 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ	Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 1 de 9
Comunicación Estratégica		

1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el protocolo de atención de las visitas de particulares a las instalaciones de los componentes del Programa Saneamiento de Panamá (PSP).

2.- ALCANCE

El alcance de este protocolo considera a todas las visitas: escolares, colegiales, universitarias, corporativas, proveedores, instituciones y particulares al acceder a las instalaciones de sus componentes del Programa Saneamiento de Panamá.

El control de ingreso se realizará bajo las instrucciones establecidas en el presente documento, el cual es de obligatorio cumplimiento para todas las personas que visiten dichas instalaciones del PSP.

3.- REFERENCIAS


- Cláusula 5.1.2, 5.3 (b), 5.1.7 (b), 8.1, 8.2.1 de la Norma ISO 9001:2015
- Cláusula 5.1.2, 5.3 (b), 5.1.7 (b), 8.1, 8.2.1 de la Norma ISO 14001:2015
- Cláusula 7.4, 8.1 de la Norma ISO 45001:2018

4.- DEFINICIONES

- 4.1. **PSP:** Programa Saneamiento de Panamá
- 4.2. **UCP:** Unidad Coordinadora del Programa
- 4.3. **Componentes del Programa:** Se denomina así a todos los dispositivos técnicos necesarios para tratar las aguas residuales a través de los procesos de recolección, conducción y tratamiento de las aguas servidas que realiza el Programa Saneamiento de Panamá.
- 4.4. **Redes de Alcantarillado Sanitario:** Las aguas residuales producidas desde las viviendas, comercios e industrias son recolectadas a través de un sistema de tuberías denominadas redes de alcantarillado.
- 4.5. **Colectoras Sanitarias:** Las aguas recolectadas por las redes son descargadas a una tubería de mayor tamaño titulada colectora que generalmente son instaladas en las


	Modificado por	Revisión	Aprobación
Nombre	Rita Lam	Sandra Sotillo	Rafael Díaz
Puesto	Oficial de Comunicación Digital	Gerente de Comunicación	Coordinador General

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ</p>	<p>Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 2 de 9</p>
<p>Comunicación Estratégica</p>		

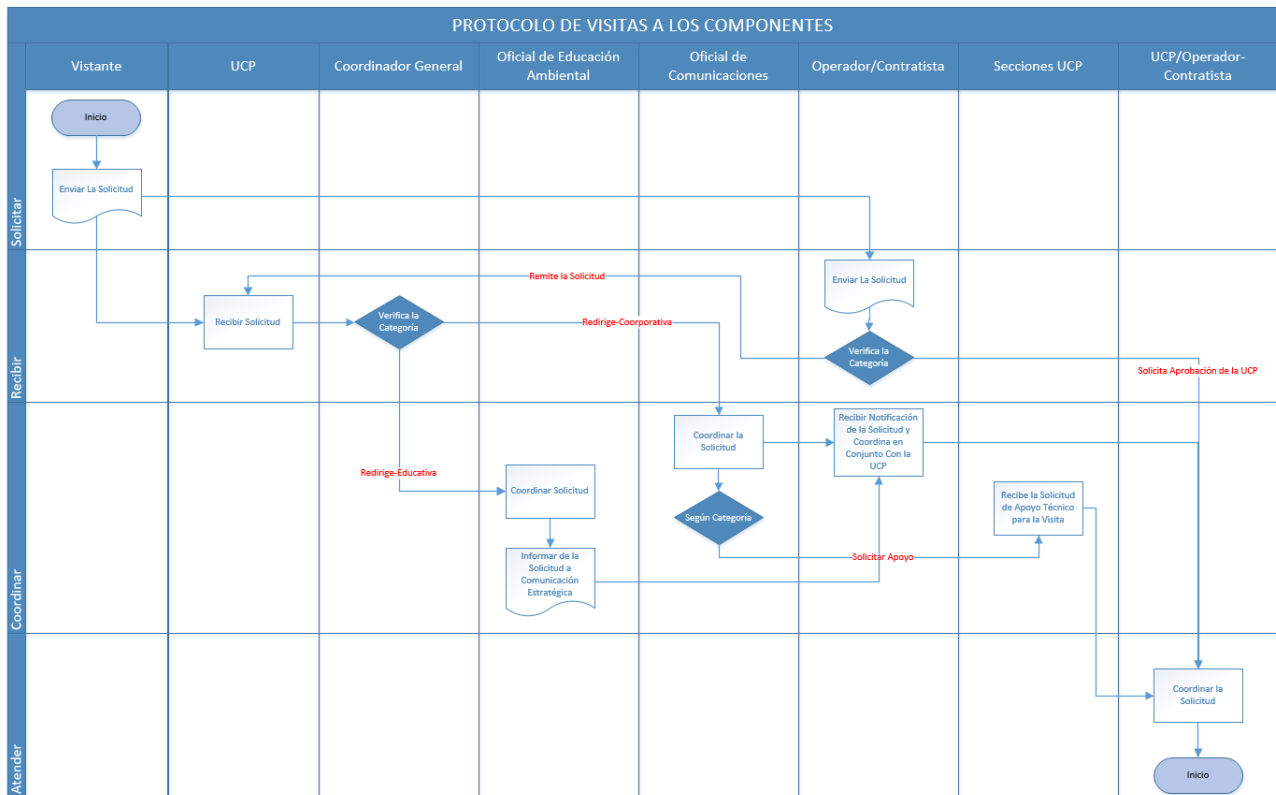
servidumbres de las quebradas, ríos y en las vías principales y conducidas al sistema interceptor.

