

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



UNAH 2020



UNAH
UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE HONDURAS



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
II. OBJETIVO	2
III. ALCANCE	2
IV. DEFINICIONES Y CONCEPTOS	3
V. DESARROLLO DEL PROTOCOLO	3
V.1 INDICACIONES GENERALES	3
V.2 INDICACIONES PARA EL PERSONAL DE SERVICIO AL PÚBLICO	5
V.3 INDICACIONES PARA UNIDADES QUE PRESTAN SERVICIO AL PÚBLICO	6
V.4 INDICACIONES PARA DEPENDENCIAS ESPECÍFICAS QUE PRESTAN SERVICIO AL PÚBLICO EN CIUDAD UNIVERSITARIA.....	7
V4.1 DIRECCIÓN DE EDUCACION SUPERIOR (DES).....	7
V4.1.1 INDICACIONES GENERALES	7
V4.1.2 CANALES DE ATENCIÓN.....	8
V4.1.2.1 SOLICITUD DE CONSTANCIA DE RECONOCIMIENTO E INCORPORACIÓN:.....	8
V4.1.2.2 SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RECONOCIMIENTO E INCORPORACIÓN:	8
V4.2 DIRECCIÓN DE INGRESO PERMANENCIA Y PROMOCIÓN (DIPP)	8
V4.2.1 INDICACIONES GENERALES	8
V4.2.2 CANALES DE ATENCIÓN.....	9
V4.2.2.1 REINICIO DE CLAVE DE ACCESO AL SISTEMA DIPP COMO ESTUDIANTE.....	9
V4.2.2.2 SOLICITUD DE CONSTANCIA DE MATRICULA.....	9
V4.2.2.3 SOLICITUD DE HISTORIAL ACADEMICO	9
V4.2.2.4 SOLICITUD DE CERTIFICACION DE ESTUDIOS.....	10
V4.2.2.5 SOLICITUD DE SOLVENCIA DE MATRÍCULA.....	10
V4.3 COMISIONADO UNIVERSITARIO	11
V4.3.1 INDICACIONES GENERALES	11
V4.3.2 CANALES DE ATENCIÓN.....	11
V4.4 SISTEMA BIBLIOTECARIO.....	12
V4.4.1 INDICACIONES GENERALES PARA EL USUARIO INTERNO	12
V4.4.2 CANALES DE ATENCIÓN.....	12
V4.4.2.1 SOLICITUD DE SOLVENCIA DE BIBLIOTECA	12
V4.4.2.2 REPORTE DE MULTA PENDIENTE	13
V4.5 PROTOCOLOS RELACIONADOS	13
VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	14
VII. ANEXOS.....	15



PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) implementó a partir de la pandemia por COVID-19 un modelo de teletrabajo para continuar cumpliendo con sus funciones. Las unidades académicas y administrativas han evaluado su cartera de servicios con el propósito de generar e implementar propuestas de atención por medio de canales virtuales, con la finalidad de que los usuarios internos y externos tenga acceso a realizar sus trámites de forma virtual utilizando los medios de comunicación electrónicos que la universidad dispone. No obstante, algunos servicios requieren que el usuario realice el trámite de manera presencial, por lo que se ha elaborado el presente protocolo de prestación de servicios de atención al público, el cual tiene como finalidad estandarizar el procedimiento de atención al usuario, cumpliendo con las medidas de bioseguridad establecidas por la institución para que la comunidad universitaria pueda desarrollar sus actividades con un mínimo de impacto.

Asimismo, es de vital importancia que el personal que brinda servicio al público conozca y aplique las medidas de atención recomendadas en este documento para la realización de las actividades.

Ante la situación actual, este protocolo puede cambiar en función de la evolución y la nueva información que se disponga sobre los descubrimientos e investigación para la erradicación del COVID-19, así como de las instrucciones que se reciban de las autoridades universitarias y sanitarias competentes.

II. OBJETIVO

Establecer en todos los campus universitarios de la UNAH, el protocolo general para la prestación de servicios de atención al público por motivo de la Pandemia COVID-19, cumpliendo con las medidas de bioseguridad establecidas por la Institución cuando se brinde el servicio de manera presencial, con la finalidad de minimizar la exposición al contagio, tanto de los usuarios como del personal.

III. ALCANCE

Este protocolo aplica a todas las unidades académicas que prestan servicios al público que realiza gestiones internas y externas con la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

IV. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Bioseguridad: Conjunto de normas y procedimientos que tienen por objeto el disminuir, minimizar o eliminar los factores de riesgo biológicos que puedan llegar a afectar la salud o la vida de las personas o puedan afectar el medio ambiente.

