

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN  
COVID-19 EN EMPRESAS  
COMERCIALES O SERVICIOS**



**CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE GUAYAQUIL**

# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

## ÍNDICE

### Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>1. OBJETIVO</b> .....  | 3  |
| <b>2. ALCANCE</b> .....   | 3  |
| <b>3. GENERALIDADES DEL COVID-19</b> .....  | 3  |
| <b>3.1. Modo de transmisión</b> .....   | 3  |
| <b>3.2. Periodo de incubación</b> .....   | 4  |
| <b>3.3. Signos y síntomas</b> .....   | 4  |
| <b>3.4. Definición de caso</b> .....  | 4  |
| <b>3.5. Notificación de casos sospechosos y probables en el espacio laboral a la autoridad sanitaria nacional</b> ..... | 4  |
| <b>3.6. Medidas de comunicación y prevención en el ámbito laboral</b> .....   | 4  |
| <b>4. PROTOCOLOS ESPECIFICOS</b> .....  | 5  |
| <b>4.1. Ingreso de colaboradores a la empresa</b> .....   | 5  |
| <b>4.2. Ingreso de personal externo / clientes / proveedores</b> .....  | 6  |
| <b>4.3. Actividades laborales diarias ( todas las áreas)</b> .....  | 7  |
| <b>4.4. Atención al cliente o proveedor de manera presencial en la empresa</b> .....                                    | 8  |
| <b>4.5. Ingreso de vehículos a la empresa</b> .....   | 8  |
| <b>4.6. Recepción de mercadería</b> .....   | 9  |
| <b>4.7. Preparación de pedido</b> .....   | 9  |
| <b>4.8. Transporte</b> .....  | 10 |
| <b>4.9. Entrega de producto</b> .....   | 10 |
| <b>4.10. Acciones en horarios de almuerzo/ refrigerios</b> .....  | 10 |
| <b>4.11. Vestuario y duchas</b> .....   | 11 |
| <b>4.12. Limpieza y desinfección de instalaciones</b> .....   | 11 |
| <b>4.13. Ejecutivo de venta – Asesor Comercial</b> .....  | 12 |
| <b>5. ANEXOS</b> .....  | 14 |

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

### 1. OBJETIVO

Establecer los protocolos que permitan prevenir y adoptar medidas la enfermedad del coronavirus COVID-19 en las **Empresas Comerciales o Servicios**. Evitar su propagación, identificar casos con posible sospecha en colaboradores y control de la exposición de colaboradores con adecuados Equipos de Protección Personal.

### 2. ALCANCE

Este protocolo está elaborado para lograr condiciones de trabajo saludables de los colaboradores y la salud de las visitas en **Empresas Comerciales o de Servicios** frente al riesgo de COVID-19.

Para la elaboración se han tomado como referencias documentos oficiales, protocolos y recomendaciones de varias Instituciones y autoridades sanitarias que definen las guías para el retorno laboral seguro, entre ellos mencionamos:

- *Comunicados de prensa y declaraciones de la Organización Mundial de la Salud OMS*
- *Guía sobre la Preparación de los Lugares de Trabajo para el virus, COVID-19, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, OSHA 3992-03 2020*
- *Guía de Prevención y Actuación Integral frente al SARS-CoV-2 (COVID-19) en el ámbito laboral, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS 03-2020*
- *Directrices para Prevención y Protección de los trabajadores y servidores públicos frente al coronavirus (COVID 19) dentro de los espacios laborales, Ministerio de Salud Pública, MSP 03-2020*

Por su naturaleza este protocolo y la información que contiene es referencial. Siempre será responsabilidad de cada establecimiento o negocio asegurarse que el protocolo que efectivamente aplican se ajusta a su realidad particular para minimizar riesgos, así como también es su obligación permanecer atento a nuevas disposiciones oficiales que puedan ser expedidas en los siguientes días a medida que evoluciona la emergencia y el entendimiento que tenemos sobre el virus y su propagación.

