




**Guía para la  
implementación  
del protocolo de  
bioseguridad para la  
prevención y mitigación del  
brote (SARS-CoV-2) COVID-19**

**Servicios domiciliarios**



En ARL AXA COLPATRIA seguimos comprometidos con la salud de los colombianos, por eso le recordamos que hemos dispuesto todos los canales de información para que usted y su equipo se mantengan informados sobre los protocolos de seguridad dentro de la contingencia que vivimos actualmente.

Dentro de la siguiente guía encontrará todas las recomendaciones necesarias para el ingreso y salida de sus colaboradores, junto a la información completa para prevenir y mitigar el contagio masivo de COVID-19 en su empresa.

Recuerde que puede consultar mucha más información en nuestra Plataforma de Asesoría Virtual AXA COLPATRIA, ingrese haciendo

Recuerde que usted y su equipo cuentan con una **línea telefónica de apoyo psicosocial en Bogotá 432 24 73 y a nivel nacional 320 350 40 00**, que nos permitirá dar orientación, apoyo emocional e información de aspectos psicosociales, tanto a trabajadores como a empleadores durante la contingencia sanitaria por COVID-19, consulte haciendo

[Clic aquí](#)



Recuerde que puede consultar más información en nuestra Plataforma de Asesoría Virtual AXA COLPATRIA, ingrese haciendo

[Clic aquí](#)



# Contenido

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE .....	5
3. GENERALIDADES.....	6
4. DEFINICIONES.....	9
5. GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS DOMICILIARIOS .....	12
6. DESIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES .....	13
7. RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO SEGURO DE LOS SERVICIOS DE ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS A DOMICILIO .....	20
7.1 CUMPLIMIENTO NORMATIVO LOCAL .....	20
7.2 ASEGURAMIENTO DE LAS INSTALACIONES .....	21
7.2.1 Adaptación de las instalaciones y locales de comercio .....	21
7.2.2 Mantenimiento medidas de limpieza y desinfección en los sitios de trabajo .....	23
7.3 ASEGURAMIENTO DE LAS PERSONAS.....	29
7.3.1 Cuestionario condiciones de salud .....	31
7.3.2 Higienización de las personas .....	31
7.3.3 Programa de inducción y capacitación .....	32
7.3.4 Tiempo de alimentación .....	36
7.3.5 Asegurar uso de Elementos de Protección Personal – EPP.....	36
7.3.6 Código de etiqueta respiratoria: .....	38
7.4 DESPLAZAMIENTOS AL TRABAJO .....	38
8. MEDIDAS GENERALES PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS A DOMICILIO .....	40
8.1 Instalaciones de abastecimiento .....	40
8.2 Canales abiertos para los clientes .....	41
8.3 Ingreso de los domiciliarios a sitios de comercio para la compra de productos .....	41

8.4 Manipulación de productos para entrega .....	42
8.5 Medidas de limpieza y desinfección particulares .....	42
8.6 Parqueaderos .....	44
9. RETIRO DE LOS TRABAJADORES / FIN DEL TURNO DE TRABAJO.....	45
10. GESTIÓN DE RESIDUOS .....	47
11. MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS .....	49
11.1 SIGNOS Y SÍNTOMAS DE CONTAGIO .....	49
11.2 SISTEMA DE AUTORREPORTE DE CONDICIONES DE SALUD.....	50
11.3 PLAN DE EMERGENCIAS MÉDICAS .....	51
12. PLAN DE COMUNICACIONES .....	52
REFERENCIAS .....	55



## OBJETIVO

Orientar a las empresas y trabajadores de servicios de entregas domiciliarias sobre las medidas control, prevención y mitigación para reducir la exposición y contagio al agente causal SARS-CoV-2 que genera la COVID-19.



## ALCANCE

Aplica a nivel nacional, en todas las áreas de la empresa, trabajadores, contratistas, trabajadores independientes, y partes interesadas en la entrega de bienes y servicios de forma domiciliaria, afiliados a la ARL AXA COLPATRIA.