DEGT: Dirección Ejecutiva de Gestión de Tecnología.

DES: Dirección de Educación Superior.

DIPP: Dirección de Ingreso Permanencia y Promoción.

Equipo de Protección Personal (EPP): Son equipos, piezas o dispositivos que evitan que una persona tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, los cuales pueden generar lesiones y enfermedades.

Incorporación de títulos: Proceso de validación de títulos otorgados por Instituciones de Educación Superior extranjeras, el cual es solicitado por el egresado a la Dirección de Educación Superior para la aprobación o denegación del Consejo de Educación Superior.

Reconocimiento de títulos: Proceso de validación de títulos otorgados por los Centros de Educación Superior nacionales, cual es solicitado por el egresado a la Dirección de Educación Superior para la aprobación o denegación del Consejo de Educación Superior.

CISE: Centro de Información y Servicios Estudiantiles

Usuario externo: Proveedores, personas particulares, graduados de Instituciones de Educación Superior nacionales y extranjeras y público en general.

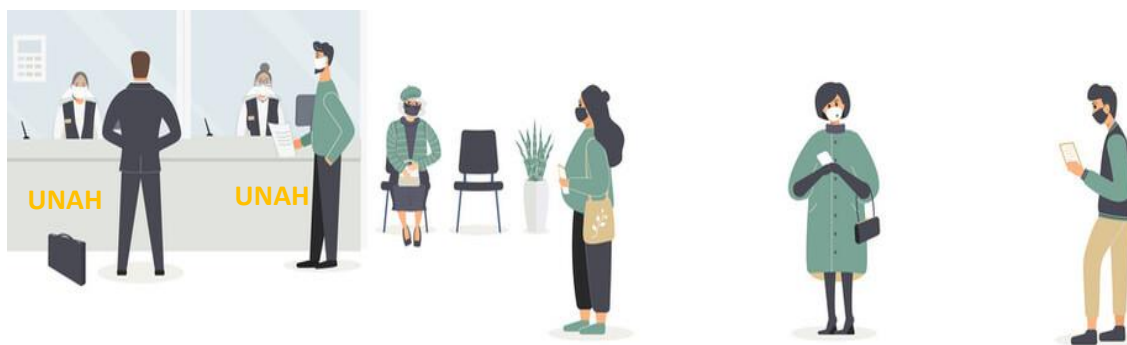
Usuario interno: Docentes, personal técnico y administrativo debidamente registrado e identificado en SEDP, estudiantes matriculados en la DIPP.

V. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

V.1 INDICACIONES GENERALES

1. Es obligatorio el uso de mascarilla, antes de ingresar a cualquier instalación del campus universitario.
2. Al ingresar a cualquiera de los edificios debe dirigirse al punto de inspección sanitaria, manteniendo la distancia interpersonal correspondiente.

3. En el punto donde se realizará la inspección sanitaria el personal de la Seguridad Universitaria procederá a tomar la temperatura¹, desinfección de calzado² mediante la utilización de pediluvio y aplicación de alcohol en gel para manos al 70%.
4. Solo se permitirá el ingreso a los edificios, al usuario que requiere tramitar un servicio universitario, por lo que su acompañante tendrá que esperar en el estacionamiento o en otro lugar fuera del edificio.
5. Se debe dar acceso preferencial a las personas mayores de 60 años, embarazadas y personas en situación de discapacidad.
6. Disponer de un sistema de citas para la atención al público, evitando con esto la aglomeración de personas en las unidades de atención al público.
7. Cada usuario debe llevar su lápiz (preferiblemente tinta color negro) para la firma de los documentos del trámite que gestiona.
8. Mientras el usuario realiza fila para poder realizar su trámite debe guardar una distancia de dos (2) metros de cada uno, la cual estará señalizada por medio de señalización horizontal colocada en el piso.
9. En caso de que el público que necesita el servicio universitario, deba esperar fuera de las dependencias u oficinas de atención, deberán ser acomodados en filas y manteniendo la distancia de 2 metros.



¹ Se utilizará termómetro clínico digital infrarrojo o laser para tomar la temperatura.

² Para calzado se podrá utilizar:

- a. Solución de cloro domestico de uso doméstico al 5 %, diluida de la siguiente manera: Cuatro cucharaditas de cloro por litro de agua, rocíe o frote y deje actuar por al menos 10 minutos.
- b. Amonio cuaternario al 5% de dilución, según instrucciones de cada proveedor para su dilución, uso o utilización.