- 4.6. **Interceptor Sanitario:** Las colectoras luego descargan en tuberías de mayor tamaño llamadas Interceptores que transportan el agua a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. La premisa para transportar las aguas residuales es a través de un sistema con un flujo a gravedad, sin embargo, en diversas ocasiones debido a la topografía del lugar o la profundidad de las tuberías es necesario la implementación de Estaciones de Bombeo para elevar el agua al nivel requerido.
- 4.7. **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR):** Recibe y trata las aguas residuales del cual son sometidas a un tratamiento tipo biológico (llamado secundario), que permite que las mismas sean tratadas a un nivel de calidad en el cual no deben afectar la calidad del cuerpo receptor de la descarga de la Planta y en cumplimiento de las normas ambientales panameñas al río Juan Díaz.
- 4.8. **EB:** Estación de Bombeo es el conjunto de bombas y equipos auxiliares necesarios para la impulsión de aguas residuales del Sistema.
- 4.9. **Operador:** Proveedor externo encargado de manejar y hacer funcionar la maquinaria necesaria para el adecuado funcionamiento de la planta de tratamiento de aguas residuales.
- 4.10. **EPP:** Equipos de Protección Personal.
- 4.11. **CIEA:** Centro Interactivo de Educación Ambiental.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ</p>	<p>Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 3 de 9</p>
<p>Comunicación Estratégica</p>		

5.- DIAGRAMA DE FLUJO

Protocolo de visitas a los componentes del Programa




6.- PROCEDIMIENTO

6.1.- Lineamientos Generales

Las visitas a las diferentes instalaciones de los componentes del PSP tienen por objetivo generar una experiencia de aprendizaje y promover el adecuado funcionamiento del sistema sanitario a través de intervenciones integrales ambientales y de educación sanitaria. Además de gestionar integralmente la identidad del Programa a través de la implementación de estrategias y planes de comunicación con su entorno cultural, social y político en armonía con sus objetivos.

El cumplimiento de este Protocolo de Visitas es responsabilidad del oficial de Educación Ambiental y del oficial de Comunicación de la Unidad Coordinadora del Programa (UCP).


