

PROTOCOLO DE

# BUENAS PRÁCTICAS SANITARIAS EN LOS COMERCIOS,

PARA LA **REACTIVACIÓN ECONÓMICA** ANTE  
LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS



# Antecedentes

El SARS COV-2 es un virus de reciente aparición causante del COVID-19. Perteneces a una familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos.

En los humanos, se conoce de 7 coronavirus patógenos, que, por lo general, causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves.

Los dos más conocidos por sus consecuencias sobre la salud, son los que provocaron las epidemias de Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS) en el 2002, con 8,096 casos reportados y un 10 % de letalidad y el Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS) en el 2012, con 2,494 casos y un 35 % de letalidad.

En diciembre de 2019, fue notificado en la ciudad china de Wuhan, el aparecimiento de un nuevo coronavirus, el SARS COV-2 (causante de COVID-19 una enfermedad respiratoria altamente transmisible) e hizo que la Organización Mundial de la Salud decretara a partir del 11 de marzo de 2020 una pandemia mundial, representando una amenaza no solamente para la salud individual sino para la salud pública mundial.

Los datos sobre casos confirmados, muertes y tasa de letalidad por COVID 19, se modifican constantemente a nivel mundial, y Guatemala no es una excepción.

La Cámara de Comercio de Guatemala con 126 años de trayectoria; cree, lidera, representa y defiende la promoción del comercio tanto a nivel nacional como internacional; en este sentido y ante la crisis generada por la pandemia del coronavirus se ha planteado el desafío de apoyar no solamente a sus agremiados, sino a los miles de guatemaltecos trabajadores que dependen del comercio para la estabilidad y desarrollo de sus familias.

El lunes 16 de marzo de 2020, Guatemala se paralizó ante la inminente amenaza de un enemigo invisible, el coronavirus; esta paralización claramente justificable para el resguardo de la salud y la vida de los guatemaltecos generó la iniciativa quédate en casa, que paralelamente desencadenó una serie de efectos lesivos para el comercio y la economía en general.

Ha transcurrido poco más de un mes de inactividad o actividad limitada en Guatemala y los efectos negativos ya se hacen sentir, tanto para el comercio, la industria, los trabajadores y la economía informal como para el propio Estado.

**¿Cuánto tiempo tardará controlar la propagación del coronavirus?, ¿Cuánto tiempo tardará desarrollar una vacuna? son interrogantes difíciles de responder, por tal razón eso nos coloca en la situación de aprender a convivir con el virus y enfrentar una nueva normalidad.**

# JUSTIFICACIÓN

---

La Secretaria Ejecutiva de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Alicia Bárcena, presentó el martes 21 de abril, el informe especial sobre el COVID-19 No. 2, en donde indica que la crisis de la región para el año 2020, significará una caída del PIB de -5,3% que representa la peor de toda la historia; aunado a una tasa de desempleo de 11.5% que implicaría 37.7 millones de desempleados; siendo el sector más afectado la pequeña y mediana empresa por su inminente cierre definitivo derivado de la crisis.

**En Guatemala, la actividad de comercio y servicios en su conjunto aportan un 22.2% al PIB (datos 2019) y representan un promedio anual de trabajadores afiliados al seguro social de 354,235 (Datos 2018). El comercio y los servicios representaron a la recaudación económica en 2019, un total de 31,340.20 millones de quetzales, equivalente a un 48.69% de los ingresos tributarios.**

Dimensionar la profundidad del daño generado a la actividad económica, permite establecer la magnitud del esfuerzo que se tendrá que realizar a todo nivel para el regreso a las actividades, las cuales tendrán que ajustarse a la *nueva normalidad*, que implica cambios estructurales en la organización de la actividad productiva, laboral, de salud ocupacional y social.

En tal virtud, la Cámara de Comercio de Guatemala, sus Filiales y Gremiales en todo el país, ante la crisis generada, urge una reactivación económica integral que no solamente impacte positivamente en todos los niveles, sino que permita al Estado, cumplir con su fin primordial; por ello propone una reactivación con responsabilidad y plantea el presente Protocolo de Buenas Prácticas Sanitarias para la prevención de la transmisión del Coronavirus, que será adoptado por todos sus asociados, como un compromiso que contribuya al bien común.



PROTOCOLO DE

# BUENAS PRÁCTICAS SANITARIAS

PARA COMERCIANTES ANTE EL COVID-19

## INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto la reactivación económica es un imperativo, evitar el posible contagio es una responsabilidad de todos; el Estado ha publicado una serie de medidas sanitarias generales para evitar la propagación del coronavirus, sin embargo, en la dinámica comercial existen diferentes líneas de negocio, que requieren no solamente aplicar las normas sanitarias estandarizadas, sino normas específicas que se adapten al tipo de servicio o producto que brinda y satisfaga la seguridad de sus colaboradores y clientes.

El presente protocolo de Bioseguridad tiene un alcance nacional y su propósito impulsar a la reactivación de la económica y disminución de las consecuencias de la propagación e infección por COVID-19, mediante la implementación de medidas de prevención y control del virus.

Es importante, que se establezcan las condiciones de seguridad y salud, en que se deben desarrollar las actividades, labores en los lugares de trabajo, sin restar la importancia a reglamentaciones adicionales que se establezcan para cada rubro económico, profesión u oficio, en particular.

# Objetivos

Garantizar la seguridad y salud de los empleados en todas las actividades económicas y en todas las empresas y lugares de trabajo.

Implementar programas permanentes de seguridad y salud en el trabajo, encaminado a proteger y mantener la salud de los empleados y el óptimo funcionamiento de sus actividades.

