



DAVIVIENDA

PROTOCOLO GENERAL
para atención en
SUCURSALES
ante **COVID-19.**



Tabla de contenidos

Contexto

Capítulo I

Medidas y protocolos internos sucursales

1. ¿Qué es COVID-19 y cuáles son sus síntomas?
2. Correcto lavado de manos
3. Estornudo y tos
4. Toma de temperatura a colaboradores
5. Protocolo de saludo
6. Colaborador que se encuentra en su lugar de trabajo y presenta síntomas Covid-19
7. Colaborador o un miembro de su núcleo familiar presenta síntomas de Covid-19
8. Confirmación de Covid-19 al familiar de un colaborador
9. Evaluación de colaboradores sintomáticos, tratamiento de personas confirmadas y/o contactos Covid-19 y retorno a las labores de las mismas

Capítulo II

Medidas de limpieza y protocolos de infraestructura sucursales

10. Medidas administrativas en sucursales
11. Distanciamiento social, espacio físico en sucursales
12. Comedores
13. Áreas de descanso y ascensores
14. Baños y servicios sanitarios
15. Transporte Corporativo



Capítulo III

Medidas en atención a clientes de sucursales

- 16. Protocolo de atención en sucursales
- 17. Reuniones en sucursales
- 18. Atención en sucursales a clientes o trabajadores con labores críticas del sector salud y otros
- 19. Servicios digitales
- 20. Entrega de productos a domicilio
- 21. Solicitud de visitas a clientes
- 22. Protocolo en las Cajas Auxiliares
- 23. Certificación
- 24. Historia de revisión
- 25. Anexos



Contexto

En atención al Decreto Ejecutivo No. 42227-MP-S, sobre la declaratoria de estado de emergencia nacional provocada por el Coronavirus (COVID-19) y con la finalidad de abordar las principales necesidades y consideraciones se oficializa el “Protocolo General para atención en Sucursales ante COVID-19; en el cual se definen los lineamientos, procedimientos y normas para su implementación por parte de los colaboradores, líderes y Organización, en procura de ejecutar acciones preparativas y de respuesta para evitar el contagio: Las acciones priman el enfoque del rol activo y de liderazgo por parte de Davivienda y del personal de sucursales.

Capítulo I

Medidas y protocolos internos sucursales

1. ¿Qué es COVID-19 y cuáles son sus síntomas?

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en los seres humanos, en éste, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).

COVID-19, es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. La enfermedad puede propagarse de persona a persona, por medio de las gotículas procedentes de la nariz o la boca, que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea.



2. Correcto lavado de manos (ver anexo 1)

Los colaboradores de Davivienda deben lavarse las manos de acuerdo a los lineamientos y protocolos emitidos por el Ministerio de Salud, al menos cada 3 horas, al hacerlo deberán utilizar jabón líquido antibacterial, toallas de papel, alcohol en gel y cualquier otro implemento necesario para realizarlo; es importante que el secado se realice con toallas desechables; en banco proveerá el tiempo necesario para que lo realicen. Para un correcto lavado de manos se deben seguir las siguientes actividades:

- Mojarse las manos y el antebrazo con agua
- Colocar el jabón antibacterial en las palmas de las manos
- Limpiar y desinfectar las palmas de sus manos
- Frotar el dorso de la mano
- Limpiar y desinfectar entre los dedos
- Limpiar y desinfectar la parte posterior de los dedos
- Limpiar y desinfectar los pulgares y yemas de los dedos
- Lavarse minuciosamente las manos después de estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, maquinaria, bodegas, etc.)

Al secarse las manos:

- Enjuagar las manos y los antebrazos con agua.
- Secarse las manos y el antebrazo utilizando toalla de papel, y luego disponerla en un basurero.
- Después de lavarse las manos utilizar alcohol en gel.



3. Estornudo y tos (Ver Anexo 2)

Cubra la boca y nariz con la parte superior del brazo, haciendo sello para evitar salida de gotas de saliva o cúbrase con un pañuelo desechable (al finalizar, deposite el pañuelo en un basurero no lo lance al medio ambiente). Nunca se toque la cara, antes de lavarse las manos con agua y jabón.

