



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



PROTOCOLO PARA LA OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - CENTROS MAC FRENTE AL COVID-19



INDICE	
1. OBJETIVO	3
2. MARCO LEGAL	3
3. ALCANCE	3
4. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE LOS CENTROS MAC DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA	4
4.1Aforo	4
4.2Distribución de Entidades Participantes por módulos de atención	4
4.3Reserva de citas para la atención en los Centros MAC	4
4.4Difusión sobre trámites y servicios	4
4.5Horario de atención al público	4
4.6Habilitación del canal de atención mixto MAC Express en los Centros MAC	4
5. ACCIONES PREPARATORIAS PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN	5
5.1 Coordinaciones para el inicio de la operación de los Centros MAC	5
5.2 Fumigación	5
5.3 Acondicionamiento de módulos para la atención a la ciudadanía	5
5.4 Acondicionamiento de zonas comunes	5
5.5 Señalización	6
5.6 Ambientes adecuadamente ventilados	6
5.7 Provisión de útiles de aseo	6
5.8 Limpieza y desinfección	6
5.9 Medidas para el uso y eliminación de los Equipos de Protección Personal desechables	6
5.10 Evaluación de la condición de salud del personal previo al inicio de la operación	7
5.11 Capacitación del personal que presta servicios en los Centros MAC	7
6. OPERACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO	7
6.1 Medidas para el personal que presta servicios en los Centros MAC	7
6.2 Identificación de caso sospechoso de COVID-19	8
6.3 Medidas para el ingreso de la ciudadanía	9
6.4 Medidas para la atención de la ciudadanía en los módulos de atención	10
6.5 Medidas de gestión de incidencias en los módulos de atención.	10
6.6 Alternancia de Centros MAC	10
7. EVALUACIÓN DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)	10
8. DISPOSICIÓN FINAL	10
ANEXO A - ACTIVIDADES PREPARATORIAS PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN DE CENTROS MAC	11
ANEXO B - FICHA DE REGISTRO DIARIO PARA LA OPERACIÓN Y ATENCIÓN DE CENTROS MAC	13

1. OBJETIVO

Establecer el protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC para prevenir y evitar la transmisión del COVID-19 a fin de garantizar la salud de las personas, durante el periodo de vigencia de la emergencia sanitaria.

2. MARCO LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Decreto Supremo N° 002-2021-PCM, Decreto Supremo que modifica disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM y en el Decreto Supremo N° 201-2020-PCM.
- Decreto Supremo N° 009-2021-SA, Decreto Supremo que proroga la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA.
- Decreto Supremo N° 036-2021-PCM, Decreto Supremo que proroga el Estado de Emergencia Nacional declarado por Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por los Decretos Supremos N° 201-2020-PCM y N° 008-2021-PCM y modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM.
- Decreto Supremo N° 046-2021-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM y el Decreto Supremo N° 207-2020-PCM, y establece los criterios de inmovilización social obligatoria de todas las personas en sus domicilios según el nivel de alerta por provincia y departamento.
- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”.
- Resolución Ministerial N° 972-2020-SA, que aprueba el Documento Técnico “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV2”.
- Resolución de Secretaría Administrativa N° 001-2021-PCM-SA, que oficializa la aprobación del “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el Trabajo de la Unidad Ejecutora: 003 Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros.”

Las normas mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas.

3. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación obligatoria para las entidades administradoras, las entidades participantes, los/las servidores/as bajo cualquier régimen laboral o contractual, la ciudadanía y todo aquel que preste servicios y se encuentre en las instalaciones de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC, en lo que les corresponda.

4. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE LOS CENTROS MAC DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

4.1 Aforo

La entidad administradora del Centro MAC determina el aforo del Centro MAC, considerando los criterios que establece el Gobierno Nacional según el nivel de alerta por departamento.

En la reducción del aforo del Centro MAC se considera el distanciamiento físico de al menos 1.5 metros entre los/las ciudadanos/as y el personal que presta servicios en los Centros MAC.

