceso de atención al cliente
- ✓ Los baños permanecerán con suministro constante de agua limpia y suficiente jabón para llevar a cabo el lavado frecuente de manos.
- ✓ Se restringe el ingreso de comidas y bebidas a la Sala de Atención al Usuario por parte del personal externo
- ✓ No se permitirá el ingreso de personas sin tapabocas, con síntomas de gripa o con cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C
- ✓ Se cuenta con barreras de protección (Vidrios o acrílicos) ubicados entre el usuario y el funcionario que realiza la atención, mitigando así el riesgo de contagio
- ✓ En general, la población trabajadora debe dar cumplimiento al Protocolo de Prevención, Contención y Mitigación de la Covid-19 para el reingreso a las instalaciones de CENS, el cual establece medidas generales de prevención en la llegada a la Empresa, el ingreso a las instalaciones de CENS, su permanencia durante la jornada laboral (fuera y dentro de las instalaciones) y su posterior salida de la Empresa, como control del contagio de la COVID-19, conforme a las buenas prácticas establecidas a nivel nacional.

#### **4. DISTANCIAMIENTO SOCIAL (Para Evitar Aglomeraciones)**

- ✓ El horario de atención al público inicial será de lunes a viernes de 7:00 A.M a 1:00 P.M en las oficinas principales de CENS Cúcuta (Atalaya, La Libertad, Sevilla y Centro), Villa del Rosario, Los Patios, Pamplona, Ocaña, Aguachica y Tibú. Este horario permanecerá entre tanto permanezca la declaratoria de emergencia sanitaria y/o el aislamiento preventivo obligatorio. Este mismo horario inicial se aplicará en las demás oficinas catalogadas como localidades de CENS y que corresponden a:

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b> <b>VERSIÓN: 1.0</b>

• Cácuta	• Bochalema	• Durania	• Puerto Santander	• Lourdes
• Pamplonita	• Herrán	• Chitagá	• Sardinata	• Salazar
• Silos	• Ragonvalia	• El Zulia	• Bucarasica	• Campo Dos
• Mutiscua	• Labateca	• San Cayetano	• Cucutilla	• La Gabarra
• Chinácota	• Toledo	• Santiago	• Arboledas	• Villa Caro
• Río de Oro	• González	• Hacarí	• La Playa	• San Calixto
• Teorama	• Convención	• El Carmen	• Ábrego	• El Tarra
• Pelaya	• Morales	• Gamarra	• Cáchira	

- ✓ Adicionalmente, las 2 oficinas móviles que se ubican en el municipio de San José de Cúcuta, funcionarán en el horario de 7:00 am a 6:00 pm, con la aplicación de los Protocolos de actuación Limpieza y Desinfección del Parque Automotor CENS, Protocolos de actuación Bioseguridad para realizar mantenimientos al Parque Automotor CENS y Protocolos de actuación Bioseguridad durante el transporte terrestre de personas.
- ✓ La atención al público se realizará por pico y cédula, alineada con la misma medida establecida desde la Alcaldía correspondiente, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19
- ✓ Se entregarán turnos de atención en la entrada frente a los cuales se permitirá el ingreso a las instalaciones, realizando una fila para dirigirse a las puertas principales de acceso, ubicándose exactamente en las áreas demarcadas para tal fin.
- ✓ En todas las sedes se dará prioridad de ingreso a personas de la tercera edad y mujeres embarazadas procurando que su estancia sea la menor posible. En todo caso, no se permitirá la atención de personas cuya circulación esté restringida según medidas adoptadas por el Gobierno Nacional o el respectivo municipio.
- ✓ Se permitirá el ingreso a las Salas de Atención al Usuario de un número limitado de personas, permitiendo conservar la distancia mínima de dos (2) metros entre ellas