Implementar medidas apropiadas para informar, proteger y fomentar la salud de los empleados en las empresas y lugares de trabajo; difundiendo entre ellos los instructivos y las medidas de prevención y control que se generen e implementen sobre COVID-19.

Realizar análisis de riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados en las empresas y lugares de trabajo, haciendo énfasis en las medidas de prevención y control biológicas.

Implementar las disposiciones de este protocolo, así como las normas, reglamentos, manuales e instructivos que se creen para la prevención de COVID-19.

Mantener los programas de seguridad y salud en el trabajo, utilizados para la prevención de riesgos de la salud ante la pandemia, en especial los biológicos.

Informar oportunamente las instancias correspondientes sobre generación de casos y contagios.



# TERMINOS Y DEFINICIONES:

1

**Virus:** Agentes infecciosos. Están al límite de lo que podría considerarse un ser vivo, porque necesitan la célula de otro ser vivo para vivir. Una vez dentro del organismo que sirve de “huésped”, el virus infecta sus células y se multiplica para sobrevivir.

2

**SARS CoV -2 causante del COVID-19:** pertenece a la familia de los coronavirus, un tipo de virus que tiene una especie de halo o corona a su alrededor. Esta característica le permite adherirse mejor a las células del huésped, facilita que se multipliquen y extiendan por todo el cuerpo. Los coronavirus afectan al sistema respiratorio.

3

**OMS:** Organización Mundial de la Salud

4

**Huésped:** Organismo que alberga a otro en su interior o que lo porta sobre si ya sea en una simbiosis de parasitismo, comensalismo o mutualismo.

5

**Epidemia:** Producción de un brote descontrolado de una enfermedad en una región concreta.

6

**Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

7

**Transmisión Directa:** contagio de una enfermedad por el contacto con una persona portadora del virus de dicha enfermedad.

8

**Transmisión Indirecta:** contagio de una enfermedad por tocar algún objeto o superficie donde hay microgotas del virus de dicha enfermedad.

9

**Mortalidad:** número total de víctimas mortales provocadas por una enfermedad.

10

**Tasa de letalidad:** relaciona el número de personas contagiadas con el número de víctimas mortales.

11

**Confinamiento:** Los habitantes de una ciudad o región deben permanecer en sus casas y se cierran los accesos a esa ciudad o región.

12

**Amenaza:** fenómenos (hecho / situación / acontecimiento / estado / factor / agente) cuya acción puede ser peligroso y provocar daños (efectos / consecuencias dañinas / impacto negativo) en la salud y la seguridad de los seres vivos (individuos, grupos), las empresas, los bienes materiales o económicos

13

**Riesgo:** posible exposición a microorganismos que eventualmente de lugar a una enfermedad clínica.

14

**Probabilidad:** Posibilidad matemática de que algo suceda.

15

**Nivel de Riesgo:** Clasificación de los riesgos según su probabilidad y su amenaza.

16

**Bioseguridad:** conjunto de medidas preventivas que tienen como objetivo proteger la salud y la seguridad del personal, los usuarios y la comunidad, frente a diferentes riesgos producidos por agentes biológicos, físicos, químicos y mecánicos.

17

**EPP:** Equipo de Protección Personal



# COMPORTAMIENTO DE COVID-19:



La gente puede contraer COVID-19 a partir de una transmisión directa, esto ocurre cuando una persona infectada estornuda o tose, dispersando pequeñas gotas de agua por el aire. Esas gotas pueden aterrizar en la nariz, la boca o los ojos de una persona que se encuentra cerca, o ella las puede inspirar.

Es posible que una persona también contraiga la infección por medio de transmisión indirecta, al tocar una superficie cubierta de gotas infectadas y luego se toque la nariz, la boca o los ojos.

Según informa la OMS, el coronavirus puede sobrevivir en una superficie durante horas o días. Las personas infectadas por COVID-19 presentan un período de incubación que puede ser asintomático, con una duración media de 5 a 6 días y un rango entre 1 y 14 días.

Pasado este período se comienzan a presentar, síntomas y signos, que pueden ser desde leves y moderados, alrededor del 80 % de los enfermos, pasando por las formas más graves y complicadas, que requieren hospitalización y soporte respiratorio mediante ventilación mecánica, alrededor del 15 % de los casos, hasta la muerte en alrededor del 5 % de los casos.

Los primeros síntomas y signos, se evidencian en el sistema respiratorio superior y se presentan en forma similar a un resfriado o gripe común.

Se puede presentar, dificultad para respirar, fiebre, tos seca, cansancio, congestión nasal, secreción nasal, dolor de garganta, dolor de cabeza, perdida del olfato y del gusto, náuseas o vómitos y diarrea.

Las personas infectadas no necesariamente presentan todos los síntomas, en algunos de los casos pueden no tener ninguno.

**La duración de la enfermedad es de alrededor de 15 días. Existen evidencias, de que una vez eliminados los síntomas y signos y declarada la curación, la persona puede continuar trasmitiendo el virus entre 7 y 14 días, por lo que se realizan dos pruebas las que se esperan den negativo para declarar la recuperación del paciente y que ya no es transmisor del virus.**

Las personas con problemas de hipertensión arterial, obesidad, diabetes, o patología cardiovascular o pulmonar crónica a tener una evolución más grave en caso de contagiarse con Coronavirus. Al tener las defensas comprometidas se hace más probable que se desarrolle una neumonía vírica grave, que implica afectación difusa de los pulmones e insuficiencia respiratoria (dificultad para oxigenar la sangre).