V.2 INDICACIONES PARA EL PERSONAL DE SERVICIO AL PÚBLICO

1. Portar mascarilla de manera adecuada y permanente durante su jornada laboral.
2. Realizar lavado de manos con agua y jabón y/o desinfección con alcohol gel al 70%, siempre que ingrese y/o salga de su área de trabajo.
3. Tener a disposición de los usuarios un lápiz tinta (exclusivo para la atención al público).
4. Hacer uso permanente y mantener limpios y en buen estado los EPP (mascarilla, guantes, etc.) necesarios para la manipulación de documentos (ver Protocolo para la Utilización de Equipo de Protección Personal).
5. Evitar saludos con apretones de mano, abrazos, etc. y mantener una distancia mínima de 2 metros con las demás personas.
6. Se recomienda no utilizar los teléfonos, herramientas, equipos u otros objetos de sus compañeros de trabajo.
7. No será permitido el consumo de alimentos o bebidas durante la atención al público.
8. Al aplicarse alcohol gel al 70% deberá tener cuidado de dejarlo secar perfectamente en las manos, antes de manipular los documentos que entrega o recibe del público.
9. Limpiar y desinfectar el lugar de trabajo, superficies y objetos a utilizar o utilizados (tijeras, sacagrapas, cortapapel, teléfono, etc.) diaria y sistemáticamente. Para garantizar una correcta desinfección de superficies y objetos, asegúrese dejar actuar durante al menos 1 minuto, pasar un paño o toallas desechable con una solución de alcohol al 70%.
10. El EPP desechable como ser mascarillas y guantes deberá ser depositado en un contenedor utilizado específicamente para DESECHOS COVID-19 (Ver Protocolo para Higiene y Manejo adecuado de Residuos Sólidos generados en el Contexto de Covid-19).
11. Deberán realizarse modificaciones estructurales, como la implementación de barreras de protección (láminas en acrílico) entre el empleado y el usuario, previendo situaciones en las que un usuario deba tener interacción con un empleado de servicio al público para realizar cualquier tipo de gestión, trámite u otro, que inevitablemente requiera ser de manera presencial.



V.3 INDICACIONES PARA UNIDADES QUE PRESTAN SERVICIO AL PÚBLICO

1. Las unidades que prestan servicios al público deberán conceder citas electrónicas para su atención, evitando con esto la aglomeración de personas dentro del recinto.
2. Los usuarios deberán programar la visita anticipadamente a través del correo electrónico proporcionado por cada una de las unidades de atención al público.



Las unidades de atención al público, deberán actualizar su página web, informando sobre los servicios que pueden ser solicitados de manera online y cuáles son los pasos por seguir.

3. El personal encargado deberá agendar los horarios para la atención y explicará anticipadamente sobre las medidas de bioseguridad establecidas para el ingreso a las instalaciones de la UNAH, como ser: registro, toma de temperatura, uso de mascarilla, desinfección de manos, distanciamiento social, etc.
4. Cada unidad debe establecer rutas de entrada y salidas al edificio, las cuales deben ser distintas con la finalidad de evitar conglomeración de personas.
5. Para el público general, se permitirá el ingreso únicamente del interesado por gestión, en su carácter personal, o en su defecto su apoderado legal, debidamente identificado.
6. Para el intercambio, entrega u otra acción que incurra en el posible contacto de superficies u objetos, debe realizarse utilizando la barrera de protección o pantalla de acrílico, manteniendo la limpieza y desinfección del mismo, o en su defecto al uso específico de guantes que posteriormente deberán ser descartados.
7. Se concientizará al personal, visitantes y público en general, sobre la importancia de portar sus propios utensilios o herramientas de trabajo, por ejemplo, cada usuario deberá llevar consigo su propio bolígrafo en caso necesite hacer uso del mismo para su gestión, tramite u

otro que se encuentre realizando. En caso que el usuario no cuente con este, el funcionario podrá brindar el bolígrafo específico para tal tarea, el cual será uso exclusivo para usuarios y deberá ser desinfectado tras cada uso.

8. Los documentos que el usuario lleva para poder realizar su trámite y los documentos que este (a) firme (a) deben ser guardados en un sobre de manila, rotulados por su nombre y fecha de ingreso para poder ser revisados hasta después de 6 días laborales³ (ver Protocolo de Bioseguridad para el Manejo y Control de Papelería).
9. Evaluar la cartera de servicios con el objetivo de generar e implementar propuestas de atención por medio de canales virtuales.
10. Después de la atención de cada persona, el funcionario debe utilizar un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos el 70%.
11. Se deberá promover en los trabajadores/as que atienden directamente público la higiene personal al llegar a su hogar, consistente en el retiro y lavado de su ropa y tomar una ducha.
12. El personal deberá cumplir con las disposiciones emanadas en el Protocolo de Bioseguridad para la Reincorporación Laboral del Personal Administrativo.