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ	Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 4 de 9
Comunicación Estratégica		

- Las visitas que sean técnicas o educativas, una vez asignada por la Coordinación General serán coordinadas por el oficial de Educación Ambiental y deberán ser informadas al oficial de Comunicación.
- Las visitas particulares o corporativas, una vez asignada por la Coordinación General serán coordinadas por el oficial de Comunicación y atendidas con la sección correspondiente según el público solicitante.
- Todas las visitas deberán generar una Carta de lectura y entendimiento, utilizando el formato establecido en este Protocolo de Visita. A fin de garantizar la aceptación de los lineamientos aquí establecidos.
- Las visitas a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) una vez asignada por la Coordinación General deberán ser coordinadas con la asistente de gerencia del operador (OyM del PSP).
- Toda visita debe ser coordinada con al menos 30 días de anticipación. Se requiere una solicitud formal por escrito dirigida al Coordinador General del Programa Saneamiento de Panamá, por parte del visitante para programar la visita. En la solicitud se debe indicar el nombre completo, número de teléfono de la persona con la cual se deberá hacer las coordinaciones previas a la visita. Se debe adjuntar el "Formulario de Entendimiento" de todos los asistentes mayores de edad. Los documentos deben enviarse a la oficina del Programa Saneamiento de Panamá, ubicada en Reparto Nuevo Panamá, Avenida La Fontana.

Visitas técnicas y educativas:	Visitas particulares o corporativas:
Escolares	Organismos Financiadores
Colegiales	Banca Privada
Universitarias	Medios de Comunicación
Con excepción de las Visitas a Proyectos en Construcción:	Proveedores
	Instituciones públicas y privadas
	Particulares
Contactar al: Oficial de Educación Ambiental	Contactar al: Gerente de Comunicación

Observación: Las visitas de líderes comunitarios u organizaciones de base comunitarias serán atendidas por la supervisión de la gestión social o a quien este asigne.

La copia impresa se convierte en una versión no controlada


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ</p>	<p>Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 5 de 9</p>
<p>Comunicación Estratégica</p>		

- La nota de solicitud debe tener como adjunto el listado con los nombres completos y número de identificación de las personas que participarán en la visita.
- Se definirá el total de los visitantes dependiendo a las actividades a desarrollar. Los mismos serán atendidos de acuerdo a la disponibilidad de la fecha.
- Las visitas aprobadas y coordinadas por el área correspondiente, deben ser confirmadas en un periodo no mayor a 48 horas antes y deben llegar con 15 minutos de anticipación al horario fijado.
- Por razones de seguridad, sólo se permiten mayores de edad en el recorrido al área de procesos y siempre que sea alguna visita de tipo técnica, académica de ciencias ambientales, carreras afines y previamente aprobada por la UCP y coordinada por los operadores.
- En la planta las visitas serán atendidas en el Centro Interactivo de Educación Ambiental y/o edificio administrativo cumpliendo en todo momento con los lineamientos del protocolo PC-09.
- Para grupos escolares menores de 15 años es necesario que por cada 5 jóvenes asista un adulto responsable designado por la escuela, quien será el responsable de velar por el orden y la atención de los alumnos durante el recorrido del grupo.
- El horario de visitas es de lunes a viernes, de 9:00 a.m. hasta 11:00 am y de 1:00 pm hasta 3.00 pm. Las visitas que se presente sábados, domingos y días feriados serán aprobadas previamente por la Coordinación General y equipo de trabajo.
- Los visitantes asistirán en su propia movilidad, el traslado hasta el lugar a visitar no es responsabilidad del Programa Saneamiento de Panamá ni de sus Proveedores Externos.

6.2.- Normas de Seguridad de la Visita

6.2.1. Medidas Generales

- 1.- No se permiten visitantes con niños en brazos y mujeres en estado de gestación.
- 2.- Personas con, problemas cardíacos, necesidades especiales o que padezcan alguna enfermedad crónica deben ser notificadas al personal de la planta antes de la visita, para tomar el cuidado y las medidas correspondientes.
- 3.- Todos los vehículos de visitantes deben permanecer en el área de estacionamiento para visitas.