### 3. GENERALIDADES DEL COVID-19

#### 3.1. Modo de transmisión

La transmisión interhumana se produce por vía aérea, mediante gotas que son originadas al hablar, toser o estornudar por la persona enferma y que alcanzan a una persona no infectada. Otro medio de transmisión del virus, son las manos u objetos inanimados contaminados con secreciones, seguidas del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

### **3.2. Periodo de incubación**

El periodo de incubación puede ser desde 2 hasta 14 días, lo cual podría variar según el caso.

### **3.3. Signos y síntomas**

Los síntomas del coronavirus (COVID-19) incluyen:

- Pérdida del gusto y del olfato
- Malestar general.
- Tos seca.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.
- Disnea (dificultad para respirar).
- Hallazgo radiológico: Infiltrados pulmonares bilaterales.

### **3.4. Definición de caso**

A) Caso Sospechoso (definición para investigación, toma de muestra y análisis)

Se considera caso sospechoso aquel que cumpla con uno de los siguientes criterios:

- Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier nivel de gravedad que incluya al menos uno de los signos/síntomas del coronavirus.
- Cuento con antecedente de viaje o residencia en los últimos 14 días.
- Quienes hayan mantenido contacto con casos confirmados por el nuevo coronavirus COVID-19 en los 14 días previos al inicio de síntomas.
- Pacientes con infección respiratoria aguda grave caracterizada por fiebre, tos, dificultad respiratoria y que requieren hospitalización, sin etiología identificada.

B) Caso Probable

Se considera caso probable a la persona a la cual se le realizó las pruebas para coronavirus (COVID-19) y cuyo resultado no fue concluyente por parte del laboratorio

C) Caso Confirmado

Se considera caso confirmado a la persona a quien se le realizó una prueba con confirmación de laboratorio de coronavirus (COVID-19) o pruebas rápidas, independientemente de los signos y síntomas clínicos.

### **3.5. Notificación de casos sospechosos y probables en el espacio laboral a la autoridad sanitaria nacional**

Si se presentare alguna persona en el espacio laboral con fiebre, tos y dificultad para respirar y que refiera contacto con personas diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados de coronavirus (COVID-19) o, que catorce (14) días antes haya visitado áreas de riesgo de transmisión de este virus o países con casos confirmados de coronavirus (COVID-19) conforme información oficial, se deberá llamar a la línea gratuita 171 o 911 para que un médico evalúe su caso o acudir al establecimiento de salud del Ministerio de Salud Pública más cercano, para realizarse la valoración médica correspondiente.

### **3.6. Medidas de comunicación y prevención en el ámbito laboral**

Los responsables de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces; el responsable de seguridad y salud en el trabajo; miembros de organismos paritarios; y, trabajador

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

social, elaborarán un plan comunicacional referente a las medidas de prevención y protección frente al Coronavirus (COVID-19). De ser necesario, establecerán puntos de contacto para brindar información y asistencia conforme lo establecido por el Ministerio de Salud Pública.

Difusión de mensajes con la información oficial proporcionada por el Ministerio de Salud Pública, a través de: puntos de información, distribución de material informativo, recordatorios a través de correos electrónicos, redes sociales y carteleras, charlas informativas por videoconferencia o presenciales (según el caso), de asistencia obligatoria para todos los colaboradores, con las indicaciones del protocolo y las normas generales de limpieza para prevenir el contagio del COVID-19.

### 4. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

#### **4.1. Ingreso de colaboradores a la empresa**

De los Recursos Humanos

- Gestionará al reingreso laboral el llenado del Formulario de evaluación de salud a colaboradores - Anexo 1.
- Para casos de que la respuesta en el formulario sea SÍ a alguna de las preguntas, se le solicita que cumpla con el aislamiento domiciliario, se comunicará al médico ocupacional para su evaluación y con su recomendación se informe al 171 o 911.