4. Toma de temperatura a colaboradores

El oficial de seguridad de cada sucursal será el encargado de administrar y tomar la temperatura, todas las mañanas antes de ingresar a la sucursal o área de trabajo:

- El oficial deberá de lavarse las manos y usar los elementos de protección personal.
- La temperatura del oficial de seguridad será tomada primeramente por el encargado de la sucursal. En el caso de edificios administrativos se designará un encargado de seguridad.
- Encender el termómetro y configurarlo para la toma de temperatura en grados centígrados.
- El termómetro se debe colocar a 5 cm de la frente del colaborador para evitar el contacto físico.
- El lente se deberá desinfectar al final de cada toma de temperatura con un paño húmedo o papel toalla con alcohol.
- El oficial de seguridad deberá comunicar al encargado de sucursal si un colaborador en su ingreso o salida de la sucursal presenta temperatura de 38 grados o más; el encargado le indicará al colaborador retirarse a su casa con una mascarilla descartable en un transporte no masivo.
- El oficial de la sucursal deberá de informar inmediatamente al Ejecutivo de Talento Humano.
- El colaborador deberá llamar al número 1322 del Ministerio de Salud, para reportar el caso, esperar las recomendaciones y/o podrá pedir una cita en línea con el médico de empresa para monitorear posibles síntomas de forma virtual o telefónica, no deberá por ningún motivo visitar al médico de empresa
- Regresará a la oficina hasta que tengamos una orden médica que certifique que puede hacerlo.



- Si es personal crítico de la sucursal deberá de utilizar los componentes bio-seguridad para dejar la sucursal operativamente estable para posteriormente el retiro a su casa.
- Tanto el oficial de seguridad como el Ejecutivo de Talento Humano deben manejar con discreción y confidencialidad el caso.

5. Protocolo de saludo

- Como medida de distanciamiento físico, no se deberá utilizar el saludo de mano, beso o cualquier otro que implique un contacto físico; los colaboradores de Davivienda deberán utilizar este protocolo entre ellos y con clientes cuando por sus actividades laborales deben atenderlos tanto en sucursales como en el domicilio de éstos.
- Al ingresar y abandonar las instalaciones de Davivienda se deberá de cumplir con el protocolo de saludo y lavado de manos: utilizar alcohol en gel, u otro similar.
- En caso de espacios abiertos la distancia entre colaboradores deberá de ser de mínimo 1.80 metros.

6. Si el colaborador se encuentra en su lugar de trabajo y presenta síntomas

- Deberá notificar a la jefatura y retirarse a su casa utilizando mascarilla, guantes y un medio de transporte propio o un taxi, en su casa deberá llamar a la línea 1322 para consultas del Ministerio o a los teléfonos de la Clínica más cercana para recibir asesoría telefónica de cómo proceder. Los médicos señalarán si deben desplazarse hacia unidades médicas de la CCSS cercana a sus hogares. **EN NINGÚN CASO** deberán presentarse al médico de empresa o nuevamente a su lugar de trabajo.
- Jefatura deberá de notificar a Talento Humano para seguimiento y monitoreo telefónico diario a funcionario.
- Servicio administrativos será responsable de:



- Limpieza en área de atención de consultorio médico
- Limpieza en área de puesto de trabajo del funcionario
- Limpieza en sistema de conductos de aire acondicionado en área o zona de trabajo del funcionario.

7. En caso de que un colaborador o un miembro de su núcleo familiar presente síntomas (gripe y fiebre) estando en su casa

Ningún colaborador deberá presentarse a laborar con síntomas de resfrío o cualquier otro síntoma relacionado al Virus COVID-19.

- Estando en su casa deberá llamar a la línea para consultas del Ministerio de Salud 1322 o a los teléfonos de la Clínica más cercana para recibir asesoría telefónica de cómo proceder. Los médicos señalarán si deben desplazarse hacia unidades médicas de la CCSS cercana a sus hogares. **EN NINGÚN CASO** deberán presentarse al médico de empresa o su lugar de trabajo.

- El colaborador debe notificar a su jefe inmediato

- La jefatura del colaborador deberá de notificar a Talento Humano

8. En caso que se confirme COVID-19 a algún familiar de nuestro colaborador o en caso de que el colaborador se encuentre en su lugar de trabajo y le confirmen el caso positivo de un familiar cercano se seguirá el protocolo de contención que defina el Centro de Salud, y se tomaran estas medidas adicionales:

- Identificación de personas con las que ha tenido contacto interno y externo en los últimos 15 días.