V.4 INDICACIONES PARA DEPENDENCIAS ESPECÍFICAS QUE PRESTAN SERVICIO AL PÚBLICO EN CIUDAD UNIVERSITARIA

V4.1 DIRECCIÓN DE EDUCACION SUPERIOR (DES)

V4.1.1 INDICACIONES GENERALES

1. El usuario debe ingresar y salir edificio CISE por el acceso situado frente de la Facultad de Odontología, siguiendo la ruta indicada por medio de la señalización horizontal colocada en el piso.

³Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1, April 16,2020, *NE Engl J Med* 2020; 382:1564-1567, DOI:10.1056/NEJMc2004973, Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents (<https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>), Alex W H ChinJulie T S ChuMahen R a PereraKenrie P Y HuiHui-Ling YenMichael C W Chanet al. Stability of SARS-CoV-2 in different environmental conditions.The Lancet. [https://www.thelancet.com/journals/lanmic/article/PIIS2666-5247\(20\)30003-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanmic/article/PIIS2666-5247(20)30003-3/fulltext), Secretaria de Salud de Honduras. Guia de lineamientos para higiene y manejo adecuado de residuos sólidos en la emergencia de COVID-1.Honduras. 2020.

2. La recepción de solicitudes de reconocimiento e incorporación de títulos será regulada por medio de citas de acuerdo con la capacidad instalada de la DES, la cual será publicada por los medios oficiales de comunicación de la UNAH.
3. La recepción de títulos para el proceso de reconocimiento aprobado será gradualmente de acuerdo con una programación por día de Instituciones de Educación Superior, la cual será publicada por los medios oficiales de comunicación de la UNAH.
4. La entrega de títulos registrados, sellados y firmados será gradualmente de acuerdo con una programación por día de Instituciones de Educación Superior, la cual será dada a conocer publicada por los canales de comunicación de la UNAH.

V4.1.2 CANALES DE ATENCIÓN

V4.1.2.1 Solicitud de Constancia de Reconocimiento e Incorporación:

Si el usuario necesita una constancia que acredite que su solicitud está en trámite, debe hacer lo siguiente:

1. Cancelar una boleta adicional por el valor de Lps. 100.00 (pago en banco LAFISE).
 - a. El usuario mediante su correo institucional debe enviar el comprobante de pago al correo de: reconocimientotitulo@unah.edu.hn
 - b. El departamento de Validación de Estudios enviará al correo electrónico del usuario, la constancia con firma y sello electrónico.

V4.1.2.2 Solicitud de Certificación de Reconocimiento e Incorporación:

1. Si la solicitud de reconocimiento e incorporación ya está aprobada el usuario puede solicitar una certificación mediante su correo institucional enviando un correo electrónico a: incorporaciontitulos@unah.edu.hn
2. La Secretaría Adjunta enviará al correo electrónico del usuario la certificación con firma y sello electrónico.

V4.2 DIRECCIÓN DE INGRESO PERMANENCIA Y PROMOCIÓN (DIPP)

V4.2.1 INDICACIONES GENERALES

1. El usuario realiza su consulta al correo institucional siguiente: soportematriculadipp@unah.edu.hn
2. La DIPP establecerá horarios de atención a través de un sistema de citas.
3. La solicitud o consulta es atendida en caso de ser en relación con temas de competencia de la DIPP.

4. Si la solicitud o consulta es realizada en relación con otra naturaleza o dependencia, se orientará al usuario vía electrónica a quien debe dirigir su correo y de tener los contactos se les brinda la información.
5. Se brindará atención y orientación a consultas vía telefónica una vez que se retorne al trabajo presencial.

V4.2.2 CANALES DE ATENCIÓN

V4.2.2.1 Reinicio de Clave de Acceso al Sistema DIPP como Estudiante

1. El usuario realiza la solicitud de reinicio de clave de acceso mediante su correo institucional adjuntando los requisitos y el formato establecido enviando correo a: reinicioclavestudian@unah.edu.hn
2. De estar correcta la solicitud esta es atendida según el procedimiento, se genera la clave de acceso y se envía al estudiante a su correo institucional.
3. De faltar información o de no proceder se le comunica y orienta su proceder.

V4.2.2.2 Solicitud de Constancia de Matricula

1. El estudiante por medio de su correo institucional realiza la solicitud de su constancia de matrícula, (debe estar matriculado en el periodo actual de acuerdo con la normativa), enviando correo a: soportematriculadipp@unah.edu.hn
2. Debe de adjuntar fotografía legible de su tarjeta identidad por ambos lados y de la boleta de Lps. 30.00 (pago en banco LAFISE).
3. De cumplir con los requisitos se le notificará vía correo electrónico la fecha de envío/entrega de su constancia de matrícula en la cabina respectiva.
4. De tener algún requisito pendiente o no cumplirlos se le notificará vía correo electrónico para que remita previamente los mismos a la sección de Archivo-DIPP.
5. Para la entrega presencial de su constancia de matrícula debe de presentar obligatoriamente la identidad, boleta original color amarillo y la cita.

