



(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111  
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

**2020-10-0791**

Lima, 24 de diciembre de 2020.

Señora:

**ITEL FRIDA CASTRO VILLAFUERTE**

[itel\\_frida@hotmail.com](mailto:itel_frida@hotmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 043-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 17 de diciembre de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

**Expediente N° 043-2020**

Usuario: **ITEL FRIDA CASTRO VILLAFUERTE**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con daños o pérdidas de los usuarios.**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 24 de diciembre de 2020

**VISTO:**

El reclamo del USUARIO **ITEL FRIDA CASTRO VILLAFUERTE** interpuesto el 17 de diciembre de 2020 en la Unidad de peaje QUIULLA.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: "El día 13/12/20; habiendo pasado de Junín a Huancayo; hice uso de los servicios higiénicos y me aplique el alcohol gel el cual provoco una quemadura en mi mano derecha parte de los dedos. El mismo que hasta la fecha se encuentra notorio. Solicito que me reconozcan los gastos realizados por la urgencia. Así mismo sugiero tener más cuidado al comprar productos de este tipo. Se me brinde un N° Tel. para remitir la toma fotográfica que poseo."
2. Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.
3. Que, la Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión establece que DEVIANDES S.A.C. abrirá un libro de sugerencia y reclamo en cada Unidad de Peaje, que tendrá por finalidad registrar y dar trámite a todos los reclamos que presenten los usuarios que transiten por los Sub-Tramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
4. Que, con fecha 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.
5. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.
6. Que, la Coordinadora de Peaje informa que los días 18 y 19 de diciembre de 2020 se comunica con el USUARIO a fin de recabar mayor información, señalando lo siguiente:
  - (i) Se le indica que puede realizar el envío de las imágenes al número del cual se le está realizando la llamada. Luego se le indica que lamentamos el inconveniente y nos gustaría tener mayor detalle, ya que los dispensadores de alcohol en gel se implementaron en los Servicios higiénicos debido a la emergencia sanitaria siendo

- un valor agregado brindado por parte de DEVIANDES en beneficio de los usuarios para una mejor desinfección.
- (ii) Se le consulta acerca del monto que solicita le reconozcan los gastos generados para la curación, la usuaria señaló que asciende a S/ 85.00 soles entre otras adicionales pero que solo sería ese monto.
  - (iii) La usuaria manifestó que estaba a punto de acercarse a la Comisaria para poner una denuncia y verificación del médico legista, lo cual no realizó debido a que no es su deseo ocasionar problemas, también señala que tanto ella como su esposo son abogados.
  - (iv) La usuaria indicó que encontró los servicios higiénicos impecables.
  - (v) La usuaria indicó que tiene la piel muy delicada por ello seguramente se le habían hecho unas ronchas en la mano, que debemos verificar el producto ya que algunos deben mezclarlos con agua.
  - (vi) La usuaria solicitó que se le pase un mensaje de whatsapp para que envíe las imágenes.
  - (vii) La usuaria solicitó que le compre cicatricure lo más pronto posible.
7. Que, inmediatamente se recabo la información respectiva del USUARIO, se deriva al médico ocupacional el reclamo para que emita el informe respectivo que forma parte de la presente resolución, concluyendo que *"(...) el evento ocurrido con el Usuario es un caso aislado donde se presentó una reacción de Hipersensibilidad (alergia) por el contacto con el producto (alcohol en gel) fabricado para el uso de higiene de manos, el mismo fue verificado en fecha de fabricación y se comprobó que no fuera contaminado con otra sustancia, el término "quemadura" no procede sino reacción alérgica. Por tal motivo se llega a la conclusión que es un evento aislado donde DEVIANDES queda fuera de responsabilidad ya que se trata de un producto de venta libre, las reacciones adversas manifestadas por el cuerpo humano pueden ocurrir ya sea con productos de higiene, cosmético, comestibles entre otros y varía en cada persona por factores genéticos y hereditarios."*
8. Que, la empresa brinda en los servicios higiénicos: agua, jabón líquido, y desde hace 3 meses alcohol en gel, de libre elección de los usuarios, sin que durante este tiempo se haya registrado algún incidente según el reportado por su persona.
9. Que, asimismo, de la revisión del producto, éste se encuentra vigente, en buen estado y comprado en un proveedor debidamente formal, no teniendo ningún inconveniente con otros usuarios ni con nuestro propio personal, por lo que podemos indicar que no es defecto del producto.
10. Que, finalmente, sin perjuicio de lo expuesto, conociendo el usuario su condición particular de piel delicada, es quien tiene la obligación de elegir que productos puede o debe utilizar.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de la empresa,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario.