 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ</p>	<p>Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 6 de 9</p>
<p>Comunicación Estratégica</p>		

- 4.- Es obligación de todo visitante asistir a la inducción de seguridad antes de realizar el recorrido en las instalaciones. De acuerdo al componente a visitar, esta inducción podrá estar a cargo del equipo de SSO de la UCP o del equipo de SSO de Proveedor.
- 5.- Todo visitante debe portar un documento de identificación personal.
- 6.- Al ingresar al área de proceso es obligatorio el uso del equipo de protección personal (EPP).
- 7.- No se permite el paso a personas con armas blancas o de fuego.
- 8.- No se permite el ingreso de alimentos.
- 9.- No se permite el ingreso en pantalones cortos, sandalias abiertas y de tacón, bufandas, faldas o estolas.
- 10.- En situaciones de riesgo, los visitantes deberán seguir las instrucciones del personal, así como hacer caso de los señalamientos.
- 11.- No se recomienda efectuar o recibir llamadas desde teléfono celulares durante el desarrollo del recorrido.
- 12.- Por razones de seguridad y propiedad intelectual no está permitido el ingreso de cámaras fotográficas, video grabadoras, entre otros, solo se permitirá el ingreso a cámaras y equipo audiovisual para periodistas.
- 13.- No se permite correr ni empujar, dentro y fuera de las instalaciones de los componentes del Programa.
- 14.- Todos los visitantes deberán haber tomado desayuno o alimentos que garanticen que no ocurran desmayos por falta de alimentos.
- 15.- Cualquier daño a los equipos, mobiliarios y a toda la infraestructura general del CIEA o a cualquiera de las instalaciones del PSP causada por los visitantes, será responsabilidad del visitante y deberá asumir su reemplazo.

6.2.1. Medidas de Bioseguridad

Los visitantes deberán cumplir con las siguientes medidas de seguridad y salud por COVID-19.

- Firma de los lineamientos de seguridad y Responsabilidad COVID-19 para visitas. (en garita de control de acceso).
- Para visitas técnicas en la PTAR se deberá enviar o mostrar tarjeta de esquema de vacunación. (3 dosis mínimo, por el momento).
- Revisión de los implementos de protección personal y de salud ante el COVID--19 (máscara de protección contra covid-19 KN95, N95, KF94).
- Durante la visita deberá realizarse el lavado de manos, mantener colocada su máscara de protección en todo momento. (si requiere visitar o hacer uso de algún área interna de nuestras instalaciones).

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ</p>	<p>Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 7 de 9</p>
<p>Comunicación Estratégica</p>		


6.3.- Dentro del área de Proceso (estaciones de bombeo, PTAR, frentes de trabajo):

- 1.- Los visitantes deberán traer su EPP y vestimenta adecuada (casco, chaleco reflectivo, botas de seguridad, lentes, camisa o sweater manga larga).
- 2.- Todos los integrantes del grupo, deberán conocer las medidas de seguridad dadas antes de visitar cualquier componente del Programa.
- 3.- No se recomienda efectuar o recibir llamadas desde teléfonos celulares durante el desarrollo del recorrido.
- 4.- Los visitantes siempre deberán estar en compañía del guía responsable del grupo, prohibido separarse del grupo y mantener el orden.
- 5.- Por seguridad de los visitantes, existen áreas de acceso restringido, por favor respetar estas señalizaciones.
- 6.- Al concluir la visita, se les indicará el área de baño para que procedan a lavarse las manos con agua y jabón, esto es obligatorio.
- 7.- En caso de sentirse mal durante el recorrido informar inmediatamente al guía.
- 8.- Usar protección en la piel con bloqueador solar.
- 9.- Siempre respetar las señales de advertencia o restricción de paso.
- 10.- Sujetarse a los pasamanos de manera correcta al utilizar las escaleras.
- 11.- No se permite fumar, ingerir alimentos, bebidas, golosinas durante el recorrido.
- 12.- No se permite el acceso a personas alcoholizadas o bajo efecto de sustancias enervantes.
- 13.- Está prohibido botar basura, ensuciar o maltratar intencionalmente los equipos y las instalaciones de los componentes del Programa.
- 14.- El Programa Saneamiento de Panamá no se hace responsable de los objetos olvidados o perdidos dentro de las instalaciones. Por lo que se recomienda llevar solo lo necesario para realizar la visita.
- 15.- Personal que no pueda realizar el recorrido tendrá que esperar dentro del edificio administrativo o en las instalaciones del CIEA.
16. Se considerará las inclemencias del tiempo para realizar el recorrido.
17. Personal que no pueda realizar el recorrido tendrá que esperar dentro del edificio administrativo.
18. Solo se permitirá el acceso al número de personas autorizadas y que aparezcan en la solicitud y listado.