V4.2.2.3 Solicitud de Historial Académico

1. El estudiante por medio de su correo institucional realiza solicitud de historial académico al correo: historialdipp@unah.edu.hn.
2. Debe de adjuntar fotografía legible de su tarjeta de identidad por ambos lados y de la boleta de Lps. 20.00 (pago en banco LAFISE).
3. De no presentar ningún problema en la emisión del documento se le notificará vía correo electrónico la fecha de envío/entrega en la cabina respectiva de la DIPP.

4. Para la entrega presencial de su historial académico debe de presentar obligatoriamente la tarjeta de identidad, boleta original color amarillo y cita.

V4.2.2.4 Solicitud de Certificación de Estudios

1. Comprar la boleta de pago en cualquier sucursal de banco LAFISE, según Plan de Arbitrios Estudiantes L 100.00, Egresados o haber concluido con su Plan de Estudios L 200.00
2. Llenar la solicitud de Certificación de Estudios, deberá adjuntar imagen de la boleta de pago y de la identidad por ambos lados, enviar **obligatoriamente** mediante su correo institucional al correo: calificacionesdipp@unah.edu.hn
3. De no contar con su correo institucional debe solicitarlo al correo: soportecorreo@unah.edu.hn
4. Se atenderá la solicitud de certificación de calificaciones que tenga los datos solicitados completos y correctos.
5. Calificaciones-DIPP enviará el Borrador de la certificación de estudios para que sea revisado por el interesado.
6. El interesado deberá revisar el borrador de la certificación y confirmar que está correcto, de lo contrario escribirá las observaciones pertinentes, siempre mediante su correo institucional lo reenviará al correo: calificacionesdipp@unah.edu.hn
7. En el caso que tuviera problemas se le comunicara vía correo electrónico.
8. Calificaciones-DIPP le comunicará vía correo el día en que se presentará a la DIPP a reclamar el documento original de su certificación de estudios.
9. Al momento de reclamar la certificación de estudios es obligatorio entregar la boleta de pago color amarillo, mostrar su identificación o de lo contrario carta poder.
10. Para la entrega de la certificación académica será de acuerdo con la fecha que fue indicada su entrega, mostrando su identidad, la boleta de pago original y cita en la cabina respectiva de la DIPP.

V4.2.2.5 Solicitud de Solvencia de Matrícula

1. El usuario realiza la solicitud de la solvencia de matrícula por medio de su correo institucional al correo: archivodipp@unah.edu.hn
2. Debe de adjuntar fotografía legible de su tarjeta de identidad por ambos lados, certificación de estudios, solvencia de biblioteca y de la boleta de pago de derechos de graduación. (pago en banco LAFISE).
3. De no presentar ningún problema en la emisión del documento se le notificará vía correo electrónico la fecha de envío/entrega en la cabina respectiva de la DIPP y si tiene pagos pendientes se le generará el recibo con el valor pendiente para ser cancelado en banco LAFISE y posteriormente enviar la boleta de pago al correo de Archivo-DIPP para emitir la solvencia correspondiente.

4. Para la entrega presencial de su solvencia de matrícula debe de presentar obligatoriamente la tarjeta de identidad, boleta original color amarillo y cita.

V4.3 COMISIONADO UNIVERSITARIO

V4.3.1 INDICACIONES GENERALES

1. El Comisionado Universitario brindará sus servicios al público a través de un sistema de citas para evitar la aglomeración de personas.
2. Se continuará brindando los servicios de orientación, solicitud, queja, denuncia, mediación y observación de manera virtual mediante los correos siguientes:
 - comisionado@unah.edu.hn
 - denuncia.comisionado@unah.edu.hn
 - comisionado.csno@unah.edu.hn
 - comisionado.fcm@unah.edu.hn
 - comisionado.curla@unah.edu.hn
 - comisionado.unahvs@unah.edu.hn
3. Únicamente en casos excepcionales se hará de manera presencial, siempre y cuando se garanticen las medidas de bioseguridad. Las inspecciones se podrán realizar de ser posible de manera virtual, solo en casos indispensables de manera presencial.
4. Se continuará socializando con la Comunidad Universitaria las direcciones, páginas de redes sociales y números de teléfono celular a las que pueden comunicarse para recibir una atención oportuna y eficiente del Comisionado Universitario de manera virtual, esto a través de la Dirección de Comunicación (DIRCOM) y además de la difusión que se realiza de manera permanente desde el Área de Comunicación de nuestra Unidad.