En las instalaciones de los Centros MAC se colocan carteles con la indicación del aforo temporal.

4.2 Distribución de Entidades Participantes por módulos de atención

El número de módulos de atención asignados a cada entidad participante responde a la evaluación realizada por el/la Coordinador/a del Centro MAC y tiene como propósito evitar aglomeraciones durante la prestación de los servicios y trámites a los ciudadanos.

La entidad administradora que durante la operación del Centro MAC requiera ampliar o disminuir el número de módulos de atención, deberá previamente comunicar y coordinar con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública el cambio requerido.

4.3 Reserva de citas para la atención en los Centros MAC

El/la ciudadano/a genera la reserva de cita para atención a través de los canales de la Plataforma MAC que para tal efecto se establezcan.

La programación de citas se encuentra a cargo del Coordinador/a del Centro MAC de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Número de módulos de atención asignados para cada entidad participante.
2. Estimación de atenciones por día y hora de cada entidad participante.

4.4 Difusión sobre trámites y servicios

La difusión de los servicios y trámites que se brindan en los Centros MAC se realiza a través de los canales presenciales y no presenciales de la Plataforma MAC; así como, en las redes sociales (Facebook, Twitter) y los medios digitales, según sea el caso.

4.5 Horario de atención al público

El horario de atención al público en los Centros MAC es establecido por la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública, el cual se ajusta a las disposiciones que el Gobierno Nacional emita durante la vigencia de la emergencia sanitaria.

El horario de atención es comunicado formalmente a las entidades administradoras y entidades participantes de la Plataforma MAC.

4.6 Habilitación del canal de atención mixto MAC Express en los Centros MAC

De acuerdo con el criterio de complementariedad entre los canales de atención de la Plataforma MAC, las entidades administradoras evalúan la habilitación de módulos de atención MAC Express para la prestación de servicios y trámites virtualizados en coordinación con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública. Su atención está a cargo de

los/las Asesores/as de Servicio asignados por las entidades administradoras para cada módulo MAC Express.

5. ACCIONES PREPARATORIAS PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN

5.1 Coordinaciones para el inicio de la operación de los Centros MAC

La Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), establece y coordina con las entidades administradoras y entidades participantes, públicas o privadas, las condiciones para la operación de los Centros MAC durante la emergencia sanitaria frente al COVID-19; lo que incluye la organización para la prestación de los trámites y servicios en los Centros MAC, dotación y rotación de personal, horarios de atención, nivel y continuidad de servicios, operatividad de sistemas informáticos y el acceso de los/las asesores/as de servicio, entre otros.

Asimismo, coordina con los Centros Comerciales respecto a la operación de los Centros MAC ubicados en sus instalaciones y las medidas de bioseguridad a implementar durante el periodo de emergencia sanitaria. En el caso de los Centros MAC cuya administración ha sido delegada por la Presidencia del Consejo de Ministros en una entidad pública o privada, corresponde a dicha entidad realizar las coordinaciones con los Centros Comerciales en lo que les corresponda, conforme a las disposiciones aprobadas.

5.2 Fumigación

De manera previa al inicio de la operación de los Centros MAC, se realiza la fumigación de todos sus ambientes, lo que debe incluir:

- La desinsectación, que tiene un refuerzo a los siete (7) días calendario.
- La desratización que incluye colocación y monitoreo de trampas. Se realiza de forma periódica y según requerimiento de los/las Coordinador/a/s de los Centros MAC.
- La desinfección especializada se desarrolla en todos los ambientes de los Centros MAC, mobiliario, equipos, útiles de escritorio y otros con la metodología, procedimientos y sustancias adecuadas a cada lugar de trabajo; debiéndose utilizar virucidas homologados para el COVID-19.

Las actividades de fumigación deben realizarse con una periodicidad de cuatro (4) meses o de ser el caso a requerimiento de los/las Coordinadores/as de los Centros MAC.