Del Guardia de Seguridad Física

- Se recomienda que el personal a cargo de la entrada en la seguridad física no se encuentre dentro del grupo de vulnerabilidad de Empresas Comerciales o Servicios.
- Usar durante su turno los siguientes equipos de protección personal: gafas de seguridad, mascarilla y guantes, se debe seguir las instrucciones de vida útil de cada uno.
- Explicar el distanciamiento social para la entrada, de ser posible marcar en el piso la distancia prudencial para la toma de datos.
- Tomar la temperatura. Si hay una persona que tenga más de 37.5° C se le debe proporcionar una mascarilla y dirigirla hacia la zona de aislamiento temporal notificando inmediatamente a RRHH o Médico de las Empresas Comerciales o Servicios (si hubiere) para continuar con el protocolo respectivo.
- Llevar un registro, bitácora, de todos los ingresos de clientes y proveedores a la empresa.
- Realizar limpieza y desinfección de sus herramientas de trabajo, intercomunicadores, manijas de puertas y demás elementos incluyendo objetos personales asignados.
- Disponer en la garita o punto de control un tacho de desechos biológicos identificado.

De los Colaboradores

- Si la persona acude en su vehículo particular, y tenga parqueadero dentro de la

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS**

empresa debe aplicar protocolo de ingreso de vehículos a la empresa.

- Los colaboradores serán dotados con mascarilla o pantallas con lámina de seguridad que cubran toda la cara y guantes al ingreso a las Empresas Comerciales o Servicios.
- Se recomienda instalar pediluvios al ingreso.
- El trabajador pasará por el sistema de desinfección, ubicado al ingreso del personal.
- Desinfectar las pertenencias, objetos que ingresen a la empresa. Se deberán rociar con alcohol o agua electrolizada ácida, alcalina o un producto similar apropiado, pero no tóxico, y facilitar gel antibacterial o alcohol al 75%.
- Promover el lavado de manos al ingreso y frecuentemente durante la jornada laboral.
- Realizar limpieza y desinfección de sus herramientas de trabajo, intercomunicadores, manijas de puertas y demás elementos incluyendo objetos personales, con producto de desinfección entregado por la empresa.

### **4.2. Ingreso de personal externo / clientes / proveedores**

De Administración, Servicio al Cliente

- Enviará comunicado general a sus clientes, proveedores, contratistas, entre otros informando:
  - Protocolos de ingreso del personal externo y vehículos.
  - Los proveedores deberán mostrar y/o exhibir un protocolo sanitario de sus productos y/o producción antes de entrar a las instalaciones.
  - Requerir el uso obligatorio de mascarillas y guantes a las personas externas que deseen ingresar a las Empresas Comerciales o de Servicios y respetar sus protocolos.
  - Dialogar con las compañías que proveen servicios externos sobre la importancia de que los colaboradores enfermos permanezcan en sus hogares.

De Guardia de Seguridad Física, Recepcionista o persona que reciba al ingreso

- Explicar el protocolo previo al ingreso a la empresa.
- Explicar el distanciamiento social para la entrada, de preferencia se debe marcar en el piso la distancia prudencial.
- Rociar las manos de los visitantes con alcohol a 75% o colocar dispensadores en la entrada (guardia, recepcionista deben usar guantes, lentes y mascarilla o protector facial). Consultar si tiene alguna alergia a desinfectantes o productos químicos.
- Si la persona acude en vehículo particular debe dejar su vehículo en áreas externas a la Empresa Comercial y de Servicios.
- Llevar un registro, bitácora, de todos los ingresos de clientes y proveedores a la empresa.
- Una vez permitido el ingreso a la Empresa Comercial y de Servicios el vehículo debe ser inmunizado por sistema de rocío.
- Tomar la temperatura a las personas que van a ingresar a las instalaciones de la Empresa Comercial y de Servicios manteniendo distancia prudencial (termómetros infrarrojos o digitales).