- Notificar a la jefatura y retirarse a su casa utilizando mascarilla, guantes y un medio de transporte no masivo, en su casa deberá llamar a la línea 1322, para consultas del Ministerio de Salud o a los teléfonos de la Clínica más cercana para recibir asesoría telefónica de cómo proceder. Los médicos señalarán si debe desplazarse hacia unidades médicas de la CCSS cercana a sus hogares. **EN NINGÚN CASO** deberán presentarse al médico de empresa o nuevamente a su lugar de trabajo.



9. Evaluación de colaboradores sintomáticos, tratamiento de personas confirmadas y/o contactos Covid-19 y retorno a las labores de las mismas

- Una vez las entidades de salud han confirmado el caso en uno de nuestros colaboradores, ellos serán quienes definan el manejo médico que se instaure según su situación médica. Puede ser:

○ **Manejo hospitalario:** La institución de salud que continúa el abordaje médico y define el aislamiento y el tratamiento según la severidad de la enfermedad; hasta darle de alta médica respectiva.

○ **Manejo ambulatorio dentro de su domicilio:** Será el médico tratante quien defina este tipo de manejo según severidad del cuadro o contacto con persona Covid-19 positiva. Cuando el colaborador sea remitido para aislamiento en su domicilio durante 14 días, deberá mantener las medidas de prevención dadas por su médico tratante y las difundidas internamente.

- Durante el periodo de aislamiento, Talento Humano mantendrá comunicación con el colaborador y/o familiares para determinar evolución del cuadro.

- Una vez se defina el egreso de la institución de salud donde se haya llevado a cabo el tratamiento, el colaborador deberá dar a conocer a Talento Humano y a su jefe inmediato su situación médica y fecha de egreso, así como las recomendaciones médicas brindadas.

- Al finalizar el periodo de aislamiento o tener información sobre el egreso médico, el consultorio médico o médico de empresa, verificará las condiciones de salud del colaborador para aprobar su reintegro a las labores.

EN NINGÚN CASO los colaboradores deberán presentarse al consultorio médico de la organización o al lugar de trabajo para laborar o para realizar consultas de este tipo, únicamente por vía telefónica si fuera necesario.



Capítulo II

Medidas de limpieza y protocolos de infraestructura sucursales

10. Medidas administrativas en sucursales

- Reducir la capacidad de ocupación normal de clientes al cincuenta por ciento (50%), como medida de mitigación del brote.
- Rotulación con los protocolos de tos, estornudo y lavado de manos.
- Las superficies que se tocan con frecuencia (pasamanos, puertas, fichas de atención al público, apoya brazos, asientos, entre otros), deben limpiarse con solución de alcohol o desinfectantes.
- La persona encargada de la limpieza debe protegerse con guantes y mascarilla, mientras realice las labores de limpieza de la sucursal. Posterior a efectuar la limpieza se debe realizar el lavado de manos.
- Mantener las oficinas y los lugares donde se realizan las actividades ventiladas, sin crear corrientes bruscas de aire.
- En caso de tener aires acondicionados los mismos deberán tener revisión y mantenimiento adecuado de su realización, la bitácora quedará en custodia del Gerente o Jefe de sucursal.
- Todo colaborador que trabaja directamente atendiendo clientes deberá usar mascarilla descartable o protector facial, además de cumplir con resguardarlo en un lugar de acceso únicamente por parte del colaborador (locker o arturito).
- Desinfección cajeros automáticos, kioscos y dispositivos de contacto dos veces al día.

11. Distanciamiento social, espacio físico en sucursales



- La distancia de los colaboradores con los clientes deberá ser de 1.80 m como mínimo, para ello se deberán establecer marcas en el suelo que facilite delimitar la distancia indicada.
- Con el fin de respetar el distanciamiento físico solicitado por el Ministerio de Salud se deberán bloquear sillas de espera para evitar que sean ocupadas por clientes que visitan las oficinas y sucursales, asignando el rótulo respectivo.
- Las pantallas acrílicas o mamparas protectoras son una barrera física que ayudan a reducir las posibilidades de contagio de virus respiratorios y otros agentes patógenos de transmisión aérea y aumentar la seguridad de clientes y colaboradores, los cubículos o escritorios con atención al público deberán tener instalada una de estas pantallas.
- Las sucursales deberán establecer estrategias para incentivar en los clientes el uso del autobanco.
- Con el objetivo de incentivar el distanciamiento físico entre colaboradores; durante la entrada y salida no se podrán aglomerar en las puertas, lobbies u otras áreas comunes, por tal motivo deberán ingresar en cuanto lleguen a la oficina.