## GENERALIDADES

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS). El 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la epidemia por el nuevo coronavirus COVID-19, posicionándolo como una emergencia de salud pública de preocupación internacional y el 11 de marzo de 2020 situó el contagio al grado de pandemia. Esto muestra la rapidez de propagación del virus y la importancia que se le debe dar en cada uno de nuestros entornos. Para más información, consulte la sección de noticias de nuestra Plataforma de Asesoría Virtual.

[Clic aquí](#)



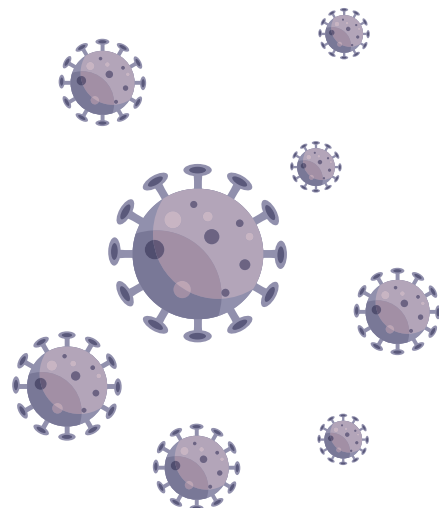


La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de microgotas procedentes de la nariz o la boca, que salen expulsadas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas microgotas pueden caer sobre objetos y superficies que rodean al individuo y permanecer allí desde horas a días; al momento que una persona sana tiene contacto con estas superficies u objetos y toca sus ojos, nariz o boca, puede contraer el virus [9]. También puede haber contagio si se inhalan las microgotas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar en el ambiente. La OMS estima que el periodo de incubación del COVID-19 oscila entre 1 y 14 días; en este periodo la persona puede propagar el virus.

El director de la OMS, ha expresado su preocupación por el control de la propagación del coronavirus (COVID-19) una vez se levanten las medidas de cuarentena, emitiendo una serie de recomendaciones para la reactivación de la economía, que deben ser transmitidas y aseguradas dentro de los diferentes sectores y componentes a nivel país y por esto la importancia del papel de las empresas y los trabajadores en el aseguramiento y cumplimiento de las medidas de prevención de propagación.

Teniendo en cuenta el comportamiento de transmisión sostenida que se ha evidenciado en los diferentes países a nivel mundial, es crucial que se implementen protocolos de bioseguridad en la continuación o reapertura de sus actividades de comercio. Las empresas están llamadas a adaptar su actividad y entornos de trabajo, con el fin de mantener trabajadores sanos y ambientes libres de contagios por COVID-19.

El Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio del Trabajo, a través de la Resoluciones 380 y 385 de 2020, Circulares 0017 y 0018, emitieron una serie de medidas sanitarias, de higiene, prevención y de mitigación de riesgo de contagio del COVID-19. El 24 de abril de 2020 el Gobierno Nacional de Colombia expidió el Decreto 593, que aumenta de 35 a 41 las actividades económicas exceptuadas del Aislamiento Preventivo Obligatorio; posteriormente con el Decreto 636 del 6 de mayo de 2020 aumentó este número de actividades a 46, dando apertura a algunas de comercio de bienes, productos al por mayor y minorista, significando el retorno gradual de este sector y la importancia de hacerlo bajo el aseguramiento de unos lineamientos y protocolos puntuales, que permitan el control del contagio y minimicen la propagación del virus en todas las actividades productivas y de servicio al cliente.



Los trabajadores de empresas de servicios de entregas domiciliarias están expuestos al contagio por el contacto cercano con clientes y compañeros de trabajo potencialmente infectados con COVID-19, ya sea con o sin síntomas; así como por la inhalación de aerosoles, el contacto frecuente con superficies, artículos y mercancías contaminadas. Podría ser posible que, en las empresas de servicios de entregas domiciliarias, una persona contraiga el COVID-19 por el contacto persona a persona o al tocar una superficie u objeto que tenga el virus y luego toque su boca, nariz u ojos. (CDC, 2020).