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

- Advertir a los clientes que si se sacan las mascarillas dentro del local y son detectados por la seguridad, se les procederá a pedirles que se retiren del local y se desinfectarán todas las áreas que el cliente haya tocado.
- Restringir el ingreso a la Empresa Comercial y de Servicios de las personas que superan la temperatura. Deberá hacer el contacto con la persona de la empresa a través de otros medios.
- Para casos sospechosos indicarle que se dirija a la zona de aislamiento temporal externa en donde se comunicará al médico ocupacional para su evaluación y con su recomendación se informe al 171 o 911.

### **4.3. Actividades laborales diarias (todas las áreas)**

De Recursos Humanos/Seguridad Industrial/Médico Ocupacional.

- Mantener protocolos actualizados en carteleras, entrada de áreas, medios digitales para que sean del conocimiento de todo el personal.
- Mantener la dotación de gel antibacterial y alcohol en todos los dispensadores.
- Mantener dotación de suministros de limpieza y desinfección.
- Mantener control de la frecuencia de desinfección de las áreas.
- Gestionar el stock de mascarillas, guantes y trajes donde aplique.
- Colocar difusores de productos de desinfección de manos en espacios públicos.
- Se limpiarán y descontaminarán con frecuencia los filtros de agua potable.
- Se descontaminarán con frecuencia los filtros de ventilación.
- Instalación del pediluvio en áreas estratégicas de las Empresas Comerciales o Servicios.
- Realizar las charlas periódicas de los 5 minutos de seguridad, sobre temas asociados a los controles preventivos en la jornada de trabajo, manteniendo el distanciamiento social.
- Capacitar a los colaboradores sobre las normas de medidas de prevención para el trato presencial con clientes, proveedores y visitantes.
- Se dará seguimiento médico periódico a cada uno de los colaboradores.
- No se permitirá laborar a colaboradores que no cuenten con el equipo de protección personal provista por la empresa.
- No se permitirá laborar a colaboradores con alguna sintomatología.

De los colaboradores

Respetar y cumplir con las disposiciones de autocuidado establecidos en la empresa:

- Usar obligatoriamente mascarilla o protectores faciales y guantes cuando se esté interactuando con personas y al salir de su casa.
- Efectuar el lavado correcto de manos (Anexo 2). Uso de gel desinfectante con base en alcohol superior al 75%. (Preferiblemente por puestos de trabajo).
- Prohibir el estrechamiento de manos, abrazos y besos para saludar entre colaboradores. Utilizar otros métodos de saludo sin contacto.
- Evitar tocarse ojos, nariz y boca, no escupir, y evitar estornudar sin protección frente a otras personas.

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS**

- Mantener la distancia entre personas a un mínimo de 2 metros, aun en lugares de uso común (comedores, vestidores, puestos de trabajo, sala de reuniones, entre otros).
- No compartir alimentos o bebidas.
- Restringir el uso compartido de equipos de trabajo personales como, por ejemplo: útiles, ratones, teclados, laptops y elementos de protección en general.
- Mantener y comunicar a los colaboradores de un número de teléfono disponible o persona de contacto en la empresa para que se informe de compañeros de trabajo que estén con síntomas y que no lo hayan reportado por confundirlos con otros síntomas.
- No permitir que los colaboradores utilicen los teléfonos, escritorios, oficinas u otras herramientas y equipo de trabajo de sus compañeros de labores.
- Evitar reuniones en espacios cerrados y con gran concurrencia de personas. Preferir espacios abiertos, utilice las vías tecnológicas, teléfonos y videoconferencias.