**Segundo:** Adjuntar a la presente resolución el informe del medico ocupacional de DEVIANDES.

**Tercero:** Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Cuarto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

**Quinto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

**DEVIANDES SAC**  
  
Luigi D'Alfonso Crovetto  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## INFORME DE EVALUACION DE GEL HIDROALCOHÓLICO

En vista del reclamo realizado por la Sra. IteI Frida Castro Villafuerte el día 17-12-2020 donde refiere “Quemadura” posterior a utilización de alcohol en gel en SSHH de la unidad de peaje Quiulla se procede a la evaluación de dicho producto:

Valorando lo siguiente

- Composición: fundamentalmente alcohol isopropil, glicerina y agua productos base para la elaboración de dicho producto.
- Se evidencia que su Uso está destinado a la desinfección de manos y NO es un producto de limpieza industrial que pueda ser corrosivo.
- Se evidencia fecha de vencimiento de dichos producto tanto ALCOHOL GEL marca NEX vence el 05-2023 y ALCOHOL GEL MAFA vence el 07-2022.
- Se verifica consistencia del producto y coincide con el aspecto, olor y color normal de productos de este tipo

Por tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Desde que se decretó el estado de alarma provocada por la COVID-19 el pasado 13 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades estadounidense ([CDC](#)) han establecido el lavado minucioso de las manos con agua y jabón o con geles a base de alcohol como la principal medida de prevención. Lo cual nos ha llevado a un lavado excesivo con diferentes productos que ocasionan un daño progresivo en nuestra piel.

Aunque la mayoría de las recomendaciones oficiales aseguran que el agua y el jabón es la mejor manera de mantener las manos libres de virus, cuando esto no es posible, [los desinfectantes a base de hidrogel](#) son una muy buena alternativa. Recomiendan, eso sí, que el gel contenga al menos un 60% de alcohol y que, a la hora de aplicar, cubra todas las superficies de las manos y se froten bien hasta que queden secas.

Estos desinfectantes para manos a base de alcohol pueden reducir muy rápidamente la cantidad de microbios en las manos (excepto cuando están muy sucias, en este caso es preferible lavarlas con agua y jabón). Con el SRAS-CoV-2, estos geles, muy comunes antes de la crisis en el ámbito hospitalario, **se han convertido en un elemento habitual de la vida cotidiana** y en un potente destructor de microbios.

Pero, en ocasiones, puede ocurrir que no se usen de la forma más efectiva (no se usa suficiente cantidad, o se usa demasiada, o se elimina antes de que se seque). **¿Puede este mal uso conllevar riesgos?** ¿Puede afectar a nuestras manos?

## Problemas asociados con el abuso de los desinfectantes de manos

El uso repetido y, en ocasiones, abusivo de jabones, detergentes y gel de alcohol puede llegar a ser un enemigo de las manos, sobre todo las de aquellas personas que tienen una piel particularmente seca. El exceso de higiene y el abuso de los desinfectantes, algo habitual durante estos días, puede romper la primera barrera defensiva del cuerpo, la piel, y sus barreras protectoras.