En esta guía se podrán encontrar los lineamientos básicos para el **manejo seguro de los servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio**, sin embargo, es necesario que desde el área responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo de su organización con ayuda de esta guía y demás adyacentes que se emitan por parte de los organismos de control, se realice una evaluación del riesgo de exposición de las personas, en cada una de las tareas que realicen y se implementen las medidas de control.

Basados en la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social (Social M. d., Resolución 666 del 24 de abril de 2020), la circular 15 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Comercio Industria y Turismo y Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones (MinSalud M. M.), la Resolución 739 del 9 de mayo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social (Social M. d., Resolución 739 del 9 de mayo de 2020), los lineamientos para el sector emitidos por el INVIMA para el comercio de medicamentos, bebidas y alimentos (INVIMA, 2020), así como referentes internacionales como CDC y OMS, se recomienda implementar acciones en los planes de contingencia y Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Puede encontrar diferentes acciones de prevención en la sección de noticias de nuestra plataforma de Asesoría Virtual AXA COLPATRIA, haciendo

[Clic aquí](#)







## DEFINICIONES

**Aislamiento:** separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

**Aislamiento preventivo:** separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados. Para prevenir la propagación de COVID-19, el aislamiento preventivo para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria durante 14 días.

**Aislamiento supervisado:** se aplica para los casos confirmados asintomáticos o leves en los cuales se ordena aislamiento en casa con vigilancia estricta y periódica de una entidad sanitaria.

**Alimentos:** productos naturales o procesados aptos para el consumo humano, que proveen energía y sustancias nutritivas al cuerpo. En otras palabras, los alimentos son vehículos de los nutrientes. Cada alimento aporta distintas clases de nutrientes, pero ninguno puede por sí mismo suministrar todos los nutrientes necesarios; por esta razón es importante consumir alimentos de los distintos grupos para satisfacer las necesidades del cuerpo.

**Bioseguridad:** conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico (COVID-19) que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos protocolos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores.

**Contacto estrecho:** contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-19 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.

**Código de etiqueta respiratoria:** incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable, deshacerse de él inmediatamente tras usarlo y lavarse las manos con agua y jabón. Abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos

**COVID-19:** enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.

**Comercio:** conjunto de actividades económicas centradas en la compraventa o intercambio de bienes o servicios.

**Consumidor:** persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades. También se define como aquel que consume o compra productos para el consumo.

**Contaminación cruzada:** es la transferencia de agentes contaminantes de un alimento contaminado a otro que no lo está. El ejemplo más común es trozar un pollo crudo en una tabla de cocina y luego sin limpiarla cortar vegetales para preparar una ensalada. Lo mismo puede pasar con utensilios o nuestras propias manos sin lavar y desinfectar transfiriendo las bacterias.

**Desinfección:** es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.

**Desinfectante:** es un germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica solo a objetos inanimados.

**Distanciamiento físico:** significa mantener un espacio entre las personas fuera de su casa. (los trabajadores deben permanecer al menos a 2 metros entre sí).

**Domicilio:** entrega de bienes y servicios en el lugar de residencia o sitio donde el cliente lo requiere o solicita.

**Domiciliario o socio repartidor:** trabajador que presta servicios de entrega a domicilio.

**Equipos y Elementos de Protección Personal y Colectivo:** medidas basadas en el uso de dispositivos, accesorios y vestimentas por parte de los trabajadores, con el fin de protegerlos contra posibles daños a su salud o a su integridad física derivados de la exposición a los peligros en el lugar de trabajo. El empleador deberá suministrar elementos y equipos de protección personal (EPP) que cumplan con las disposiciones legales vigentes.

**Inocuidad de Alimentos:** de acuerdo con lo establecido por el *Codex Alimentarius* es la capacidad de garantizar que un alimento no causará daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido de acuerdo con el uso destinado. Cuando son contaminados en niveles inadmisibles de agentes patógenos y contaminantes químicos o con otras características peligrosas, conllevan riesgos sustanciales para la salud de los consumidores y representan grandes cargas económicas para las diversas comunidades y naciones.

**Local comercial:** establecimientos de comercio abiertos al público para la venta de bienes o servicios.

**Material contaminado:** es aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.

**Mercancía:** cualquier objeto factible de ser comercializado o intercambiado en el mercado. Se caracteriza por poder satisfacer alguna necesidad del consumidor.