### ***4.4. Atención al cliente o proveedor de manera presencial en la empresa***

- Todos los colaboradores con atención presencial, deben usar durante la realización de sus actividades los siguientes equipos de protección personal: mascarillas (obligatorio) o pantallas faciales, lentes, guantes de látex o nitrilo.
- Mantener distancia de al menos 2 m con el cliente, de preferencia con pantalla acrílica transparente.
- En caso de compartir esferos con los clientes, estos deben ser desinfectados antes y después de su uso o disponer de un esfero solo para uso del cliente.
- Promover el uso de documentos digitales para evitar la manipulación de papeles.
- En caso de recibir dinero en efectivo o pago con tarjetas podría considerarse cualquiera de las siguientes recomendaciones:
  - Monedas: pueden ser colocadas en una bandeja para sean desinfectadas en una solución de agua y alcohol, pueden remojarse hasta 10 minutos, posteriormente retirarla y secarlas.
  - Billetes utilizar una solución de gel desinfectante con alcohol, empaparlos en un algodón y pasarlos sobre el billete.
  - Tarjetas de crédito o débito: utilizar cualquier producto desinfectante y limpiarlo con un paño, teniendo precaución en la zona de la banda magnética.
  - El dinero en efectivo también puede ser entregado en una funda para evitar la manipulación del mismo.
- Considerar las demás acciones detalladas en este protocolo.

### ***4.5. Ingreso de vehículos a la empresa***

Del Guardia de Seguridad Física

- Se deberá solicitar con el guardia de seguridad el permiso de ingreso al parqueo.
- Los proveedores deberán mostrar el protocolo sanitario realizado a sus productos y/o producción antes de entrar a las instalaciones.
- Una vez permitido el ingreso a las Empresas el vehículo debe ser inmunizado por sistema de rocío.



## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS**

- Cada camión o transporte de carga que ingrese a las instalaciones, deberá ser desinfectado por el personal en garita antes de entrar a el estacionamiento, la desinfección se puede realizar con Divosan forte, o cualquier otro desinfectante efectivo, para las llantas y cajuela del vehículo.
- Limpiar regularmente el interior de las cabinas de los vehículos.
- Antes del ingreso al bien inmueble, el chofer y copiloto deberán ir a la garita.
- Se explicará el distanciamiento social para la entrada a las Empresas Comerciales o Servicios.
- Rociar las manos con alcohol a 75% o colocar dispensadores en la entrada (Guardia o Recepcionista debe usar guantes y mascarilla).
- Llevar un registro, bitácora, de todos los ingresos de clientes y proveedores a la empresa.
- Tomar la temperatura a las personas que van a ingresar a las instalaciones de las Empresas Comerciales o Servicios, manteniendo una distancia prudencial (termómetros infrarrojos, digitales).
- Restringir el ingreso a las empresa Comerciales o Servicio, de las personas que superan la temperatura de 37.5°C y aplicar el protocolo de manejo de caso sospechoso emitido por el MSP.
- Para casos sospechosos sugerir llamar al 911 o 171. En espacio aislado provisional externo en la empresa.
- El proveedor deberá adaptarse al protocolo de recepción o entrega de mercadería establecida por la empresa, si no lo quiere aplicar no se lo podrá atender.

### ***4.6.Recepción de mercadería***

- En operaciones de carga y descarga, disponer de los medios para que éstas se lleven a cabo con la mayor celeridad posible.
- En la recepción de mercancía, tratar de evitar el contacto físico.
- Cuando sea el transportista quien cargue o descargue el camión, se recomienda delimitar un área de actuación y mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima de 2 metros.
- Será de obligado cumplimiento el uso de guantes cuando haya una tarea que implique interacción con mercancías del exterior del establecimiento.
- Tras cada manipulación de utensilios o equipos propios del lugar que puedan ser utilizados por otra persona aplicar productos desinfectantes en las zonas de contacto con las manos.
- Limitar al máximo posible el acceso a zonas del almacén o zona de trabajo exclusivamente al personal autorizado.
- Hacer uso responsable de los equipos de protección personal en todo momento, incluyendo los elementos o mascarillas para proteger la respiración y los lentes de seguridad.
- Hacer respetar las medidas preventivas establecidas en la empresa.
- Utilizar los guantes para proteger las manos y manipular remisiones, facturas o documentación con los clientes.
- Evitar aglomeraciones en general y respete la distancia mínima en salas de espera, comedores y lugares de descarga.