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b>
<b>VERSIÓN: 1.0</b>		

- ✓ Solo se permitirá el ingreso de una persona al interior de la Sala de Atención al Usuario, no se permitirá acompañamiento, excepto a las personas que requieren algún tipo de ayuda o acompañamiento debido a alguna condición especial (tercera edad, condiciones de discapacidad, entre otros).
- ✓ Las salas de atención clientes cuentan con una demarcación en las sillas donde se debe ubicar cada usuario, garantizando así el distanciamiento físico.
- ✓ Para las áreas de espera las personas deberán dejar una silla vacía entre cada usuario o cliente, las cuales estarán inhabilitadas para su uso.
- ✓ Para el caso que no exista área de espera las personas deberán esperar externamente, ubicándose en las áreas externas al ingreso a la Sala de Atención al Usuario en los espacios demarcados con el fin que se conserve allí el distanciamiento social con una distancia mínimo de dos (2) metros

## **5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN INDIVIDUALES**

- ✓ Uso de tapabocas permanente durante la atención al cliente (Ver Protocolo de actuación Uso adecuado del Tapabocas)
- ✓ Uso permanente de Guantes de látex o nitrilo para protección de contagio por contacto con superficies contaminadas. De lo contrario realizar lavado de manos cada tres (3) horas de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de actuación para Lavado de Manos de CENS
  - Los guantes deben cubrir todo el puño
  - Utilizar guantes de la talla adecuada
  - No se deben lavar ni reutilizar
  - Abstenerse de tocarse ojos, nariz y boca con los guantes puestos o si está manipulando bolígrafos, documentos personales de clientes (cedulas, facturas, comunicaciones, entre otros)
  - Revisar que los guantes no se encuentren rotos para evitar filtraciones de secreciones u otro elemento que pueda favorecer el contagio

 <p>CENS Grupo-epm</p>	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b> <b>VERSIÓN: 1.0</b>

- Realice el cambio en caso de ruptura o mucha suciedad
- No consumir alimentos con los guantes puestos
- ✓ Al culminar la actividad desarrollada se deben retirar los guantes de látex o nitrilo teniendo en cuenta las siguientes indicaciones, teniendo en cuenta que el exterior de los guates se considera que está contaminado:
  - Coja la parte posterior del guante con la mano contraria, quíteselo y cójalo 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 por el revés
  - Disponer de los elementos de bioseguridad de un solo uso o desechables, (tapabocas y guantes de látex o nitrilo) en las canecas de color rojo disponibles en varios puntos de la Empresa
  - Aplicar el Protocolo de Lavado de Manos.



**PASO 1**



**PASO 2**



**PASO 3**



**PASO 4**

- ✓ Después del uso debe asumirse que los elementos de protección personal (EPP) y cualquier elemento de protección empleado pueden estar contaminados y convertirse en foco de riesgo, por lo tanto, un procedimiento inadecuado de retirada puede provocar la exposición al usuario.
- ✓ Los EPP deben colocarse al inicio de la jornada laboral o de cualquier actividad probable de causar exposición y ser retirados únicamente después de estar fuera de la zona de exposición.
- ✓ Se deben evitar que los EPP sean una fuente de contaminación, por lo tanto, es importante no dejarlos sobre superficies del entorno una vez que hayan sido retirados.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b> <b>VERSIÓN: 1.0</b>