**Tapaboca, cubre bocas o mascarilla:** dispositivo que sirve para contener material particulado proveniente de la nariz o de la boca y que sirve para proteger al usuario de ser salpicado con fluidos corporales. Consta de un filtro, bandas elásticas para ajuste en orejas, clip metálico que permite ajustarse a la nariz.

**Termómetro infrarrojo, pirómetro de infrarrojos o termómetro sin contacto:** es un instrumento que tiene la capacidad de medir la temperatura a distancia, es un medidor de la temperatura de una porción de la superficie de un objeto a partir de la emisión de luz de tipo cuerpo negro.

# 5. GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS DOMICILIARIOS

La naturaleza propia de la actividad de los trabajadores de empresas de servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio hace que los mismos tengan un amplio y variado contacto con un número importante de personas, así como con productos y superficies con las que entran en contacto durante la prestación de los servicios.

Estas condiciones hacen que se requiera un especial cuidado en la implementación de protocolos de bioseguridad con el fin de prevenir, mitigar y reducir la exposición y contagio al agente causal del COVID-19.

Los trabajadores que prestan servicios domiciliarios pueden hacerlo bajo la figura de:

- Trabajador contratado directamente por la empresa de comercio.
- Trabajador contratada bajo la modalidad de prestación de servicios por la empresa de comercio.
- Trabajador independiente que presta sus servicios a los establecimientos de comercio para la distribución de bienes.
- Trabajadores contratados por una empresa que presta los servicios de mensajería y domicilios.
- Trabajadores independientes adscritos a una plataforma virtual por donde se recibe el requerimiento de compra de un usuario final.

El tipo de bien o servicio que presten los trabajadores de servicios domiciliarios dependen del sector al cual estén adscritos (alimentos e insumos, autopartes, trámites documentales, paquetes y encomiendas, entre otros), por lo cual se debe hacer un análisis específico del tipo de servicio y áreas de riesgo a las que va a estar expuesto el trabajador, para poder implementar medidas efectivas de protección para el mismo y para los clientes.

En esta guía podrá encontrar las recomendaciones generales, así como algunas medidas particulares, entre ellas las relacionadas con las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social y emitidas a través de la Resolución 735 del 8 de mayo de 2020, para la adopción del protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de entre otros servicios, de los relacionados con los servicios domiciliarios, de mensajería y plataformas digitales.

## 6. DESIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las empresas que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domiciliarias debendelegarydesignar las funciones y responsabilidades inherentes a la vigilancia del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores, así como involucrar en la vigilancia a los mandos altos y medios de la organización que cuenten con niveles de autoridad y supervisión de trabajadores.

El empleador deberá velar siempre por el cuidado de la salud tanto de los trabajadores como de los clientes y; así como por el cuidado de los productos objeto de comercio (ejemplo: alimentos, medicamentos, paquetes, documentos, entre otros).

La asignación de funciones y responsabilidades no debe ir en contra de la protección de los trabajadores y los clientes teniendo en cuenta otros peligros propios de las actividades.



A continuación, relacionamos algunas funciones y responsabilidades a tener en cuenta:

## RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES

### Responsabilidades de los trabajadores de servicios domiciliarios:

- Cumplir con las medidas de prevención adoptadas en los centros de trabajo.
- Participar en las capacitaciones programadas por la empresa o por la Administradora de Riesgos Laborales - ARL.
- Poner en práctica las técnicas de higiene, hábitos saludables, uso apropiado del tapabocas y lavado de manos.
- Utilizar los Elementos de Protección Personal - EPP y responder por el uso adecuado de dichos elementos.
- Cuidar su salud (autocuidado) además de suministrar información clara, veraz y completa de su estado de salud.