### ***4.7.Preparación de pedido***

- Se mantendrán ventilados los ambientes para asegurar renovación de aire.

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS**

- Se reforzará la limpieza en el área de trabajo desinfectando pisos y superficies en frecuencias estrictas, incluidos objetos compartidos cada cambio de turno.
- Los colaboradores deberán informar al Médico Ocupacional (en caso de que hubiere) de inmediato en caso de sentir algún síntoma.

### **4.8. Transporte**

- Se deben desinfectar periódicamente sus elementos de trabajo, incluyendo volante, palanca de cambios y teléfono celular.
- Todos los días al final de la jornada se desinfectarán los vehículos mediante desinfectantes en aerosol y las superficies con alcohol al 70 % y/o solución clorada.
- Los transportistas deben contar con el kit de alcohol en gel, guantes, mascarillas o pantallas faciales y spray de alcohol.
- Se deberá solicitar el llenado del ANEXO 1 a cada transportista y oficial de manera Semanal el mismo debe ser validado por el médico ocupacional (en caso que hubiere).
- No se permitirá laborar a personas que no cuenten con el equipo de protección personal.
- No se permitirá laborar a personas con alguna sintomatología.

### **4.9. Entrega de producto**

- Operaciones de las Empresas Comerciales o Servicios deberán solicitar a los sitios de entrega de los productos, si fueren ciudadelas cerradas o de restringido acceso, el protocolo o medidas de bioseguridad que utilizan.
- La entrega debe asegurar la distancia de al menos 2 metros, evitando por parte del colaborador el contacto con picaportes, rejas, puertas, etcétera.
- Se evitarán firmas del destinatario utilizando soluciones tecnológicas como fotos de la recepción.
- En el caso de aquellas visitas en las que el destinatario informe que esté en cuarentena por posible contagio se los identificará y retendrá el envío en el Centro de Distribución.
- Se debe reforzar los canales de comunicación digitales y atención con los destinatarios (videoconferencias, comunicaciones telefónicas, redes sociales, mail, etcétera), a fin de brindar una experiencia segura.

### **4.10. Acciones en horarios de almuerzo/ refrigerios**

- Recursos Humanos deberá establecer turnos y horarios de uso del comedor. Tomando la precaución de evitar aglomeraciones
- Mantener distanciamiento entre mesas de comedores no inferior a 1,5 metros.
- Velar por el lavado de manos previo al ingreso a comedores.
- Mantener la higiene permanente del lugar, especialmente de utensilios (cubiertos, platos, vasos, etcétera).
- Reforzar con colaboradores que los utensilios son de uso personal y deben ser almacenados separadamente y no en espacios comunes. Se recomienda que cada colaborador tenga sus propios utensilios.
- Si existen comedores, los utensilios que entreguen deberán ser desechables, mismos que deberán ser desechados después de cada comida en bolsas plásticas para evitar el uso por otras personas.

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS**

- Queda prohibido ingerir alimentos en los puestos de trabajo.
- En caso que el comedor quede en otras áreas externas a la empresa, deberá informar a los colaboradores que para ingresar nuevamente es obligatorio cumplir con el proceso de desinfección.

### **4.11. Vestuario y duchas**

- Desinfectar con alcohol a 75% las partes metálicas del casillero, en especial la manilla de apertura. Desinfectar las manos con alcohol a 75% previo a la apertura del casillero y luego de cerrarlo.
- Mantener el orden, aseo y limpieza en su puesto de casillero y en toda el área en general.
- Si se cuenta con ducha, es preferible que el colaborador se duche antes de retirarse a su casa.
- Guardar la ropa sucia en una funda plástica que no esté rota. No ingrese la ropa sucia sin funda en su mochila.
- Se recomienda que todos los colaboradores que usan uniforme, se cambien sus prendas de vestir antes de retirarse a sus casas.