- ✓ Aplicar el Código de Etiqueta Respiratoria y antes de atender al cliente instruirlo sobre la aplicación de este protocolo:
  - Utilizar el tapabocas de manera permanente mientras se encuentre en cualquiera de las instalaciones de CENS
  - Cubrir su boca y nariz al momento de toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable y deshacerse de él inmediatamente tras usarlo.
  - Abstenerse de tocar la boca, nariz y ojos, ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
- ✓ Abstenerse de ir a la Empresa si presenta sintomatología propia de la COVID-19, o contacto con persona que presuntamente tiene, o diagnosticada con la COVID-19; en este último caso informar a su Jefe inmediato y al interventor del contrato para que al interior de CENS se active el Protocolo de Actuación ante Presunto Caso de la COVID-19.
- ✓ En lo posible evitar el préstamo de herramientas y/o equipos de trabajo; tales como: grapadoras, saca ganchos, tijeras, USB, mouse, calculadoras, lapiceros, libretas, reglas, y demás utensilios de papelería; cada trabajador deberá contar con sus herramientas de trabajo a excepción de las que son de uso colectivo, como lo son impresoras, teléfonos fijos y/o celular de la Empresa.
- ✓ En caso de necesidad de registro de clientes, disponer de un esfero específico para este proceso, el cual debe ser higienizado con frecuencia.
- ✓ Procurar en lo posible eliminar los controles biométricos, en caso de ser necesario evitar el contacto físico con el usuario para colocar la huella y si lo hace invítelos a utilizar alcohol glicerinado al 65% o gel antibacterial antes de realizar el proceso, y así mismo realizar la desinfección del equipo después del uso.
- ✓ El tiempo de permanencia en la sala de atención será el estrictamente necesario para que los clientes puedan recibir la prestación del servicio.

## **6. LIMPIEZA Y DESINFECCION**

- ✓ La Empresa fortalecerá el proceso de limpieza y desinfección de superficies que puedan ser manipulados por varias personas

 <p>CENS Grupo-epm</p>	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b>
<b>VERSIÓN: 1.0</b>		

- ✓ Diariamente antes del inicio de la jornada laboral, se debe realizar la limpieza profunda en superficies, tales como pisos, escaleras, pasamanos, torniquetes de ingreso, zonas comunes, pasillos, mesones, sillas, muebles, gavetas, barreras de protección, interruptores de luz, puertas y topes de puertas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo. Ver Protocolo de actuación Limpieza y Desinfección Permanente del Lugar de Trabajo.
- ✓ Antes y al finalizar la jornada o turno de trabajo se debe realizar la limpieza y desinfección de los elementos de trabajo (teclado, mouse, teléfono, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación), prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador. Para esto la Empresa dispondrá de alcohol al 70% ubicado en lugares de fácil acceso por parte de los trabajadores. Para el caso de personal contratista los elementos de desinfección y los EPP deben ser suministrados por el Empleador
- ✓ Al finalizar la jornada laboral, el personal deberá realizar el lavado de manos.
- ✓ Además, durante la jornada laboral se realizará aseo de objetos personales como gafas, celulares, cargadores, lapiceros, entre otros.

## **7. MECANISMOS DE ATENCION AL CLIENTE NO PRESENCIALES**

La Empresa desde diversos canales ha promovido que las personas permanezcan en sus casas en línea con las disposiciones del Gobierno Nacional. Por ello, a través de los siguientes canales CENS responde a sus usuarios las solicitudes que anteriormente eran resueltas en una sede de CENS para la atención presencial. Por tanto, el usuario puede acceder a cualquiera de estos canales no presenciales y así evitar salir de casa en los momentos de aislamiento preventivo obligatorio:

- Línea 018000414115
- Línea 115 (aplica en Norte de Santander, y desde el operador Movistar para el Cesar y Sur de Bolívar).
- Línea #515 (aplica solo para el Cesar y Sur de Bolívar desde operador Claro).

 <p><b>CENS</b> Grupo-epm</p>	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>GUÍA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES SALA ATENCIÓN AL USUARIO CONTINGENCIA COVID-19</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO: GUI_301_ASO_040</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>FECHA: 21/07/2020</b>
<b>VERSIÓN: 1.0</b>		

- PBX (7) 5824444 Opción cero
- Página web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co)
- Correo electrónico [sopORTE.clientes@cens.com.co](mailto:sopORTE.clientes@cens.com.co)
- Chat en línea disponible a través de la App Cens y de la página web.

Por medio de nuestro sitio web mantendremos informada a la comunidad en general del horario de atención de todas nuestras oficinas de prevención que estaremos tomando diariamente para proteger a nuestros y clientes.