V4.3.2 CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad contra el Acoso Sexual recibirá denuncias por medio de los correos electrónicos del comisionado universitario, realizando todo su proceso investigativo (notificaciones, citaciones, audiencias) de manera virtual (solo en casos excepcionales lo hará de manera presencial siempre y cuando se garanticen las medidas de bioseguridad); para la atención virtual se apoyará de la Dirección Ejecutiva de Gestión de Tecnología (DEGT) para el debido asesoramiento en cuanto a la plataforma a utilizar por el tiempo de duración de las audiencias.

1. Las audiencias deberán ser grabadas y el expediente deberá ser escaneado para remitirlo al órgano sancionador competente.
2. En la Unidad contra el Acoso Sexual quedará el expediente original en físico para respaldo.
3. En el caso del envío al Ministerio Público deberá hacerse de la misma manera.

V4.4 SISTEMA BIBLIOTECARIO

V4.4.1 INDICACIONES GENERALES PARA EL USUARIO INTERNO

1. El usuario debe portar mascarilla de manera adecuada para poder ingresar a la Biblioteca y utilizar guantes al momento de manipular los periódicos.
2. La permanencia en la sala será de 2 horas por usuario.
3. La ubicación de los usuarios debe ser de 2 personas por mesa, 1 en cada cabecera.
4. Para la Colección Hondureña, Hemeroteca Colección General, General y Referencia y Hemeroteca Colección General se atenderá un usuario por empleado en todos los turnos por sala, guardando la distancia de dos (2) metros entre de cada uno, la cual estará señalizada por medio de calcomanías en el suelo.
5. Se mantendrá la puerta abierta de cada colección.
6. En la Unidad Tecnológica de Investigación Virtual (UTIV) se atenderán usuarios guardando la distancia de dos (2) metros entre computadoras.
7. En la sala PROSENE se brindará atención y capacitación virtual y se admitirá dos usuarios en la sala guardando la distancia de dos (2) metros entre de cada uno.
8. Se atenderán talleres presenciales guardando la distancia de dos (2) metros entre computadoras, teniendo en cuenta la capacidad del laboratorio asignado. Se hará excepción si se presentara un reducido número de personas (5 ó menos)
9. Brindar talleres en modalidad virtual y asesorías por correo o teléfono.
10. Cuando el usuario tiene libros pendientes de entrega debe enviar un correo electrónico a la Biblioteca para ser informado sobre el procedimiento a seguir.

V4.4.2 CANALES DE ATENCIÓN

V4.4.2.1 Solicitud de Solvencia de Biblioteca

1. El usuario mediante su correo institucional debe enviar un correo electrónico a la Biblioteca solicitando su solvencia.
2. La Biblioteca validará si el usuario cumple los requisitos para poder ser emitida y enviada a su correo electrónico la solvencia. Esta solvencia tendrá vigencia por 15 días, a partir de la fecha de emisión.



V4.4.2.2 Reporte de Multa Pendiente

1. El usuario mediante su correo institucional debe enviar un correo electrónico a la Biblioteca solicitando el reporte de multa pendiente.
2. Cancelar el pago pendiente (pago en banco LAFISE).
3. El usuario mediante su correo institucional debe enviar el comprobante de pago.

VI. PROTOCOLOS RELACIONADOS

1. Protocolo para la Utilización de Equipo de Protección Personal.
2. Protocolo para Higiene y Manejo Adecuado de Residuos Sólidos Generados en el Contexto del COVID-19.
3. Protocolos de Bioseguridad para la Reincorporación Laboral del Personal Administrativo.
4. Protocolo para el Manejo y Control de Papelería.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Ministerio de Salud de Costa Rica. (2020). Guía para la Prevención, Mitigación y Continuidad del Negocio por la Pandemia del Covid-19 en los Centros de Trabajo. Consultado: 22 de mayo de 2020. Disponible en:
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf
2. Doremalen, N., Bushmaker, T., N., Morris, D., Holbrook, M., Gamble, A., Williamson, B., Tamin, A., Harcourt, J., Thornburg, N., Gerber, S., Lloyd, J., Wit, E., Munster, V. (2020). Aerosol and surface stability of HCoV-19 (SARS-CoV-2) compared to SARS-CoV-1. The New England Journal of Medicine. <https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMc2004973?articleTools=true>
3. Secretaria de Trabajo y Seguridad Social de Honduras. (2020). Protocolo de bioseguridad por motivo de la pandemia de COVID-19 para Oficinas Gubernamentales y Centros de atención al público (usuario). Consultado en mayo de 2020 en: <http://www.trabajo.gob.hn/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-Bioseguridad-para-Oficinas-Gubernamentales-y-Centros-de-Atencio%CC%81n-al-pu%CC%81blico-usuarios-Versio%CC%81n-3-27-05-20.pdf>
4. Departamento de Trabajo de los Estados Unidos. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. COVID-19. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA). Revisado: 6 de abril de 2020. Disponible en: <https://www.osha.gov>
5. Organización Mundial de la Salud. Coronavirus (COVID-19). Consultado: 6 de abril de 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es>
6. Occupational Safety and Health Administration (OSHA). Guidance on Preparing Workplaces for COVID-19. USA. 2020.