Los pacientes inmunodeprimidos, por inmunodeficiencias adquiridas como el VIH, o bien inmunosuprimidos porque están trasplantados o reciben tratamiento inmunosupresor por otras patologías, como por ejemplo quimioterapia para el cáncer, son un colectivo especial de riesgo. Deben estar prevenidos de infecciones respiratorias ya que son las complicaciones más frecuentes, pero estas medidas deben tenerlas en cuenta siempre y no solamente ante el COVID-19.

En pacientes con patología respiratoria crónica como bronquitis crónica, enfisema pulmonar o asma bronquial es también lógico que una infección viral pueda provocar descompensaciones de su cuadro de base y que desarrollen insuficiencia respiratoria, al tener ya comprometido su aparato respiratorio. Es importante, determinar que empleados presentan estas condiciones y proceder a su aislamiento.

Las pruebas para detectar el coronavirus han dado positivo en algunos animales. Si una persona está enferma con el coronavirus no deberían tener contacto con sus mascotas. Si alguien debe cuidar a una mascota mientras está enfermo, debe lavarse las manos antes y después del contacto con la mascota y usar una mascarilla. Si su mascota está enferma, se deberá buscar ayuda por medio de clínicas veterinarias.

# GESTIONANDO EL RIESGO

La gestión de riesgos son las actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo. Es un conjunto de acciones integrales para abordar todos aquellos factores e influencias externas e internas que hacen incierto si lograrán lo planificado.

Al gestionar el riesgo se debe determinar los riesgos, atacarlos para controlarlos, disminuirlos, eliminarlos o en su defecto prepararnos para convivir con ellos y responder ante los daños que puedan causarse.

Para la gestión de riesgos, es indispensable determinar al menos tres elementos:

- ✓ Amenazas: Se pueden clasificar en Extremadamente Dañino, Dañino o Ligeramente Dañino.
- ✓ Probabilidad: Se puede clasificar en Alta, Media o Baja.
- ✓ Nivel de Riesgo: Se puede clasificar en Riesgo Intolerable, Riesgo Importante Riesgo Moderado, Riesgo Tolerable, Riesgo Trivial.

Habitualmente, los factores e influencias psicosociales, son pocos considerados y tomadas en cuenta, en los protocolos de prevención dentro de los sistemas de trabajo.

La Gestión del Riesgo es de suma importancia para las empresas ya que les permite:

- ✓ Mejorar las condiciones laborales.
- ✓ Mejorar la calidad de vida de los empleados y por ende de sus familias.
- ✓ Obtener una apreciación ética y moral sobre la persona que labora para una empresa, tomándola en cuenta como persona y no como fuerza productiva.
- ✓ Evidencia el compromiso de la empresa frente a la salud y seguridad de los empleados.
- ✓ Apoyo en el cumplimiento en las legislaciones y/o normativas nacionales e internacionales (cuando aplique).

# Clasificación de ocupaciones según riesgo de exposición a COVID-19

A continuación, se clasifican las ocupaciones de acuerdo con su nivel de exposición estimado. Se debe de resaltar, que el nivel de riesgo depende en parte, del tipo de ocupación/oficio, necesidad y/o requerimiento de tener un contacto menor a 1,5 y 2 metros de distancia con personas sospechosas o enfermas de COVID-19.

Por lo tanto, se deben adoptar directrices de bioseguridad, que velen por normas y medidas para la protección de la salud, frente a los diferentes riesgos a los que se encuentre expuesto el empleado en el desempeño de sus funciones, así como con el medio exterior.

Todos los empleados son diferentes, con actividades laborales distintas. Sin embargo, la opción de evitar el contacto ya sea con personas sospechosas o infectadas y/o superficies contaminadas por el virus, no es posible de realizar en todas las ocupaciones por igual.

Por ejemplo, empleados en puestos directivos, gerenciales, y/o administrativos, pueden recurrir a la implementación del home office u otras múltiples herramientas electrónicas (Zoom, Hangouts, Microsoft Teams, TeamViewer, Webex, entre otras) desde casa.

En el otro extremo se encuentran los trabajadores de la salud, técnicos, prestadores de servicios, comerciantes, operarios, agrícolas, entre otros, que, debido a la complejidad y naturaleza de su ocupación, deben entrar en contacto con el público.

La probabilidad del riesgo se puede determinar en Alta, Media y Baja.





Las medidas a tomar en el lugar de trabajo se refieren a una variedad de acciones para reducir el riesgo de transmisión al disminuir las oportunidades de contacto en el lugar de trabajo y la comunidad.

Algunas medidas que pudieran implementarse son: horarios de trabajo flexibles / turnos para los empleados, la oportunidad de home office, motivar a que se realicen las medidas de distanciamiento físico dentro del espacio de trabajo, un mayor uso del correo electrónico y las herramientas electrónicas (videoconferencias) para reducir los contactos cercanos, reducir el contacto entre empleados y clientes, reducir contacto entre empleados, entre otras.