### **4.12. Limpieza y desinfección de instalaciones**

- Establecer un plan de trabajo de limpieza y desinfección. Contemplar la frecuencia y el material a usar.
- Limpieza de superficies, y zonas de contacto común (pasamanos, agarraderas, perillas de puerta, volante, controles de mando, teléfonos, mostradores, biométricos, etc.) de manera periódica.
- Extremar las periodicidades de limpieza e higienización en todos los puntos de contacto humano, y sobre todo en el mostrador de recepción.
- Mantener el puesto de trabajo limpio.
- En caso de usar elevadores o montacargas, disminuir su capacidad para minimizar la congestión y el contacto en todo momento. Los ocupantes deben darse la espalda y colocarse en puntos opuestos.
- Incrementar la ventilación en los espacios cerrados.
- Desinfectar las zonas de trabajo de forma programada haciendo énfasis en las superficies metálicas (acero) y plásticas.
- Cambiar con frecuencia el producto usado en los pediluvios.
- Desinfectar las manillas de las puertas de oficinas, casilleros y puertas de baños.

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

### Materiales Descontaminantes:

- Para seleccionar productos de desinfección se debe recurrir a la base de datos de los productos aprobados por EPA de Estados Unidos. (EPA, 2020).
- Las soluciones de los materiales descontaminantes necesarios para una óptima desinfección deberán ser proporcionados por cada fabricante. Algunos de los principales materiales son:

| PRODUCTOS                            | OBSERVACIONES                   |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Hipoclorito de Sodio al 0.1% (Lejía) | Limpieza de superficies         |
| Cloro doméstico al 5%                | Limpieza de superficies         |
| Etanol al 70 %                       | Limpieza de superficies         |
| Amonio cuaternario                   | Trapo, Diluido, presurizado     |
| Alcohol Isopropílico                 | Revisar su uso según superficie |
| Ácido Láctico                        | Revisar su uso según superficie |
| Productos Fenólicos                  | Revisar su uso según superficie |
| Dihidrato de dicloroisocianato       | Revisar su uso según superficie |
| Ácido glicólico                      | Revisar su uso según superficie |

Se recomienda que en todos los lugares donde se haya detectado casos positivos de COVID, se proceda con la descontaminación, observando las recomendaciones antes detalladas, limpieza profunda de superficies, con cualquiera de los materiales arriba detallados de acuerdo al lugar a desinfectar.

#### **4.13. Ejecutivo de Venta – Asesor Comercial**

- Para gestión comercial preferiblemente sean realizadas por vía telefónica. En caso de ser estrictamente necesario la reunión presencial: se requieren el distanciamiento desde 1,7 metros hasta 2 metros entre personas.
- Aplicar el protocolo de seguridad durante el tiempo de atención.
- Para ejecutivos de venta - asesores comerciales que realicen visitas considerar:
  - Mantener el distanciamiento social.
  - Utilizar obligatoriamente en todo momento su mascarilla o pantalla de protección y guantes.
  - Desinfectar las manos con gel antibacterial o alcohol al 75%.
  - Desinfectar con alcohol todos los elementos personales expuestos.

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS**

- El Asesor Comercial debe tener su tomatodo personal para hidratarse y evitar usar vasos de terceros.
- Evitar el trato directo con otras personas cuando realiza la visita.
- Aplicar la higiene de las manos para evitar el contagio (con agua y jabón).
- Se recomienda en caso de trasladar algún elemento, previamente y posteriormente a la visita, el mismo debe ser desinfectado, el Asesor Comercial o Ejecutivo de Venta deberá contar con un rociador de alcohol.