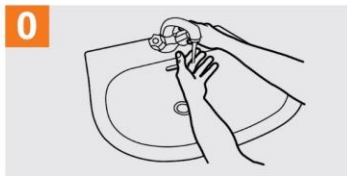
VIII. ANEXOS

ANEXO NO.1: ¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

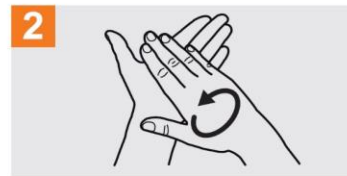
0 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



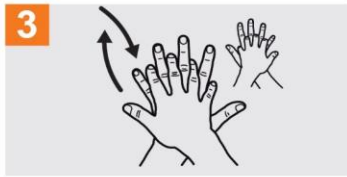
Mójese las manos con agua;



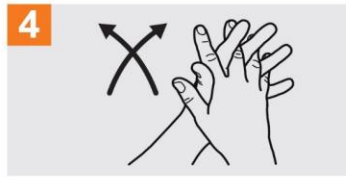
Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



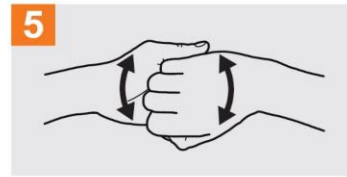
Frótese las palmas de las manos entre sí;



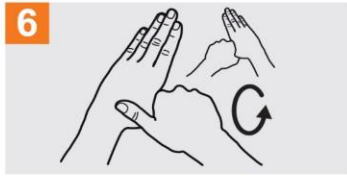
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



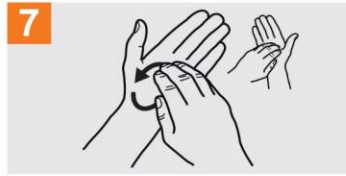
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



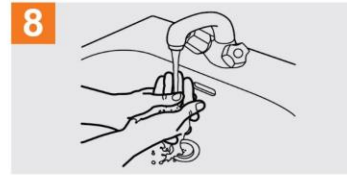
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



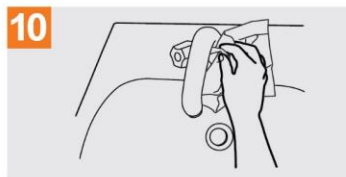
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



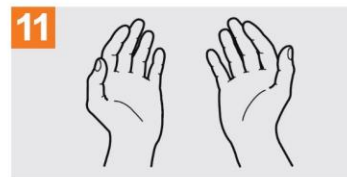
Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.



Organización Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Compete al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudiere ocasionar su utilización. La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Ginebra (HUG), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

ANEXO NO.2: ¿CÓMO DESINFECTARSE LAS MANOS?

¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos



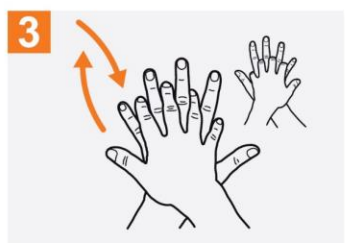
1a Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



1b Frótese las palmas de las manos entre sí;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



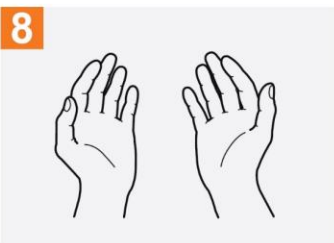
5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Compete al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudiere ocasionar su utilización. La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Ginebra (HUG), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