Para la mayoría de las empresas, especialmente las pequeñas y medianas empresas, un enfoque sencillo (que incorpore elementos de gestión de riesgos) como el que se presenta a continuación debería ser eficaz para su funcionamiento:

## Paso 1

### **Identificar riesgos y personas en riesgos**

Identificar aquellos factores en el trabajo que tienen el potencial de causar daño e identificar a los empleados que pueden estar expuestos a los peligros

## Paso 2

### **Evaluación de Riesgos**

Estimar los riesgos existentes en términos de amenaza y probabilidad de ocurrencia

## Paso 3

### **Determinación de la Acción a Tomar**

Identificar las acciones apropiadas para minimizar, eliminar o controlar el riesgo

## Paso 4

### **Acciones puestas en marcha**

Poner en práctica las acciones determinadas mediante un plan de priorización

## Paso 5

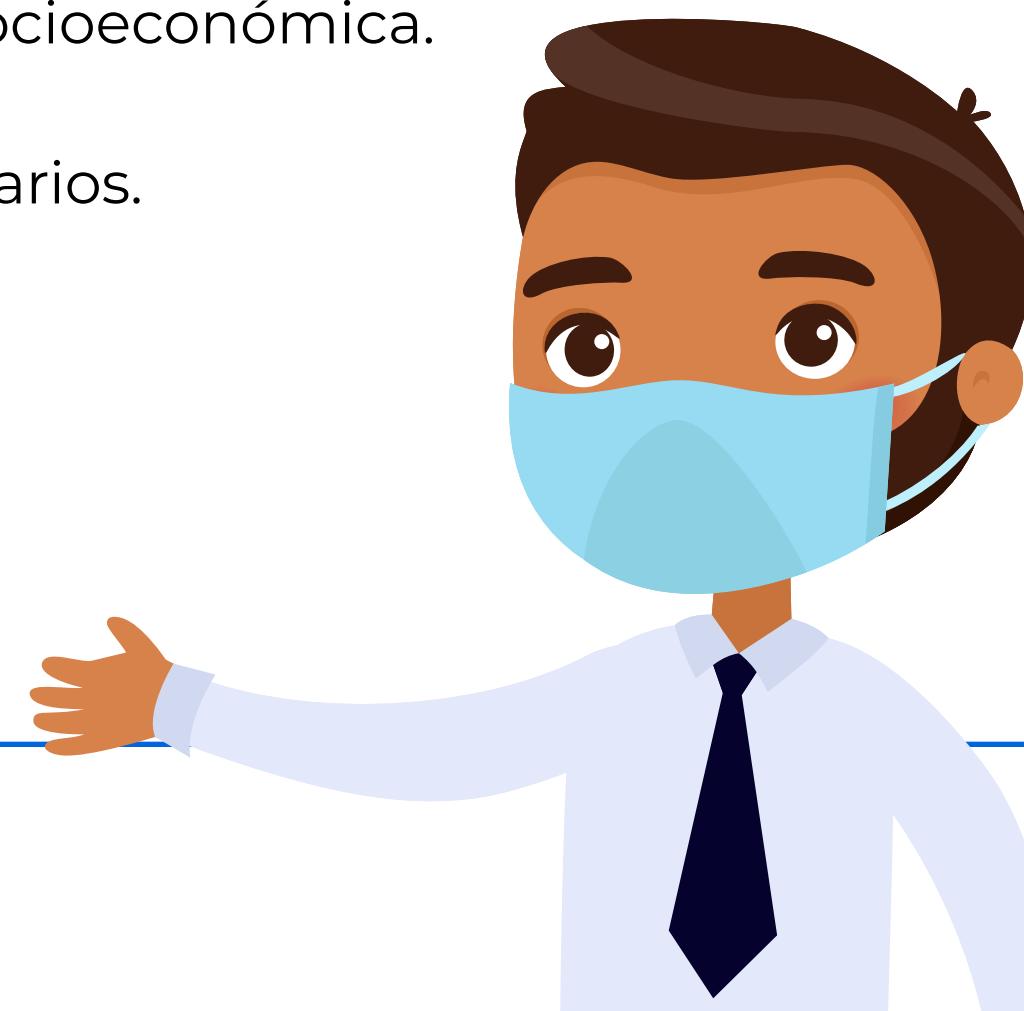
### **Seguimiento y revisión**

Implementar seguimiento a las acciones puestas en marcha para determinar su éxito

Se debe tomar en cuenta las formas actuales de trabajo con controles administrativos y realizar cambios, proteger al empleado con equipo de protección personal de acuerdo con las tareas que debe realizar e implementar prácticas seguras de trabajo.

Toda empresa y centro de trabajo, debe de contemplar la incorporación de un plan de urgencias y de continuidad de las actividades. No obstante, se deben tomar en cuenta las siguientes limitaciones al momento de organizar el trabajo:

- ✓ Contexto del nuevo entorno laboral.
- ✓ Contexto familiar.
- ✓ Distanciamiento social y confinamiento.
- ✓ Incertidumbre laboral y socioeconómica.
- ✓ Espacios y recursos necesarios.
- ✓ Horarios laborales



Es responsabilidad del empleador, mantener informados a todos sus empleados de cualquier cambio a realizarse en la empresa, de los procedimientos a mantener y los que se modificarán. Se debe estructurar un plan y calendario, junto con los contactos pertinentes, estableciendo los criterios de tiempos y contenido para las tareas asignadas.

La información que se comunica debe de ser analizada y luego filtrada. El exceso de información, no fidedigna, deja al empleado expuesto y con incertidumbre sobre cómo desarrollar sus actividades de una manera adecuada.

Se recomienda que dentro de la información a comunicar no falte:

- ✓ Facilitar recomendaciones sanitarias.
- ✓ Recomendar seguir las mismas medidas sanitarias en casa.
- ✓ Dar a conocer la posibilidad de impacto emocional debido a la pandemia COVID-19.
- ✓ Explicar los posibles miedos y prevenir el estrés, evitar una preocupación constante, irritabilidad, mal humor, ansiedad, mala concentración u otros que puedan interferir con un buen desempeño.
- ✓ Informar y promover sobre el bienestar emocional.
- ✓ Facilitar recomendaciones a los empleados sobre el diseño de su puesto de trabajo, higiene, salud, y seguridad a seguir en el mismo, aun siendo este desarrollado en casa.
- ✓ Brindar un servicio de apoyo social y apoyo psicológico  
(Es establecer línea de comunicación entre empleadores y empleados, sobre información de riesgo o situaciones especiales durante las circunstancias.)