5.3 Acondicionamiento de módulos para la atención a la ciudadanía

En los módulos de atención al ciudadano, de supervisión y de orientación, en cumplimiento de las medidas de distanciamiento social, se instala vidrio templado, láminas de acrílico o plástico grueso transparente. Se debe tener en cuenta que el distanciamiento físico entre el personal es de al menos 1.5 metros.

En los módulos y espacios de atención se prohíbe la colocación de calendarios, adornos, botellas y/o tomatodo, vasos y/o tazas, bomboneras, caramelos u otros objetos no indispensables para la prestación del servicio que pueden dificultar las actividades de aseo y desinfección.

5.4 Acondicionamiento de zonas comunes

En las zonas comunes como salas, corredores, comedores, servicios higiénicos, escaleras, entre otros; se debe asegurar el mantenimiento del distanciamiento social, regulando el tránsito de personas al interior del Centro MAC.

En el comedor se establece un nuevo aforo considerando que el distanciamiento físico entre sus usuarios es no menor a dos (2) metros, de acuerdo con las medidas de salubridad y prevención dictadas por el Ministerio de Salud. Se pueden acondicionar y habilitar otros ambientes internos de los Centros MAC para este fin indicado, en resguardo del distanciamiento social.

En los servicios higiénicos se inhabilitan algunos inodoros y urinarios con la intención de cumplir con las medidas de distanciamiento físico establecidas. Los servicios higiénicos son para uso exclusivo del personal del Centro MAC.

Se establecen mecanismos de gestión de cola y atención que garanticen que los/las ciudadanos/as cumplan con las medidas de distanciamiento social de al menos 1.5 metros, los que deben respetarse al interior y exterior del Centro MAC.

5.5 Señalización

Se debe colocar señales en el piso que faciliten el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social en las zonas de acceso a los Centros MAC, la zona del módulo de orientación y otras zonas que se consideren necesarias. Adicionalmente, se podrá usar separadores de cola para delimitar y ordenar el ingreso y salida de personas.

En lugares de fácil visibilidad para la ciudadanía se debe colocar material informativo sobre las medidas sanitarias de prevención como el uso de mascarillas, el correcto lavado de manos, acciones al estornudar, evitar tocarse los ojos y boca, la práctica del distanciamiento social, entre otras. La señalización es colocada en el interior y exterior de las instalaciones de los Centros MAC.

5.6 Ambientes adecuadamente ventilados

Se debe mantener las ventanas abiertas a fin de favorecer la renovación del aire interior. Del mismo modo las puertas de los diferentes ambientes deben mantenerse abiertas con el propósito de evitar el contacto con las perillas o manijas de las puertas.

5.7 Provisión de útiles de aseo

Los Centros MAC deben contar con una provisión permanente de:

- Jabón líquido
- Gel líquido desinfectante o alcohol
- Papel Higiénico
- Papel Toalla

Los servicios higiénicos deben mantenerse provistos de dispensadores de jabón líquido, gel desinfectante y toallas de papel para el uso del personal que presta servicios en los Centros MAC.

5.8 Limpieza y desinfección

Se debe incrementar la frecuencia de las actividades de limpieza y desinfección de todas las instalaciones de los Centros MAC.

Las Superficies y objetos deben limpiarse regularmente: módulos, teclados, mesas, entre otros. Se debe reforzar la limpieza de los servicios higiénicos a fin de evitar la presencia de fluidos corporales.

Se recomienda que la desinfección de superficies se realice con uno de los tres productos mencionados a continuación:

- Etanol 62-71% (alcohol Etílico o medicinal)
- Peróxido de hidrógeno (agua oxigenada) al 0.5%
- Hipoclorito de sodio (lejía doméstica) al 0.1%

5.9 Medidas para el uso y eliminación de los Equipos de Protección Personal desechables

Se debe colocar tachos de basura en puntos estratégicos al interior y exterior de cada Centro MAC, los cuales deben ser de color diferenciado de tal manera que permitan identificar aquellos que

son utilizados para el acopio de mascarillas, guantes, entre otros equipos de protección personal desechables.