- Seguir estrictamente las recomendaciones médicas, las medidas de aislamientos y los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria y por la entidad prestadora de salud en caso de resultar positivo para COVID-19.
- Mantener el distanciamiento social de al menos 2 metros con todas las personas, esto incluye los proveedores que hacen la entrega del producto y los usuarios a los cuales se les entrega.
- Realizar limpieza y desinfección de empaques y embalajes al recibir mercancía. Los alimentos deberán ser desinfectados con sustancias adecuadas para mantener la inocuidad alimentaria. Los equipos se deben desinfectar con productos que no afecten su integridad, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- No retirar el empaque de los productos que se reciben empacados del fabricante.
- Realizar lavado de manos posterior a la manipulación de mercancías.
- Hacer el correcto uso de ventanillas u otros dispositivos disponibles para garantizar el distanciamiento social en los almacenes.
- Hacer uso correcto de gafas, tapabocas o mascarilla y guantes en caso de intercambio de elementos.

- Garantizar todas las medidas de inocuidad alimentaria al manipular alimentos.
- Evitar compartir herramientas, utensilios, recipientes u otros elementos con otros trabajadores o personas.
- Cumplir las medidas de prevención del sitio que se esté visitando, las cuales son comunicadas a través del personal responsable del acceso o de las publicaciones que se encuentran en el sitio.
- Cumplir obligatoriamente con las medidas de protección durante los desplazamientos.
- Establecer jornadas de limpieza y desinfección periódicas de superficies, elementos y equipos de trabajo, que cubran el inicio y fin de la jornada, entre entregas y contacto con distribuidores y después de contacto con dinero o elementos recibidos de otra persona.
- Realizar limpieza y desinfección al comenzar y terminar su jornada, del vehículo en el que se llevan los domicilios (vehículo automotor, motocicleta o bicicleta), también de las canastas u otros elementos donde se carga la entrega.
- Desinfectar el vehículo utilizado de ida y al regreso de cada entrega con alcohol al 60%, al igual que los accesorios que utilice como: canastas, cascos, gafas, entre otros.
- Desinfectar integralmente los vehículos de transporte de domicilios con desinfectantes y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- Lavarse las manos con agua, jabón y toalla limpia, a la entrada y salida de la empresa y mínimo cada 3 horas, realizando pausas activas para la desinfección. Igualmente, al terminar los servicios o al salir del sitio de entrega y cuando se retire los guantes si son para manejo de vehículo automotor, motocicleta o bicicleta.
- Llevar siempre los elementos requeridos para hacer la limpieza y desinfección de elementos. Se debe mantener un kit que contenga agua jabonosa o alcohol glicerinado mínimo al 60%, toallas desechables y bolsa para recoger residuos.



## Supervisores, jefes de área, directores y otros con trabajadores a cargo.

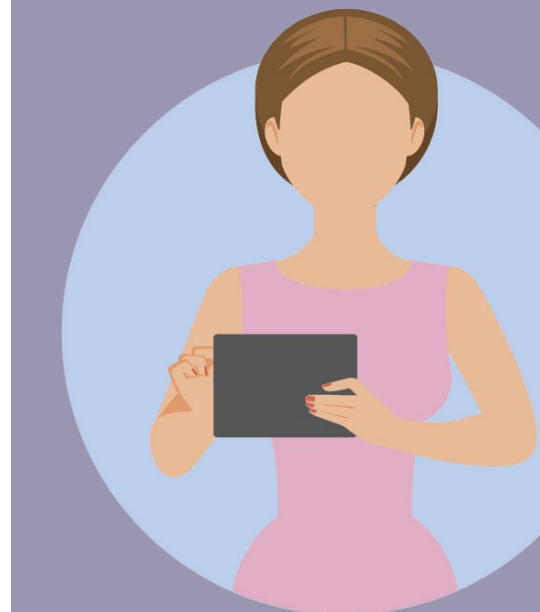


- Garantizar la limpieza y desinfección diaria de la dotación de trabajo (botas, cascos, guantes, protectores visuales y auditivos, overoles) los cuales deben cumplir con el protocolo de limpieza y desinfección antes y después de la labor. Si son llevados al lugar de residencia del trabajador este debe lavarlos de manera separada a la ropa de la familia.
- Al inicio de las actividades laborales, reforzar las instrucciones a través de boletines de seguridad usando los canales de comunicación de los que disponga la empresa o a través de charlas de seguridad. De igual forma, socializar los lineamientos, orientaciones y recomendaciones que generen el Ministerio de Salud y Protección Social y otros entes del estado.
- Designar a un trabajador como responsable de verificar las medidas de bioseguridad en el área.

## RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

### Empleador:

- Liderar la implementación del presente protocolo, en todos los niveles de la empresa.
- Asegurar que se cumplan en tiempo real las disposiciones y recomendaciones de las autoridades respecto a los sectores económicos a los que pertenezcan, incluyendo las referidas a los medios de transporte autorizados y las medidas de inocuidad que se determinen.
- Establecer canales de comunicación oportunos para la notificación de casos sospechosos COVID-19, ante las autoridades de salud competentes (Secretaría de Salud Distrital, Departamental o Municipal).





- Suministrar información oportuna y veraz, permitiendo un trabajo articulado con las Secretarías Distritales, Departamentales y Municipales, reconociéndolas como una autoridad de Salud competente, y permitiendo que desarrollen los protocolos que establezcan estas autoridades en los centros de trabajo, ante casos sospechosos de COVID-19.
- Establecer responsables directos de la implementación de los protocolos e implementar auditorias de cumplimiento de estos.
- Dar aplicación a los protocolos y lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, con relación a la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por el COVID-19. Igualmente garantiza la difusión oportuna y permanente de boletines y comunicaciones oficiales que se emitan.
- Atender las orientaciones, recomendaciones y asesorías que realice la Administradoras de Riesgos Laborales - ARL respecto a la promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención en casos de enfermedad por COVID-19.
- Suministrar los Elementos de Protección Personal - EPP según las recomendaciones específicas de conformidad con los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, para la prevención del contagio.
- Garantizar a todos los trabajadores el suministro de elementos de limpieza tales como jabón, soluciones de limpieza, soluciones desinfectantes de acuerdo con las disposiciones para su uso, manejo y rotación dispuestos por la empresa.
- Reforzar las medidas de limpieza, prevención y autocuidado en los centros de trabajo y productos para distribución a clientes.
- Capacitar a los trabajadores sobre las técnicas adecuadas del lavado de manos y promover esta actividad frecuentemente además de suministrar a los trabajadores jabón u otras sustancias desinfectantes para el lavado de manos, al igual que toallas desechables para el secado de las mismas.
- Definir planes y estrategias con base en los resultados del análisis de la información y de los resultados de las acciones establecidos en el presente protocolo.
- Promover ante los trabajadores y contratistas, el uso de celulares inteligentes para la descarga de la aplicación **CoronApp**, en esta se registra su estado actual de salud.
- Establecer junto con el área de recursos humanos un plan de trabajo para el retorno laboral de los trabajadores, ajustado a las características y necesidades de la empresa.



### Área de seguridad y salud en el trabajo:

- Realizar la revisión periódica del presente protocolo, con el fin de actualizarlo de acuerdo con los nuevos criterios y lineamientos que se generen por las autoridades de salud nacionales e internacionales.
- Implementar los protocolos y lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Trabajo, en relación con la preparación, respuesta y atención de casos sospechosos y casos positivos de enfermedad por el COVID-19.
- Definir los roles y responsabilidades de quienes tienen las tareas de implementar, ejecutar, vigilar y retroalimentar sobre los diferentes aspectos de gestión descritos en el protocolo.

- Definir el manejo de la información entre los diferentes niveles de la empresa y designar a quién debe contactar un trabajador si tiene síntomas o cree estar en riesgo de tener la enfermedad por haber estado en contacto con una persona positiva por COVID-19.
- Definir el protocolo de intervención para personas con síntomas y/o que hayan sido diagnosticadas con COVID-19, en concordancia con las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Definir las cantidades mensuales requeridas para tapabocas, gel antibacterial, desinfectantes, guantes de nitrilo, toallas desechables y jabón líquido entre otros elementos, además participará en los procesos de adquisición correspondientes.
- Promover el autocuidado de los trabajadores dependientes y contratistas en protocolos seguros, ambientes de trabajo seguro y hábitos saludables, atendiendo los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, para la prevención del contagio por COVID-19.
- Informar a los trabajadores los aspectos básicos relacionados con la forma en que se transmite el COVID-19 y la manera de prevenirlo, en un lenguaje claro y conciso; los signos y síntomas; la importancia del reporte de condiciones de salud e informar la forma de reportar la situación de salud, en caso de presentar algunos de estos signos, el código de etiqueta respiratoria y en general toda la información requerida para la prevención del contagio.
- Atender las orientaciones, recomendaciones y asesorías que realicen las Administradoras de Riesgos Laborales - ARL, respecto a la promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención en casos de enfermedad por COVID-19.