# ASPECTOS GENERALES:

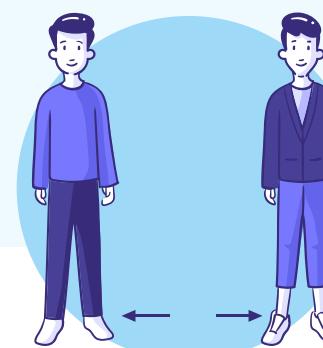
Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Organización Mundial de la Salud)

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse: (Organización Mundial de la Salud)

- ✓ De persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala, transmisión directa.
- ✓ Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca, transmisión indirecta.



# PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA PROPAGACIÓN:



## Distanciamiento Social:

Sensibilización sobre el mantenimiento de las distancias de seguridad recomendadas entre las personas (1,5 y 2 metros).

Evitar entrar en contacto con personas sospechosas o con síntomas y signos respiratorios.

Evitar lugares o espacios con aglomeraciones de personas.

Informar y buscar ayuda médica si se presentan síntomas o signos respiratorios o si se ha estado en contacto directo con personas sospechosas o con síntomas respiratorios.

Permanezca en casa si no se encuentra bien. Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, busque atención médica y llame con antelación. Siga las instrucciones de las autoridades sanitarias locales.

Se recomiendan las siguientes medidas generales que deberían ser establecidas para cualquier actividad económica.



## Políticas de etiqueta respiratoria:

Toser y estornudar cubriéndose la nariz y la boca con el ángulo interno del codo flexionado.

Tanto usted como las personas que les rodean deben asegurarse de mantener una buena higiene de las vías respiratorias. Eso significa cubrirse la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel al toser o estornudar. El pañuelo usado debe desecharse de inmediato.

Depositar los pañuelos o toallas desechables en recipientes con este fin, con tapas de pedal y hacer uso de ellos una sola vez.

Evitar tocarse la nariz, la boca y los ojos de manera innecesaria.

Lavarse y desinfectarse las manos antes y después de tocarse la nariz, la boca y los ojos.



## Lavado de Manos

Lávese las manos a fondo y con frecuencia usando un desinfectante a base de alcohol (Concentración mínima 60%) o con agua y jabón, con una duración mínima de 1 minuto.

Luego de toser o estornudar.

Antes y después de tocarse o sonarse la nariz.

Antes y después de utilizar cualquier medio de transporte, en especial si es colectiva o público.

Antes y después de visitar lugares públicos.

Antes y después de manipular objetos, desechos sólidos o líquidos, dinero.

Antes y después de tocar animales o personas.

Antes y después de comer.

Antes y después de utilizar los servicios sanitarios.

Antes y después de la realización del trabajo.

Durante la realización del trabajo, la frecuencia dependerá del lugar de trabajo y el tipo de actividades y tareas que se desarrollan. Estará definida en cada empresa o centro de trabajo.

## Limpia tus manos ¿Cuándo?



Antes de tocarte la cara



Después de toser o  
estornudar



Después de ir al baño



Antes y después de  
cambiar pañales



Antes de preparar y  
comer alimentos



Antes y después de  
visitar o atender a  
alguien enfermo



Después de tirar la  
basura



Después de tocar las  
manijas de las puertas



Después de estar en  
lugares públicos  
concurridos

**Tener las manos limpias reduce la propagación  
de enfermedades como COVID-19**



## Limpieza y desinfección de objetos y superficies

El procedimiento de limpieza y desinfección de objetos y superficies relacionados con el trabajador se realizará de acuerdo con la manera habitual de limpieza y desinfección del centro de trabajo. Luego de la limpieza y desinfección los mismos deben de quedar sin humedad.

La limpieza general se hará siempre en húmedo, desde las zonas más limpias a las más sucias, desde adentro hacia afuera.

Se debe de evitar en lo posible el uso de escoba en áreas de mayor riesgo.

Se utilizarán técnicas de doble cubo.

El material utilizado que sea desecharable, se introducirá en un contenedor de residuos con tapa y etiquetado con las advertencias precisas.

Las superficies se deben limpiar con soluciones recomendadas por los organismos internacionales y comprobada su eficacia contra Sars-CoV-

Dentro de las recomendaciones están:

a) Para objetos personales (pantallas, teléfonos, tabletas, lentes, espejuelos, gafas). Utilice una solución de alcohol al 70 % al menos, rocíe y deje secar al aire o frote con un paño y deje secar al aire.

b) Para superficies de trabajo, pisos, paredes, puertas, escritorios y otras superficies, como los zapatos:

Utilice una solución de cloro de uso doméstico (al 5 %) diluida de la siguiente manera: Cuatro cucharaditas (20 ml) de cloro por litro de agua, rocíe o frote y deje actuar por al menos 10 minutos.

Utilice amonio cuaternario al 5 % de dilución, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución en caso de ser más concentrado. Espere al menos 10 minutos para que actúe.

**NO MEZCLAR AMONIO CON LEJÍA (CLORO)**

Utilice el peróxido de hidrógeno (Agua oxigenada) uso comercial al 3 % deje actuar por al menos 5 minutos.

c) Para todo producto utilizado en limpieza de superficies y desinfección de COVID-19, se debe consultar las indicaciones de uso ya que la concentración de los componentes activos puede variar de presentación industrial al doméstico y de marca en marca.