Se debe mantener la constante limpieza de los tachos que contuvieron los residuos, usando detergente para su lavado y lejía para su desinfección. Asimismo, es obligatorio siempre el uso de bolsas dentro de los tachos.

Los/las Coordinadores/as y/o Supervisores/as deben controlar diariamente el uso obligatorio de equipos de protección personal de los operarios de limpieza para el manejo, recolección y eliminación de los residuos sólidos, el cual se debe realizar de forma diaria.

5.10 Evaluación de la condición de salud del personal previo al inicio de la operación

Las entidades administradoras y entidades participantes deben realizar las siguientes acciones:

- a) Identificación de riesgo de exposición a COVID-19 de los puestos de trabajo según el Documento técnico “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2”.
- b) Aplicación de “Ficha de Sintomatología COVID-19” a los/las trabajadores/as de manera previa a la fecha de retorno al centro de trabajo o reincorporación. La información contenida en la ficha tiene carácter de declaración jurada y sólo es evaluada por el servicio médico de la entidad, a fin de garantizar su confidencialidad.
- c) La aplicación de pruebas de diagnóstico para COVID-19, para puestos de medianos y bajo riesgo no son obligatorias y se realizan según los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud. De ser el caso, la aplicación de pruebas diagnósticas es de responsabilidad de las entidades administradoras y entidades participantes respecto de su personal.
- d) Los Centros MAC deben contar con termómetros infrarrojos para la medición de la temperatura corporal sin tener contacto con las personas.

5.11 Capacitación del personal que presta servicios en los Centros MAC

Previo a la fecha de inicio de la operación de los Centros MAC, las entidades administradoras capacitan de forma virtual y con carácter de obligatorio a todo el personal sobre las medidas de bioseguridad establecidas en el presente Protocolo de Operación de los Centros MAC frente al COVID - 19.

Se realiza actividades de comunicación interna para sensibilizar al personal sobre la prevención del contagio en el Centro MAC.

6. OPERACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las entidades administradoras deben realizar el llenado de un listado de cumplimiento de actividades preparatorias para el inicio de operaciones (ANEXO A) y el llenado de la ficha de registro de actividades diarias. (ANEXO B)

6.1 Medidas para el personal que presta servicios en los Centros MAC

- a) El ingreso y permanencia del personal en los Centros MAC debe realizarse en estricto cumplimiento de las reglas de distanciamiento social, manteniendo una distancia no menor a 1.5 metros entre el personal. Las medidas de distanciamiento social deben realizarse también en los lugares de uso común de los Centros MAC.

- b) Durante el ingreso del personal a los Centros MAC se realiza el control de la temperatura corporal a cargo del profesional de la salud o quien haga sus veces del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad administradora. El personal que presente temperatura mayor a 37.5°C o síntomas respiratorios deberá retornar a su domicilio (para el aislamiento domiciliario). El/la Coordinador/a del Centro MAC seguirá lo establecido en el numeral 6.2 del presente Protocolo ante la identificación de un caso sospecho o un caso confirmado de COVID-19.

En el presente documento, además de Coordinadores, Supervisores, Especialistas de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), Asesores de Servicio y Orientadores; se considera como personal que presta servicios en los Centros MAC al personal que brinda los servicios de vigilancia, limpieza y el profesional de la salud o quien haga sus veces del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad administradora.

- c) El uso de mascarillas es obligatorio durante la permanencia en el Centro MAC. El uso correcto de la mascarilla es tapando nariz y boca. Las mascarillas son proporcionadas al personal por su respectiva entidad.
- d) El personal del Centro MAC, de acuerdo con su comodidad, puede utilizar protector facial.
- e) Las entidades administradoras, entidades participantes y todos aquellos que brinden servicios en los Centros MAC, deben asegurar que los/las servidores/as a su cargo cumplan con el uso de los equipos de protección personal necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- f) La vestimenta sugerida para el personal del Centro MAC durante la emergencia sanitaria es:
- Cabello recogido durante el servicio.
 - Utilizar calzados cerrados.
 - Usar polos, blusas o camisas.
 - Evitar uso de joyas, relojes, etc.
- g) Al ingresar al Centro MAC se realiza la desinfección de manos y de zapatos.
- h) Al finalizar la jornada laboral se debe realizar una segunda medición de temperatura de todo el personal.
- i) Se aplica la “Ficha de Sintomatología COVID-19” el primer día hábil de cada semana a todo el personal del Centro MAC.