- Garantizar todas las medidas de ventilación, limpieza y desinfección de vehículos, así como las medidas personales para los trabajadores.
- Informar a los trabajadores cuando se presenten casos sospechosos y confirmados de COVID-19 en la organización de manera oportuna, con instrucciones para actuar y tomar medidas de autocuidado.



## RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES

- Suministrar a los trabajadores y contratistas información clara y oportuna sobre las medidas preventivas de contención del COVID-19, incluyendo estrategias de información y educación permanente.
- Cumplir con todas las acciones según lo impartido por la Circular 017 expedida por el Ministerio del Trabajo, el 24 de febrero de 2020.

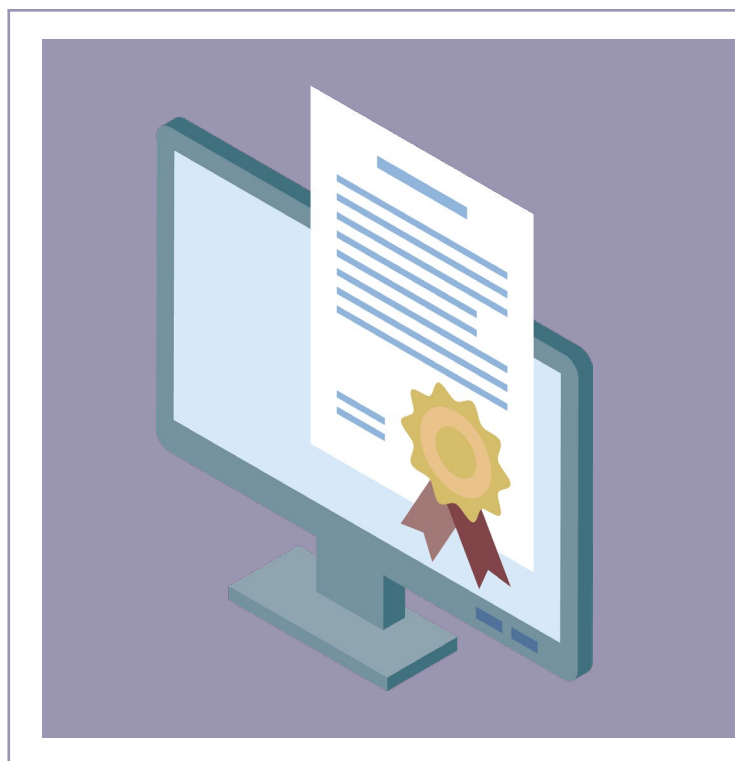
# 7. RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO SEGURO DE LOS SERVICIOS DE ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS A DOMICILIO

## 7.1 CUMPLIMIENTO NORMATIVO LOCAL

La empresa y los trabajadores que presten servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio deben estar atentas a las directrices que se emitan por parte de la autoridad competente a nivel nacional, regional o local, para así dar cumplimiento a los procedimientos de autorización que se deban expedir para la continuidad de las actividades.