## Manipulación y uso de Equipo de Protección Personal

Capacitación sobre el uso y manipulación (puesta y retirada) de los EPP.

Los EPP de un solo uso o los desechables, debe de ser eliminado bajo los estándares establecidos para evitar la contaminación cruzada de otros sitios, objetos, productos o superficies.



## Funcionamiento de un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo

En las empresas o centros de trabajo donde esté conformada y en funcionamiento la Comisión de Higiene y Seguridad, esta debe de jugar un rol fundamental durante la implementación de las medidas frente COVID-19. Es imprescindible que se establezcan un sistema de vigilancia y control sobre el acatamiento y el cumplimiento de todas las medidas, directrices, normas, orientaciones y otras que se dispongan dentro de la empresa o centro de trabajo.

Es necesario que las organizaciones o centros de trabajo que disponen de servicios de atención en salud, extremen las medidas de detección de sospechosos y enfermos.



## Vigilancia en salud o epidemiológica

Si la empresa o centro de trabajo dispone de un programa o plan de vigilancia, debe de considerar las medidas necesarias para adaptarlo a las regulaciones y orientaciones que garanticen la comunicación constante con las autoridades e instituciones responsables.

Si la empresa o centro de trabajo no dispone de estrategias de vigilancia, debe de garantizarse la comunicación constante con las autoridades y entes correspondientes.

En todo caso, la empresa o centro de trabajo debe mantener un mecanismo de comunicación directa para la notificación inmediatamente sobre la sospecha de casos.

# COVID-19

Enfermedad por coronavirus 2019

## CÓMO PONERSE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)



- Identifique peligros y gestione riesgos. Busque el EPP necesario.
- Vea dónde se pondrá y quitará el EPP.
- Pida ayuda a un amigo o póngase delante de un espejo.
- Descarte todo el EPP en un cubo de basura adecuado.



PASO 2



PASO 3

Póngase la bata.

Póngase la mascarilla quirúrgica o respirador.\*



PASO 4

Póngase la protección ocular (gafas protectoras) o facial (protector facial).†



PASO 5

Póngase los guantes (incluso sobre la muñeca).

\*Puede ser una mascarilla quirúrgica o un respirador (N95 o similar), según el nivel de atención. En el procedimiento generador de aerosoles (PGA), use un respirador (N95 o similar).

†Por ejemplo, visor, careta o gafas protectoras (considere la posibilidad de usar gafas antiempañante o un líquido antiempañante).

## EFICIENCIA DE PROTECCIÓN DE LA MÁSCARA



N95

LA PROTECCIÓN MÁS FUERTE

Virus	95%
Bacteriano	100%
Polvo	100%
Polen	100%



MÁSCARA QUIRÚRGICA

USO MÉDICO

Virus	95%
Bacteriano	80%
Polvo	80%
Polen	80%



MÁSCARA FFP1

AISLAMIENTO DE PARTÍCULAS SUSPENDIDAS

Virus	95%
Bacteriano	80%
Polvo	80%
Polen	80%



CARBÓN ACTIVADO

DETENER OLOR

Virus	10%
Bacteriano	50%
Polvo	50%
Polen	50%



MÁSCARA DE TELA

BRICOLAJE

Virus	0%
Bacteriano	50%
Polvo	50%
Polen	50%



MÁSCARA DE ESPONJA

USO DE MODA

Virus	00%
Bacteriano	05%
Polvo	05%
Polen	05%

# **MEDIDAS GENERALES APLICADAS EN LOS COMERCIOS**

---

De forma general la actividad del comercio y servicios en su conjunto, deberán cumplir los siguientes protocolos de seguridad, sin importar el giro del negocio:



# Protocolo de Seguridad Ocupacional:

Este protocolo persigue establecer las políticas y directrices de cómo preparar el lugar de trabajo, para prevenir y desacelerar la propagación del COVID-19. Esto implica contar con un plan que permita reducir la transmisión entre colaboradores, mantener medidas sanitarias en las operaciones comerciales y propiciar un entorno de trabajo saludable.

## Preparando el ingreso de los colaboradores

Llenar formulario de preguntas generales (cuantas personas vive, si han salido del departamento en la última semana, han sentido algún síntoma, etc)

Tomar temperatura

Utilización de pediluvios

Estaciones con desinfectantes y gel

Uso de mascarilla

Designar a un encargado de control de medidas

Colaboradores sanos pero que conviven con personas con COVID-19



## Preparando el lugar de trabajo

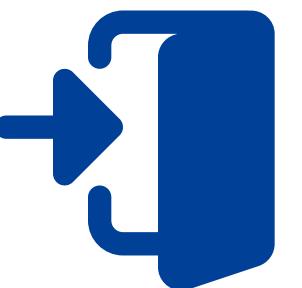
Establecer mecanismos de limpieza frecuentes de oficinas, escritorios, computadoras, teléfonos, equipos en general, cocina, comedor, bodegas, manejo de desechos, entre otros



# Protocolo de Seguridad hacia clientes:

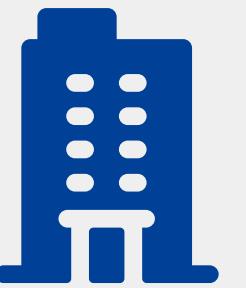
---

Su objetivo principal será establecer las directrices de ingreso y conducta del cliente y su responsabilidad en el mantenimiento y respeto de medidas sanitarias al efectuar sus compras o consumos.