12. Comedores

- Horas de alimentación comedores únicamente podrán tener un aforo del 50% de su capacidad; serán utilizados únicamente para la hora del almuerzo en el horario (11:00 a. m. a 2:00 p. m.) por un periodo de permanencia máximo de 30 minutos por colaborador.
- Deberán establecerse turnos escalonados para el cumplimiento del punto anterior, con el fin de evitar aglomeración en los comedores, para ello el Gerente de Sucursal será el responsable de establecer el horario.
- Se deberá respetar el horario que el área de Talento Humano defina para cada una de las áreas



- Se eliminan los utensilios de cocina (platos, vasos, tazas, cucharas, tenedores y cuchillos) cada colaborador deberá llevar y conservar los suyos propios, no se guardarán en los comedores.
- Los colaboradores que hagan uso de los comedores deben respetar el distanciamiento físico de 1.80 m como mínimo entre ellos, no deberán asistir en grupos que superen las 4 personas.
- Con el fin de respetar el distanciamiento físico solicitado por el Ministerio de Salud, se deberán bloquear sillas para evitar que sean ocupadas por los colaboradores.
- Los colaboradores deberán lavarse las manos antes de consumir alimentos

13. Áreas de descanso y ascensores

- Debe existir un distanciamiento de 1.80 m como mínimo entre los colaboradores que se encuentren en un área de descanso.
- Se debe respetar una capacidad máxima de tres personas en el uso de los ascensores, en los edificios administrativos donde existen o en las sucursales que deban hacer uso de ascensores, en las áreas de espera se debe aplicar el distanciamiento social. Además se debe promover el uso de las escaleras.

14. Baños y servicios sanitarios

- Los servicios sanitarios deben tener una ocupación del 50%, nunca podrá permanecer la ocupación completa, para asegurar este protocolo se dispondrá cerrar con llave el 50% de las puertas que dan acceso a los servicios sanitarios, en las sucursales que aplique manteniendo el acceso al servicio sanitario por género.
- Deberán de estar equipados con la existencia de agua, jabón antibacterial, toallas desechables para secar las manos y basurero para desecharlas.
- Las superficies del baño y el inodoro deberán ser limpiadas con material desechable y desinfectado.



15. Transporte corporativo, público y personal

- El conductor del transporte corporativo deberá aplicar los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud (lineamientos generales para transportes públicos formales e informales debido a la alerta sanitaria por Coronavirus).
- Talento Humano deberá certificar el cumplimiento de estos lineamientos de forma periódica.
- Los colaboradores de sucursales que utilizan transporte público y/o corporativo deberán cumplir con lo siguiente:
 - Si usan mascarilla descartable, colocarla antes de salir de su casa, durante el trayecto y hasta el momento en que salen a almorzar, posterior, utilizarán otra nueva después del almuerzo y hasta la llegada a su casa (ver anexo 3 de uso correcto de mascarilla).
 - Si utiliza protector acrílico durante la jornada laboral, colocar la mascarilla descartable antes de salir de su casa. En la oficina utilizar el protector acrílico. Una vez que finalice la jornada laboral debe volverse a colocar una mascarilla descartable nueva para el regreso a su casa. Ver anexo 3 de uso correcto de mascarilla.
 - El oficial de seguridad de la Sucursal validará el ingreso con mascarilla o protector acrílico del personal.
 - El Ministerio de Salud de Costa Rica ha recomendado el uso de la mascarilla para disminuir el riesgo de contagio, por ello los colaboradores que se trasladen en transporte personal hacia la oficina o sucursal deberán utilizarla en cuanto salgan del vehículo y se dirijan a la oficina.

Capítulo III

Medidas en atención a clientes de sucursales

16. Protocolo de atención en sucursales



- Mantener en la entrada de la sucursal y a cargo del oficial de seguridad; una botella de alcohol en gel, para que los clientes la usen para desinfectarse las manos al ingresar.
- Mantener en la puerta de cada sucursal rótulo con indicaciones específicas para las personas con síntomas de gripe.