6.4. Vestimenta Obligatoria

6.4.1 Vestimenta para zonas operativas (áreas de procesos, frentes de obras, etc.)

Todos los visitantes deben vestir suéter o camisa con manga larga de algodón, pantalón largo, zapatos cerrados tipo cuerina o de tacón bajo de 1", botas (prohibido el acceso con zapatillas, zapatos de tacón superior a 1" de alto, botas vaqueras o de tela).

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ	Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 8 de 9
Comunicación Estratégica		

- No se permite, bufandas, faldas, estolas o pañoletas, camisa de tirantes o sin mangas en ninguna de las instalaciones de campo del PSP.
- Por seguridad, los visitantes serán responsable de llevar sus equipos de protección personal (casco, botas y chaleco. De no respetar estas indicaciones, el personal del operador tendrá derecho de suspender la visita. El Programa Saneamiento de Panamá no se hace responsable de accidentes ocasionados por imprudencia, por no seguir indicaciones o mal uso de los equipos de seguridad.

6.4.2 Vestimenta para visitas al CIEA y Edificio Administrativo

- Los visitantes deben vestir suéter o camisa manga larga, pantalón largo, zapatos cerrados de preferencia sin tacones (zapatillas, zapatos de tacón no superior a 1" de alto, o botas vaqueras o de tela).


7.- FORMULARIOS.

- Carta de lectura y entendimiento

8.- TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Apartado modificado	Descripción de la modificación
0	Abril 2019		Edición Inicial
1	Mayo 2022	4	Modificar las definiciones
		6.1	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar la persona de contacto de la Sección de Comunicación • Se agrega la firma de los asistentes mayores de edad en el formulario de entendimiento. • Se modifica la dirección de las oficinas del PSP. • Se agrega observación sobre los líderes comunitarios u organizaciones de base comunitaria. • Se modifica la cantidad de visitantes por lineamiento de protocolo de bioseguridad. • Se eliminó los estudiantes de 12 años.

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SANEAMIENTO DE PANAMÁ	Código: PC-09 Edición: 1 Vigencia: Abril 2019 Página 9 de 9
Comunicación Estratégica		

Edición	Fecha	Apartado modificado	Descripción de la modificación
			<ul style="list-style-type: none"> • Se agrega que las visitas generales serán recibidas en el CIEA o en el Edificio Administrativo. • Se modifica la cantidad de visitas recibidas en la PTAR y CIEA por día. • Se agregan los horarios para las visitas al CIEA.
		Todo PC-09	Corregir la redacción del documento completo
		6.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica que los periodistas si pueden ingresar con equipo audiovisual. • Se agrega que cualquier daño ocasionado a la infraestructura o equipos será responsabilidad del visitante y deberá asumir su reemplazo.
		6.2.2	Se agregan las Medidas de Bioseguridad por COVID-19.
		6.3	<ul style="list-style-type: none"> • Se agrega que los visitantes deben traer su EPP. • Se agrega que no se recomienda recibir o realizar llamadas durante el desarrollo del recorrido. • Se agrega que el personal que no pueda realizar el recorrido debe esperar en el edificio administrativo o CIEA.
		6.4.2	Se agrega vestimenta para el CIEA y Edificio Administrativo.

9.- ANEXOS

No aplica

La copia impresa se convierte en una versión no controlada