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

### 5. ANEXOS

#### Anexo 1. Formulario de evaluación de salud de colaboradores

Nombres Completos: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué afecciones médicas actualmente está en tratamiento (como enfermedad renal, hepática, respiratoria y cardiovascular crónica)? Detállelos.

\_\_\_\_\_

2. ¿En los últimos 30 días tuvo síntomas como pérdida del olfato o gusto, fiebre, tos o falta de aire?  
Si  No  En caso de ser afirmativo desde que fecha: \_\_\_\_\_

3. ¿Actualmente tiene algún síntoma como pérdida del olfato o gusto, fiebre, tos o falta de aire?  
Si  No  En caso de ser afirmativo desde que fecha: \_\_\_\_\_

5. ¿Has estado en contacto cercano con alguien que pueda tener COVID-19 pero aún no se ha confirmado?

Si  No  Comentario: \_\_\_\_\_

6. ¿Está actualmente en contacto cercano con alguien, como un familiar, que está experimentando síntomas o ha sido confirmado como positivo para COVID-19?

Si  No  Comentario: \_\_\_\_\_

7. ¿Ha viajado internacionalmente o en zonas con alta tasa de confirmados con COVID-19 en los últimos 30 días?

Si  No  Comentario: \_\_\_\_\_

8. Tiene alergias o alguna contraindicación a los protocolos de desinfección? Detállelos.

\_\_\_\_\_

**\*\* TENER CONTACTO se define como:**

Estar dentro de aproximadamente (2 metros) de un caso COVID-19 por un período prolongado de tiempo; el contacto puede ocurrir mientras cuida, vive, visita o comparte un área o sala de espera de atención médica con una persona probable o positivo a COVID-19

**Con mi firma en este documento certifico que la información suministrada es completa, verdadera y correcta a mi leal saber y entender.**

\_\_\_\_\_  
Nombre de colaborador

\_\_\_\_\_  
Firma del colaborador

\_\_\_\_\_  
Fecha

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVIT-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

### Anexo 2. ¿Cómo lavarse las Manos?

# ¿Cómo lavarse las manos?

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

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



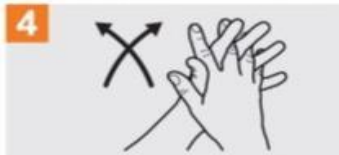
**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



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



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



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



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



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



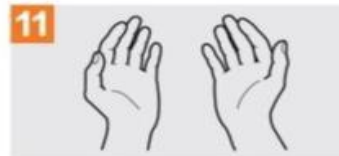
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente  
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA











SAVE LIVES  
Clean Your Hands

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

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 EN EMPRESAS COMERCIALES O SERVICIOS

## Anexo 3. Uso correcto de la mascarilla

|   |  |
|---|--|
| <p>CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA</p> <p>Antes de colocarse una mascarilla, realice la higiene de manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o agua y jabón.</p>  <p></p>  | <p>CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA</p> <p>Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya espacios entre su cara y la mascarilla.</p>  <p>RECUERDE: No es necesario que las personas que no presentan síntomas respaldados con mascarillas.</p> <p></p>       |
| <p>CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA</p> <p>Evite tocar la mascarilla mientras la usa; si lo hace, realice la higiene de manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o con agua y jabón.</p>  <p>RECUERDE: No es necesario que las personas que no presentan síntomas respaldados con mascarillas.</p> <p></p>   | <p>CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA</p> <p>Reemplace la mascarilla con una nueva tan pronto como esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.</p>  <p>RECUERDE: No es necesario que las personas que no presentan síntomas respaldados con mascarillas.</p> <p></p> |
| <p>CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA</p> <p>Para quitarse la mascarilla: quítela por detrás (no toque el frente de la mascarilla); deseche inmediatamente en un contenedor cerrado; realice la higiene de las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.</p>  <p>RECUERDE: No es necesario que las personas que no presentan síntomas respaldados con mascarillas.</p> <p></p> |  |