Se tomará la temperatura a clientes con las siguientes indicaciones:

- El termómetro se debe colocar a 5cm de la frente del cliente para evitar el contacto físico.
- El lente se deberá desinfectar al final de cada toma de temperatura con un paño húmedo o papel toalla con alcohol.
- A la llegada de un cliente a la sucursal el oficial lo recibirá con el protocolo de limpieza de manos (alcohol en gel).
- Se procede con la toma de temperatura:
 - o Si la persona está en rangos hasta los 37.9 grados, ingresa con normalidad y se le recuerda mantener una distancia de 1.8 m, no tocarse los ojos, nariz o la boca, cumplir con el protocolo de estornudo o tos y la utilización del antibacterial.
 - o Si la persona tiene una temperatura de 38 grados o más no podrá ingresar.
- Bajo ninguna circunstancia se debe de comunicar la temperatura o condición del cliente a terceros.
- En caso de que el oficial reciba a una persona resfriada y que pueda ingresar porque su temperatura está en los rangos normales, debe indicarle que por favor se limpie las manos, le entregue una mascarilla.
- - o Si el cliente se coloca la mascarilla ingresa para ser atendido.
 - o Si no desea colocarse la mascarilla no podrá ingresar a la sucursal.
 - o Para los clientes que vayan a utilizar el servicio de firma digital, se le brinda el servicio con normalidad y posterior al uso del mismo, se realiza la limpieza inmediata del cubículo, posterior a ofrecer el servicio el colaborador de Davivienda



debe lavarse las manos y se procede con la limpieza del escritorio y equipo tecnológico.

- Si una persona que visita nuestras sucursales y viene con mascarilla, el oficial debe solicitar que se limpie las manos y que posterior a esta acción, se retire parcialmente la mascarilla en dirección a la cámara de seguridad mostrando su rostro (esto por normas de seguridad).

- En caso de que en la sucursal se haya incapacitado uno o varios colaboradores y esto es causa de brindar un servicio donde el cliente debe esperar y se molesta, proceder con el script correspondiente.

- En caso del cierre temporal de la sucursal: debe de indicarse en la entrada de la sucursal y en lugar visible información para los clientes.

- Cada gerente o jefe de sucursal deberá reportar a su superior diariamente las mascarillas que utilizaron en el día con el objetivo de llevar un inventario actualizado. Ninguna sucursal se debe quedar sin mascarillas mientras se mantenga la alerta.

- Los colaboradores de sucursales deberán mantenerse al servicio de los clientes con alguna discapacidad.

17. Reuniones sucursales

- Deberán considerarse como primera opción de reuniones virtuales entre colaboradores de sucursales por medio de la herramienta de Hangout de Gsuite, en caso de que las reuniones sean con personal en teletrabajo o con otras áreas de Organización.

- Las reuniones presenciales no podrán efectuarse con más de 4 colaboradores y deberá respetarse el distanciamiento físico de 1.80 m entre cada uno.

- Deben reforzarse los protocolos de tos y estornudos.



- Reuniones presenciales entre colaboradores de Davivienda y clientes cuando las mismas se realicen dentro de nuestras oficinas (solo en caso de ser estrictamente necesario), deberá mantenerse el protocolo de distanciamiento físico de 1.80 m de distancia, se debe evitar el saludo de mano, beso o cualquier que busque el contacto físico, será necesario que previamente el colaborador haya advertido al cliente de las medidas de higiene y salud que se han implementado en Davivienda.
- No se deberán compartir artículos de oficinas (lapiceros, aparatos electrónicos, etc.) con los clientes o colaboradores, ni consumir bebidas ni alimentos durante las sesiones o durante la jornada laboral.