6.2 Identificación de caso sospechoso de COVID-19

El personal del Centro MAC que presente temperatura mayor a 37.5° C o síntomas respiratorios deberá retornar a su domicilio por ser considerado un caso sospechoso. El/la Coordinador/a del Centro MAC comunica a la entidad administradora o entidad participante, según corresponda, el caso sospechoso de COVID-19 para el tratamiento y seguimiento respectivo; teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Centros MAC administrados por la Presidencia del Consejo de Ministros
- Recomendar al personal del Centro MAC se retire a su domicilio y tomar contacto con el servicio médico de su entidad.
- En caso se trate de personal de entidad participante: el Coordinador/a del Centro MAC informa a la entidad y a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.

- En caso se trate de personal de la Presidencia del Consejo de Ministros: el Coordinador del Centro MAC informa al servicio Médico PCM y a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.
 - En caso se trate del personal de servicios de limpieza, vigilancia u otros: el Coordinador del Centro MAC informa a la entidad y a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.
- b. Centros MAC administrados por entidades distintas a la PCM (Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales)
- Recomendar al personal del Centro MAC se retire a su domicilio y tomar contacto con el servicio médico de su entidad.
- En caso se trate del personal de una entidad participante: El/la Coordinador/a del Centro MAC comunica de forma reservada a la entidad administradora y a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.
 - En caso se trate del personal de una Entidad Administradora: El/la Coordinador/a del Centro MAC comunica de forma reservada a la entidad administradora y a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.
 - En caso se trate del personal de servicios de limpieza, vigilancia u otros, el/la Coordinador/a del Centro MAC comunica de forma reservada a la entidad administradora y a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.

6.3 Medidas para el ingreso de la ciudadanía

- a) En todo momento, desde la espera para ingresar al Centro MAC, durante la atención y al retirarse, el/la ciudadano/a debe mantener en relación con los otros/as ciudadanos/as y con el personal del Centro MAC una distancia no menor a 1.5 metros.
- b) Durante el ingreso al Centro MAC, el profesional de salud o quien haga sus veces del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, realiza el control de la temperatura corporal de los/las ciudadanos/as con un termómetro infrarrojo. No se permite el ingreso de quien registre una temperatura mayor o igual a 37.5°C grados centígrados, recomendándoles que se apersonen al Centro Médico más cercano.
- c) Para el ingreso y durante la permanencia del/la ciudadano/a en el Centro MAC se exige el uso de mascarilla.
- d) Al ingresar al Centro MAC se aplica al/la ciudadano/a alcohol u otro desinfectante de manos recomendado por la autoridad sanitaria.
- e) Se coloca felpudos especiales o pediluvios, para la desinfección del calzado de quienes ingresen a las instalaciones del Centro MAC.
- f) Solo puede ingresar al Centro MAC el/la ciudadano/a que cuenta con cita de atención, portando su documento de identidad, y de ser el caso el documento de recojo de trámite. En caso el/la ciudadano/a requiera asistencia especial o es menor de edad, podrá ingresar con un acompañante.
- g) El acceso al Centro MAC se realiza en concordancia con las normas vigentes en el marco de la emergencia sanitaria.

Si el/la ciudadano/a se resistiera a alguno de los pasos previos señalados, no podrá ingresar a realizar el servicio o trámite, reservándose el Centro MAC el derecho al ingreso, sin que esto sea causal de reclamo por parte del/la ciudadano/a por motivo de exceso de autoridad o a algún tipo de discriminación.