## Protocolo de ingreso de clientes

- ✓ Portar mascarilla
- ✓ Utilización de pediluvios
- ✓ Aplicación de desinfectantes/gel al ingresar
- ✓ Señalización medidas para distanciamiento social



## Protocolo de conducta y permanencia del cliente dentro del establecimiento

- ✓ Tener la mascarilla puesta en todo momento
- ✓ Utilización de las estaciones con gel en diferentes puntos del local
- ✓ Cultura de compra (tiempo y manejo de productos de parte de los clientes)



## Protocolo de sensibilización del cliente

- ✓ Información y sensibilización hacia clientes respecto de la responsabilidad compartida por medio de avisos, rótulos y afiches

# **MEDIDAS ESPECIFICAS EN LOS COMERCIOS POR GIRO DEL NEGOCIO**

---

**El comercio en el País está conformado por una diversidad y gama de líneas de negocio, lo cual genera la necesidad de implementar medidas sanitarias específicas y adaptadas a su propio giro.**

**A continuación, se establecen las medidas específicas de prevención fundamentales, para el comercio por giro del negocio, por la prioridad de las mismas para el adecuado funcionamiento social y económico.**





# Cadena de Suministros

(producción, transporte, distribución, venta, logística)

- ✓ Protocolo de Seguridad Ocupacional, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia Clientes, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia proveedores, anteriormente descrito.
- ✓ Organizar horarios de trabajo por medio de turnos, en los cuales los equipos de trabajo no excedan el numero permitido por las autoridades sanitarias locales.
- ✓ En los lugares y puestos de trabajo donde el proceso de trabajo es secuencial, se requiera el trabajo en grupos o equipos, debe de garantizarse las distancias sugeridas, de entre 1,5 y 2 metros.
- ✓ Se debe de valorar y modificar las actividades que incluyan cercanía entre personas durante la producción a menos de un metro, procurando la alteración mínima del resultado del producto.
- ✓ Todo empleado, y de manera especial, aquellos en cuya actividad económica se realicen actividades y tareas que requieran contacto directo con personas (transporte, distribución y venta), deberá reportar a su superior inmediato, cualquier síntomas o problema de salud y someterse a las evaluaciones requeridas.
- ✓ Todo empleado del transporte de personas, debe de cumplir con las mismas medidas destinadas a los usuarios del medio de transporte del cual es responsable. Debe de mantener la distancia de seguridad con los usuarios del servicio.
- ✓ Todo empleado del transporte de mercancías, debe de evitar manipular en la medida de los posible la mercancía que transporta. En las situaciones en que esta actividad es parte de sus obligaciones o en situaciones en que sea necesario dicha manipulación, debe de cumplir con las medidas de protección y prevención requeridas, que incluye al menos, la desinfección de manos antes y después de la manipulación y el uso de mascarilla.
- ✓ En las actividades de atención al cliente o público en general (agencias, sucursales, puntos de venta, puntos de distribución), se debe atender una persona por agente, procurando filas que mantengan entre las personas, las distancias de seguridad recomendadas u ocupando los asientos con distancias que permitan la seguridad. Durante la espera, deben de evitarse la conversación.
- ✓ Los empleados que laboran en actividades de almacenamiento y despacho deben de cumplir con la desinfección frecuente de las manos y el uso de mascarillas. Deben de garantizarse las ayudas para evitar al máximo la manipulación de mercancías (montacargas y otro equipo de acarreo).
- ✓ Los empleados que laboran en actividades de distribución y entrega (mercancías, productos, alimentos, medicamentos), deben de cumplir con las medidas de salud y seguridad como el uso de mascarilla.
- ✓ Las actividades financieras (cobros, pagos, facturación), deben de realizarse de preferencia por medios digitales, mediante banca en línea y otros tipos mecanismos evitando en lo posible la manipulación de papel moneda.



## Restaurantes y Cafeterías

- ✓ Protocolo de Seguridad Ocupacional, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia Clientes, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia proveedores, anteriormente descrito.
- ✓ Organizar horarios de trabajo por medio de turnos, en los cuales los equipos de trabajo no excedan el numero permitido por las autoridades sanitarias locales.
- ✓ Garantizar que todos los empleados que laboran en las instalaciones para el proceso, manipulación y expendio de alimentos, utilice los EPP requeridos y cumplan con las técnicas y productos de limpieza y desinfección recomendados.
- ✓ Garantizar que las instalaciones para el proceso, manipulación y expendio de alimentos cumplan con todas las medidas higiénico sanitarias necesarias.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de todas las exigencias que establecen las buenas prácticas de elaboración de alimentos y el acatamiento de cualquier otro nuevo protocolo de higiene, limpieza y tamizaje que establezca la empresa.
- ✓ Establecer un sistema de limpieza y desinfección con la calidad y frecuencia necesarias para garantizar que las instalaciones, objetos y superficies sean seguros de utilizar. La frecuencia deberá estar relacionada con el uso de las instalaciones.
- ✓ Garantizar que todo el personal que labora en la limpieza y desinfección de las instalaciones utilice los EPP requeridos y cumpla con las técnicas y productos de limpieza y desinfección recomendados.
- ✓ Utilizar el pago de manera digital en la medida de lo posible.



## Instituciones Financieras

(Banca, cooperativas, casas de empeño, seguros y afines)

- ✓ Protocolo de Seguridad Ocupacional, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia Clientes, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia proveedores, anteriormente descrito.
- ✓ Organizar horarios de trabajo por medio de turnos, en los cuales los equipos de trabajo no excedan el numero permitido por las autoridades sanitarias locales.
- ✓ En los lugares y puestos de trabajo de atención al cliente implementar controles de ingeniería con el diseño de barreras físicas entre el empleado y el cliente como cubiertas protectoras plásticas transparentes contra estornudos.
- ✓ Las empresas que brinden seguros médicos privados a sus trabajadores deben establecer mecanismos de comunicación efectivos para socializar protocolos de atención medica especiales y centros de acopio si los tuvieran.