ANEXO NO.3 COMO UTILIZAR UNA MASCARILLA MÉDICA DE FORMA SEGURA

CÓMO UTILIZAR UNA MASCARILLA MÉDICA DE FORMA SEGURA

who.int/epi-win

QUÉ DEBEMOS HACER →



Lávese las manos antes de tocar la mascarilla



Compruebe que no esté rasgada ni con agujeros



Localice la parte superior, donde está la pieza metálica o borde rígido



Asegúrese que el lado de color quede hacia fuera



Coloque la pieza metálica o borde rígido sobre la nariz



Cúbrase la boca, la nariz y la barbilla o mentón



Ajustela para que no queden aberturas por los lados



Evite tocarla



Quítesela manipulándola desde detrás de las orejas o la cabeza



Mientras se la quita, manténgala alejada de usted y de cualquier superficie



Deséchela inmediatamente después de usarla, preferiblemente en un recipiente con tapa



Lávese las manos después de desecharla

QUÉ NO DEBEMOS HACER →



No utilice mascarillas rasgadas o húmedas



No se cubra solo la boca, cúbrase también la nariz



No use la mascarilla poco ajustada



No toque la parte frontal de la mascarilla



No se la quite para hablar ni para realizar otra acción que requiera tocarla



No deje su mascarilla usada al alcance de otras personas



No reutilice la mascarilla

Recuerde que las mascarillas por sí solas no lo protegen de la COVID-19. Aunque lleve puesta una mascarilla, mantenga al menos 1 metro de distancia de otras personas y lávese bien las manos frecuentemente.




ANEXO NO.4 ACCIONES QUE DEBEN SER PARTE DE SU DÍA A DÍA

RECOMENDACIONES COVID-19 



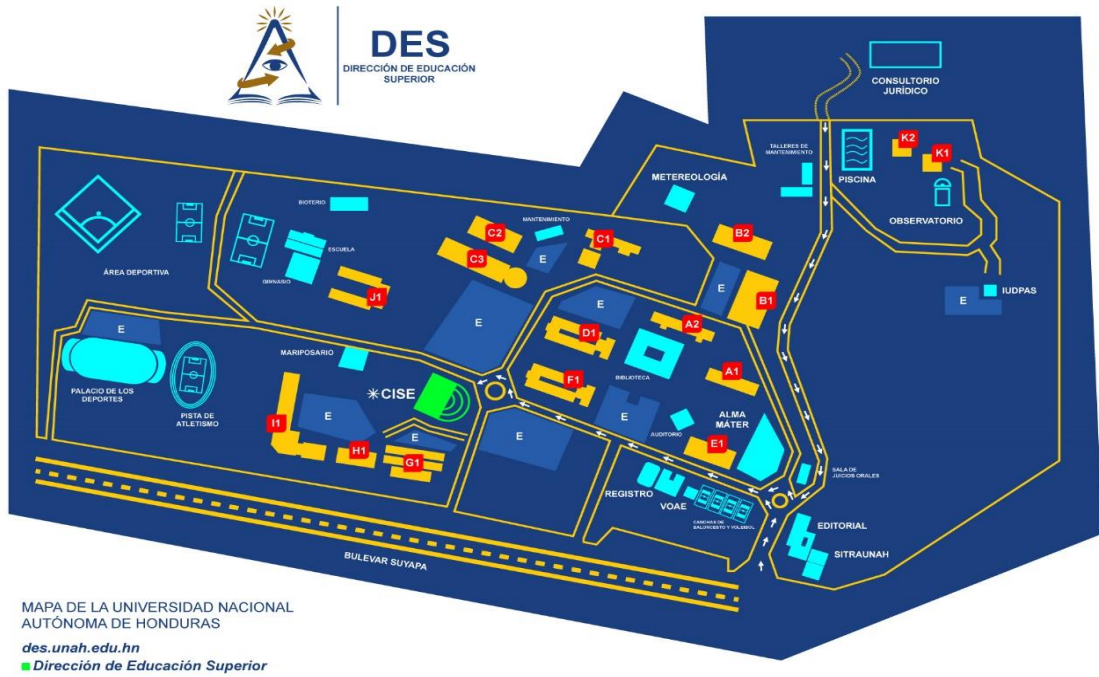
UNAH
UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE HONDURAS

QUE ESTAS ACCIONES SEAN PARTE DE SU DÍA A DÍA

- 
 - Lavarse las manos con frecuencia.
 - Toser y estornudar cubriéndose la boca con el antebrazo.
- 
 - Evitar tocarse ojos, nariz y boca.
 - Evitar el contacto directo con personas enfermas.
- 
 - Desinfectar objetos y superficies que se tocan con frecuencia.
 - Usar adecuadamente la mascarilla al salir de su casa.

Más información en: www.unah.edu/coronavirus
Fuente: OPS

ANEXO No.5: MAPA DE LA UBICACIÓN DE LA DES



ANEXO No. 2: MAPA DE LA UBICACIÓN DE LAS CABINAS DE ATENCIÓN DIPP