6.4 Medidas para la atención de la ciudadanía en los módulos de atención

La atención a los/las ciudadanos/as solo debe realizarse en las zonas habilitadas para tal fin, quedando prohibida la atención dentro de las áreas internas de trabajo del Centro MAC.

Durante la atención se evita cualquier tipo de contacto físico. Si es necesario que el/la Asesor/a de Servicio tenga algún tipo de contacto con el/la ciudadano/a (por ejemplo: Toma de huellas, otros), y para ello, requiera de equipos de protección personal adicionales a la mascarilla, estos son provistos por su entidad.

6.5 Medidas de gestión de incidencias en los módulos de atención.

En caso se presente alguna incidencia que genere riesgo de exposición ante el COVID – 19, el/la Asesor/a de Servicio de la entidad participante, orientador/a u otro personal del Centro MAC, debe realizar un llamado rápido y de forma reservada (de preferencia mediante el uso de las tecnologías de la información) al/la Coordinador/a o Supervisor/a del Centro MAC con la finalidad de que se tomen las medidas de prevención y/o correcciones necesarias, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.

El/la Coordinador/a del Centro MAC emite un informe dirigido a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Presidencia del Consejo de Ministros, detallando los procedimientos tomados ante las incidencias presentadas.

6.6 Alternancia de Centros MAC

Se establece la posibilidad de alternancia de Centros MAC con otros canales de atención disponibles de la Plataforma MAC, a nivel nacional, en el supuesto que la atención al público en dichos centros deba suspenderse temporalmente por sospecha o presencia del COVID-19

7. EVALUACIÓN DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)

La evaluación del cumplimiento de los indicadores y metas previstos en los Acuerdos de Nivel de Servicio que las entidades administradoras y entidades participantes de la Plataforma MAC han suscrito con la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, tendrá en consideración las nuevas condiciones en que se brindan los servicios en los canales de atención de dicha plataforma, en cumplimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y las establecidas en el presente Protocolo como consecuencia del estado de emergencia sanitaria a consecuencia del COVID-19, en tanto dure esta.

8. DISPOSICIÓN FINAL

- 8.1** Cualquier otro asunto no contemplado en el presente protocolo referido a la atención del ciudadano/a y al buen funcionamiento del Centro MAC durante la emergencia sanitaria será resuelto por el Coordinador/a en el marco de sus funciones y de las normativas aprobadas por el Gobierno Nacional para evitar la propagación del COVID-19.
- 8.2** Las disposiciones del presente protocolo se adecuan automáticamente a las que emita el Gobierno Nacional con el propósito de mitigar el incremento del COVID-19 en la población.

ANEXO A - ACTIVIDADES PREPARATORIAS PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN DE CENTROS MAC



Fecha:

ACTIVIDADES PREPARATORIAS PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN DE CENTROS MAC

1	FUMIGACIÓN (Desinsectación, Desratización, Desinfección)	Cumple	No Cumple	Observaciones
1.1	Desinsectación (previo al inicio de actividades)			
1.2	Desratización (previo al inicio de actividades)			
1.3	Desinfección General Especializada (previo al inicio de actividades)			
2	ACONDICIONAMIENTO DE MÓDULOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CIUDADANOS	Cumple	No Cumple	Observaciones
2.1	Instalación de vidrios templados, láminas de acrílico o plástico grueso, demarcación u otros que sean necesarios para el distanciamiento social en los módulos.			
3	ACONDICIONAMIENTO DE LOS ESPACIOS COMPARTIDOS y NUEVO AFORO	Cumple	No Cumple	Observaciones
3.1	Preparar la Zona de atención (reubicar los separadores de colas, demarcación de piso y otros que especifique el documento) colocación de nuevo AFORO TOTAL en puerta.			
3.2	SS.HH. (inhabilitación de algunos inodoros y/o urinarios) colocación de nuevo AFORO en puerta.			
3.3	Comedor (acondicionamiento de distanciamiento social según nuevo aforo) y colocación de nuevo AFORO en puerta.			
3.4	Auditorio (acondicionamiento de distanciamiento social según nuevo aforo) y colocación de nuevo AFORO en puerta.			
3.5	Sala de Reuniones (acondicionamiento de distanciamiento social según nuevo aforo) y colocación de nuevo AFORO en puerta			
3.6	Otros			
4	SEÑALIZACIÓN	Cumple	No Cumple	Observaciones
4.1	Zona exterior del Centro MAC			
4.2	Zona interior del Centro MAC:			
	Área de Recepción			
	Zonas de atención y espera del Centro MAC			
	Áreas Administrativas			
	SS.HH.			
	Comedor			
	Sala de Reuniones			
4.3	Otros			
5	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PREVIA A LA OPERACIÓN	Cumple	No Cumple	Observaciones
5.1	Limpieza general de todos los ambientes del Centro MAC			
5.2	Desinfección general de todos los ambientes del Centro MAC			