## Atención Telefónica / Call Center

- ✓ Protocolo de Seguridad Ocupacional, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia Clientes, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia proveedores, anteriormente descrito.
- ✓ Organizar horarios de trabajo por medio de turnos, en los cuales los equipos de trabajo no excedan el numero permitido por las autoridades sanitarias locales.
- ✓ En este tipo de actividad, de manera habitual, los empleados se encuentran con mucha proximidad uno del otro, por lo que debe evaluarse cada departamento, para asignar trabajo desde la vivienda (home office) y disminuir o eliminar la exposición de los trabajadores.
- ✓ Seleccionar grupos pequeños de trabajo, modificar turnos y horarios si fuese necesario.
- ✓ Seleccionar a los empleados que no presenten vulnerabilidades y factores de riesgo.
- ✓ Establecer un solo punto de entrada y salida, de ser posible, diferenciados.
- ✓ Establecer estaciones de desinfección de las manos y pediluvios en los lugares de entrada y salida.
- ✓ Mantener la distancia de seguridad en todos los espacios y durante todo el tiempo.
- ✓ Realizar modificaciones de áreas de trabajo para cumplir el distanciamiento social, estaciones de trabajo no tan próximas, marcar puntos de distancia en lugares que se necesite hacer fila, como punto de marcaje de entrada, fila de cafetería, puestos en las mesas de la cafetería, valorar una adecuada ventilación de las áreas.
- ✓ Reforzar el uso de EPP, en especial las mascarillas, durante toda la jornada, cambiarla si esta se daña y desecharla en el lugar adecuado y pre-determinado, recordar que son desechables de un solo uso.
- ✓ Recomendar no utilizar gorras, joyas como anillos, aretes, pulseras y relojes.
- ✓ Proporcionar dispensadores de gel de manos (a base de alcohol al 70%), en puntos clave de acceso.
- ✓ Educar y comunicar mediante infografía (murales, carteles, banners, presentaciones) sobre las medidas de protección y prevención de la infección por COVID-19.
- ✓ Reforzar la higiene personal, especialmente el lavado correcto de manos.
- ✓ Cumplir rigurosamente con protocolos de limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, especialmente las de áreas comunes. Estación de trabajo: teclados, mouse, auriculares, mesas, escritorios, insumos de oficina, baños, mesas y sillas de cafetería, perillas de las puertas, pa-samanos, a parte de la higiene anteriormente establecida.



## **Empleos independientes no formales / Comercio no formal**

- ✓ Protocolo de Seguridad Ocupacional, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia Clientes, anteriormente descrito.
- ✓ Protocolo de Seguridad hacia proveedores, anteriormente descrito.
- ✓ Organizar horarios de trabajo por medio de turnos, en los cuales los equipos de trabajo no excedan el numero permitido por las autoridades sanitarias locales.
- ✓ El comerciante debe portar su mascarilla.
- ✓ El comerciante se compromete a tener productos en buen estado y con la mayor higiene posible.
- ✓ Las autoridades municipales deben gestionar espacios para que el comerciante no formal pueda lavarse las manos con agua y jabón tantas veces sea necesario.
- ✓ El personal encargado de la entrega deberá portar mascarillas y tener un contacto mínimo con el producto y con el comprador.
- ✓ Las áreas comunes para alimentarse deberán cumplir las normas de distanciamiento de un metro entre personas de diferentes familias.

# MANEJO DE CUADROS SOSPECHOSOS:

## Colaboradores con cuadros sospechosos

(Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades):

- a. Si un colaborador parece tener síntomas (fiebre, tos o dificultad para respirar) al llegar al trabajo o se enferma durante el día, debe ser apartado de inmediato de otros colaboradores, clientes y visitantes. El empleado deberá retirarse a su casa y se deberá informar del caso de acuerdo con lo establecido por el Gobierno. Deberá darse seguimiento de la situación diariamente.
- b. Si se confirma que un colaborador está infectado con COVID-19, los colaboradores deben informar al resto del personal de su posible exposición al COVID-19 en el lugar de trabajo.



# ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y COMERCIALES:

Creación de planes de contingencia para mantener operaciones si se produce un alza pronunciada de ausentismo



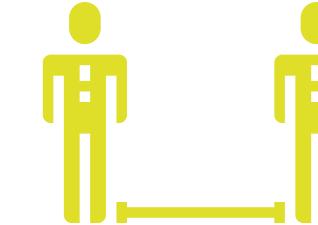
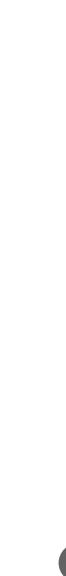
Aumentar espacio físico entre empleados y clientes



Implementar plan de prestación de servicios remotos



Implementar horarios de trabajo flexibles y diferenciados



Implementar opciones flexibles de reuniones y viajes



Implementar plan de entrega de productos.





# CAPACITACIÓN:

---

Es importante garantizar que las directrices aplicables sean conocidas y comprendidas tanto por los empleadores como por los colaboradores para su cumplimiento dentro del lugar de trabajo y sus hogares. **El empoderamiento activo de los involucrados garantizará en mayor y mejor medida el acomatimiento de las normas, promoviendo así la educación y autogestión de los involucrados.**