18. Atención en sucursales a clientes o trabajadores con labores críticas de Sector Salud y otros

- **Personas labores críticas:** Policías (pertenecientes al Ministerio de Seguridad Pública y Municipales), Médicos en general (que se encuentren laborando actualmente), Enfermeras y todo personal que se encuentre desempeñando funciones en el área de la salud (Sector Público y Privado), Cruz Roja, Bomberos, Policías de Tránsito, 911.
- La atención de estos clientes puede realizarse en cualquier momento de la jornada laboral del día. Incluida la primera media hora destinada para la atención al Adulto Mayor. Teniendo en cuenta, que la prioridad la tiene el Adulto Mayor, son los únicos autorizados a ingresar también en esta hora.
- El método de identificación:
 - o Cuando porte el uniforme respectivo que le acredite como representante del gremio respectivo.
 - o Cuando porte el documento que le acredite como miembro del gremio respectivo, gafete Institucional y documento de Identidad.
- Una vez identificada la persona, el oficial de seguridad o persona designada le indicará que puede pasar para ser atendido(a) de forma prioritaria. Las sucursales que cuentan con Q-Matic, tienen la opción de atención para estos clientes. Se procede a atender de forma preferencial, de acuerdo al trámite que requiera, puede



ser en servicio al cliente, cajas, o bien algún trámite especial con el ejecutivo, gerente o jefe de Sucursal.

19. Servicios digitales

- Son imprescindibles los medios de comunicación digitales; por ello Davivienda pone a disposición de sus clientes y público en general los diferentes servicios y canales digitales para incentivar a los clientes su uso:

- App Davivienda Costa Rica
- davivienda.cr
- Atención en Línea
- Asistente en Línea
- Sinpe Móvil Davivienda
- La Tecla de la Casita Roja
- Teléfono Rojo 2287-1111
- Cajeros automáticos

20. Entrega de productos a domicilio

Solo casos especiales se deberá de entregar a domicilio los productos que puedan ser utilizados (por ejemplo, tarjetas de crédito o débito, chequeras o desembolsos) por medio del ejecutivo o gerente de sucursal.

21. Solicitud de visita a clientes

- El ejecutivo de Davivienda visitará a un cliente que no presente síntomas de Covid-19, y solo en caso de ser necesario; cumpliendo todas las recomendaciones del Ministerio de Salud y los protocolos internos:

- Mantener la distancia 1. 80 m
- No saludar de mano o beso
- Lavarse las manos antes y después de atender al cliente
- Usar alcohol gel
- Seguir el protocolo estornudo y tos
- No compartir lapiceros o cualquier herramienta de trabajo durante la firma de documentos
- No recibir alimentos o bebidas durante la visita
- Utilizar la careta o mascarilla proporcionada por el banco



- Obligatoriamente las visitas serán únicamente las solicitadas por los clientes y por excepción.

22. Protocolo en Cajas Auxiliares

- - Los colaboradores que laboran en las cajas auxiliares deben cumplir con los protocolos de salud de las empresas donde se encuentran ubicados.
- - Los colaboradores deberán procurar no tocarse el rostro, cara o boca sin lavarse las manos.
- - Usar alcohol en gel frecuentemente
- - Procurar mantener la distancia de 1.80 cm con clientes y colegas.
- - Limpiar frecuentemente las superficies.

Anexo 1





Anexo 2



FORMA CORRECTA **DE TOSER Y ESTORNUDAR**



Cubra su boca y nariz con la parte superior del brazo, haciendo un sello para evitar la salida de gotitas de saliva



o cúbrase con un pañuelo desechable,



deposite el pañuelo en el basurero, no lo lance al medio ambiente.



Nunca se toque la cara si no se ha lavado las manos con agua y jabón.



Anexo 3



USE LA MASCARILLA CORRECTAMENTE

| | | |
|--|---|---|
| <h4>REGLA DE ORO</h4>  | <h4>COLOCACIÓN CORRECTA</h4>  |  |
| <p>Lave las manos antes y después de tocar la mascarilla.</p> | <p>Asegúrese de utilizar el lado correcto de la mascarilla. Debe verificar que no tenga rasgaduras o agujeros.</p> | <p>Cúbrase la boca y la nariz, sin dejar espacios entre su cara y la mascarilla.</p> |
| <h4>MANIPULACIÓN</h4>  | <h4>REEMPLAZO</h4>  | <h4>DISPOSICIÓN</h4>  |
| <p>Evite tocar la mascarilla mientras la usa. Si lo hace, lávese las manos antes de tocar la mascarilla.</p> | <p>Reemplace la mascarilla con una nueva tan pronto como esté húmeda. La mascarilla que se moja no es utilizable.</p> | <p>Al retirarse la mascarilla quítesela por detrás, sin tocar el frente y deseche la mascarilla en un contenedor de residuos.</p> |



DAVIVIENDA