5.3	Uso de solución o producto autorizado para la desinfección:			
	Etanol 62-71% (alcohol Etílico o medicinal)			
	Peróxido de hidrógeno (agua oxigenada) al 0.5%			
	Hipoclorito de sodio (lejía doméstica) al 0.1%)			
6	CAPACITACIÓN VIRTUAL A TODO EL PERSONAL SOBRE PROTOCOLO DE OPERACIÓN DE LOS CENTROS ANTE EL COVID 19	Cum ple	No Cumple	Observaciones
6.1	Cronograma de capacitaciones			
6.2	Verificación de personal capacitado:			
	Personal de entidad administradora			
	Asesores de Servicio			
	Personal de Seguridad			
	Personal de Limpieza y Mantenimiento			
7	OPERATIVIDAD DE SISTEMAS DE ENTIDADES PARTICIPANTES	Cum ple	No Cumple	Observaciones
7.1	Verificación por parte de Especialista de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) sobre funcionamiento de sistemas de entidades.			
	(Relación de entidades)			
8	PROVISIÓN DE ÚTILES DE BIOSEGURIDAD	Cum ple	No Cumple	Observaciones
8.1	Mascarillas			
	Personal de entidad administradora			
	Asesores de Servicio			
	Personal de Seguridad			
	Personal de Limpieza y Mantenimiento			
8.2	Termómetro infrarrojo			
9	PROVISIÓN DE ÚTILES DE ASEO	Cum ple	No Cumple	Observaciones
9.1	Jabón Líquido			
9.2	Papel Higiénico			
9.3	Papel Toalla			
9.4	Gel Líquido Desinfectante o alcohol			
10	EVALUACIÓN DE CONDICIÓN DE SALUD DEL PERSONAL, PREVIO A LA OPERACIÓN	Cum ple	No Cumple	Observaciones
10.1	Identificación de riesgo de exposición al COVID 19 de los puestos de trabajo			
10.2	Llenado de Ficha de Sintomatología COVID - 19 (Relación de entidades que han comunicado haber aplicado la Ficha de Sintomatología COVID-19 a su personal)			
11	MEDIDAS DE USO Y ELIMINACIÓN DE EPP DESECHABLE	Cum ple	No Cumple	Observaciones
11.1	Zona habilitada y señalizada			
11.2	Basurero cumple especificaciones (tapa grande de fácil apertura y bolsa roja)			
11.3	Bolsa roja de desechos EPP está sellada herméticamente y desinfectada con lejía para su eliminación			
11.4	Tachos desinfectados con detergente y lejía			
11.5	Tachos habilitados con bolsas			

ANEXO B - FICHA DE REGISTRO DIARIO PARA LA OPERACIÓN Y ATENCIÓN DE CENTROS MAC

Fecha:



FICHA DE REGISTRO DIARIO PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS MAC