Los alcoholes **tienen la capacidad de deshidratar nuestra piel**, de ahí que un uso continuado y repetitivo de este tipo de formulaciones que no tienen humectantes acabe afectando a nuestra epidermis. Y lo hacen de varias maneras:

- **Sequedad y aparición de grietas:** el jabón y el agua en exceso, así como el uso de geles desinfectantes, pueden hacer que se elimine el manto lipídico de la piel.
- **Eczema irritativo:** una reacción inflamatoria de la piel que acaba en descamación y picor como resultado de la exposición, repetida y continuada, a sustancias o factores irritantes que dan lugar a lesiones cutáneas. La limpieza excesiva, la humedad mantenida, agentes detergentes, productos ácidos, etc., pueden alterar la estructura normal de la capa más superficial de la piel.
- **Eczema alérgico de contacto:** puede desarrollarse en personas previamente sensibilizadas a sustancias concretas.
- **Dermatitis de contacto:** es una reacción que suele manifestarse en forma de [enrojecimiento e inflamación](#), según la Sociedad Española de Inmunología Clínica, Alergología y Asma Pediátrica (SEICAP). Da picor, en ocasiones intenso. Es más común en personas que se han sensibilizado a una sustancia externa y es más frecuente si ya hay daños previos en la piel, como dermatitis atópica o psoriasis. También existe una predisposición genética a sufrir este tipo de alergia.
- **Alteración del microbioma:** si bien el gel hidroalcohólico puede matar los microbios potencialmente peligrosos, también altera las comunidades de bacterias beneficiosas en la piel. Cuando usamos estos desinfectantes, eliminamos todos los microbios que residen en nuestra mano, buenos y malos.

Las personas que tienen un mayor riesgo de sufrir algún tipo de problema en las manos son **aquellas que presentan antecedentes de eczema**; el personal sanitario, que tiene que lavarse las manos con mucha frecuencia; personas expuestas a productos químicos o irritantes.

No es recomendable que los niños menores de dos años usen este tipo de hidrogeles. A partir de esta edad puede utilizarse pero bajo supervisión de un adulto (por el riesgo de ingesta que hay) y vigilando siempre cómo reacciona la piel porque la de un niño es más sensible que la de un adulto. Los dermatólogos aconsejan que **el lavado de manos vaya acompañado del uso de bastante crema hidratante** para evitar que la piel se reseque demasiado.

## Pasos para la desinfección de manos eficaz y segura con gel

La OMS hace unas Recomendaciones sobre cómo utilizar correctamente el gel para la desinfección de manos, un proceso que tendría que durar unos 20-30 segundos y que consta de los siguientes pasos:

1. Verter una cantidad de producto en la palma de la mano.
2. Frotar las manos entre sí; la palma de una mano contra el dorso de la otra entrelazando los dedos; las palmas de las manos entre sí; el dorso de los dedos con la palma de la mano opuesta; los pulgares con un movimiento de rotación.
3. Dejar secar. Es quizás uno de los pasos más importantes para que así los vapores se dispersen. "Una vez secas, tus manos estarán seguras", admite la OMS.

Anexos:

Se realizaron pruebas con el personal de CCO incluyendo Medico ocupacional e Ingeniero en Seguridad sin tener resultados de Hipersensibilidad.

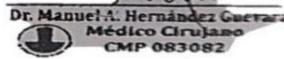






**Conclusiones:**

Según lo descrito, el evento ocurrido con el Usuario es un caso aislado donde se presentó una reacción de Hipersensibilidad (alergia) por el contacto con el producto (alcohol en gel) fabricado para el uso de higiene de manos, el mismo fue verificado en fecha de fabricación y se comprobó que no fuera contaminado con otra sustancia, el término “quemadura” no procede sino reacción alérgica. Por tal motivo se llega a la conclusión que es un evento aislado donde DEVIANDES queda fuera de responsabilidad ya que se trata de un producto de venta libre, las reacciones adversas manifestadas por el cuerpo humano pueden ocurrir ya sea con productos de higiene, cosmético, comestibles entre otros y varía en cada persona por factores genéticos y hereditarios.

Atentamente Dr. Manuel Hernández  
Medico Ocupacional Deviandes