1	MEDIDAS PARA EL PERSONAL	Cumple	No Cumple	Observaciones
1.1	Cumplimiento de desinfección de manos y calzado al ingresar			
1.2	Profesional de Salud o quien haga sus veces del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo para medición de temperatura			
1.3	Cumplimiento de medición de temperatura			
	a) Al Ingreso			
	b) A la Salida			
1.4	Distanciamiento social mínimo del personal (mínimo 1.5 metro)			
	Personal de entidad administradora			
	Asesores de Servicio			
	Personal de Seguridad			
	Personal de Limpieza y Mantenimiento			
1.5	Personal cumple con uso de mascarilla			
	Personal de entidades administradoras			
	Asesores de Servicio			
	Personal de Seguridad			
	Personal de Limpieza y Mantenimiento			
1.6	Personal cumple uso de otros equipos de bioseguridad (opcional)			
	Personal de entidades administradoras			
	Asesores de Servicios			
	Personal de Seguridad			
	Personal de Limpieza y Mantenimiento			
1.7	Incidencia de salud presentada			
2	MEDIDAS PARA EL INGRESO DE CIUDADANOS	Cumple	No Cumple	Observaciones
2.1	Distanciamiento social mínimo en la cola (mínimo 1.5 metros)			
2.2	Cumplimiento de desinfección de manos y calzado al ingresar			
2.3	Profesional de Salud o quien haga sus veces del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo para medición de temperatura			
2.4	Cumplimiento de medición de temperatura			
2.5	Cumplimiento de uso de mascarilla para el ingreso por parte del ciudadano			
2.6	Revisión de documento de identidad			
2.7	Distanciamiento social mínimo dentro del Centro MAC (mínimo 1.5 metros)			

2.8	Verificación de cita del ciudadano			
2.9	Incidencia de salud presentada			
3	MEDIDAS PARA ATENCIÓN DEL CIUDADANO EN MÓDULO	Cumple	No Cumple	Observaciones
3.1	Distanciamiento mínimo			
3.2	Evita contacto físico			
3.3	Módulos ordenados			
3.4	Asesor de Servicio cumple protocolo de bioseguridad establecido			
	(Marcar por entidad)			
3.5	Incumplimiento de medidas de bioseguridad por parte del ciudadano			
	(Detallar en observaciones)			
4	MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	Cumple	No Cumple	Observaciones
4.1	Personal de limpieza cumple uso de EPP			
4.2	Uso de solución o producto autorizado para la desinfección:			
	Etanol 62-71% (alcohol Etílico o medicinal)			
	Peróxido de hidrógeno (agua oxigenada) al 0.5%			
4.3	Hipoclorito de sodio (lejía doméstica) al 0.1%)			
4.4	Cumplimiento de limpieza para la operación de Centros MAC			
4.5	Cumplimiento frecuente de limpieza general			
4.6	Estado de desinfección de las áreas:			
	Pisos			
	Paredes			
	Puertas			
	Mobiliarios			
	Módulos			
	Equipos informáticos			
	Teléfonos			
	Útiles de escritorio			
	SS.HH.			
	Otros ambientes			
4.7	Asesores de Servicio cumplen con desinfección de manos			
	(Marcar por entidad)			
5	MEDIDAS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN MÓDULO DE ATENCIÓN	Cumple	No Cumple	Observaciones
5.1	¿Se presentó alguna incidencia de riesgo de bioseguridad? Indicar ubicación			
5.2	¿Se reportó a Coordinador y/o Supervisor de Centro MAC?			
5.3	Medidas de prevención y/o correcciones adoptadas			
6	MEDIDAS DE USO Y ELIMINACIÓN DE EPP DESECHABLE	Cumple	No Cumple	Observaciones
6.1	Zona habilitada y señalizada			
6.2	Basurero cumple especificaciones (tapa grande de fácil apertura y bolsa roja)			
6.3	Bolsa de desechos EPP está sellada herméticamente y desinfectada con lejía para su eliminación			
6.4	Tachos desinfectados con detergente y lejía			
6.5	Tachos habilitados con bolsas			