Es importante que para adoptar buenas prácticas en el control del contagio por COVID-19 las empresas y trabajadores que prestan servicios domiciliarios verifiquen las normas que expida el gobierno nacional, así como otras entidades de referencia, tales como:

- Ministerio de Salud y Protección Social <https://www.minsalud.gov.co/>
- Ministerio del Trabajo <https://www.mintrabajo.gov.co/>
- Ministerio de Industria y Comercio <https://www.mincit.gov.co/>
- Ministerio de Transporte <https://www.mintransporte.gov.co/>
- OMS <https://www.who.int/es>
- OPS <https://www.paho.org/es>
- CDC <https://www.cdc.gov>
- INVIMA <https://www.invima.gov.co> (para distribución de alimentos, bebidas, equipos médicos o medicamentos)
- FDA <https://www.fda.gov> (para distribución de alimentos)
- FAO <http://www.fao.org/home/es/> (para distribución de alimentos)



## 7.2 ASEGURAMIENTO DE LAS INSTALACIONES

### 7.2.1 Adaptación de las instalaciones y locales de comercio

Se debe asegurar en los lugares de trabajo y puntos de despacho una distancia mínima de 2 metros entre las personas, esto incluye la entrada y salida al lugar y la permanencia en el mismo. Dentro de la planificación de este criterio, se deberá tener en cuenta entre otros, los siguientes aspectos (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020):

- Implementar demarcación de los lugares, espacios, áreas de espera, filas de cajas, entradas y salidas para asegurar el distanciamiento social.
- Implementar módulos, ventanillas o mamparas para distanciar a los trabajadores de otras personas.

Es importante tomar medidas de adecuación locativa en los lugares de trabajo, de forma que se mantenga la implementación del protocolo de bioseguridad y se minimicen las aglomeraciones y el contacto entre personas. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020) (Ministerio de Salud y Protección Social - Minsalud, 2020b)(Ministerio de Salud y Protección Social - Minsalud, 2020a):

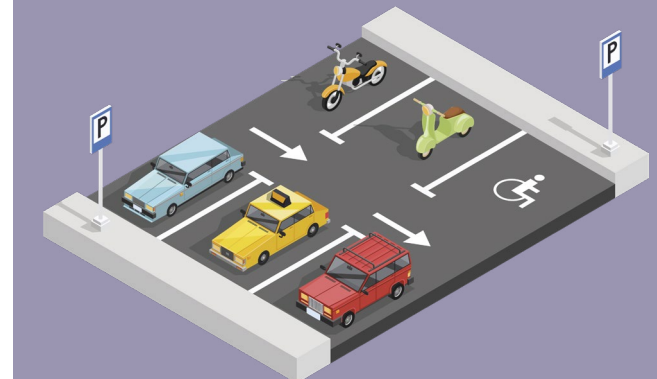
- Garantizar el distanciamiento físico en zonas comunes, como cafetería, zonas de descanso, ascensores y áreas de circulación, estableciendo horarios o turnos para evitar la aglomeración. Estas zonas deberán contar con puntos cercanos para realizar el protocolo de lavado de manos.
- Disponer de un dispensador de alcohol glicerinado por cada 25 empleados en un área designada, de acceso fácil y frecuente por parte de las personas usuarias.
- Promover el uso de escaleras y pasillos de sentido único con el fin de disminuir el contacto entre personas.





- Tomar medidas para favorecer la recirculación y recambio de aire en espacios cerrados o con escasa ventilación, teniendo en cuenta el mantenimiento de los equipos respectivos y sistemas de ventilación.
- Garantizar la existencia de agua potable en los establecimientos de las empresas que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio
- Hacer uso de toallas de papel desechables para el secado de manos; no se recomienda usar secador de aire, debido a que puede provocar esparcimiento por proyección de patógenos.

- Disponer de recipientes adecuados (canecas cerradas) para la disposición final de los elementos de bioseguridad utilizados por el personal que sean de un solo uso o desechables.
- Eliminar los sistemas de control de ingreso por huella e implementar sistemas de reconocimiento facial en los casos en que sea posible.
- Garantizar un espacio para que los trabajadores guarden sus elementos personales y ropa de diario en los casos que se requiera, al igual que bolsas para guardar la ropa de trabajo.
- Habilitar hasta el 50% del área de parqueadero para vehículos, motocicletas y bicicletas, permitiendo que exista espacio suficiente entre cada vehículo. Estos deben estar previamente señalizados.



### 7.2.2 Mantenimiento, medidas de limpieza y desinfección en los sitios de trabajo

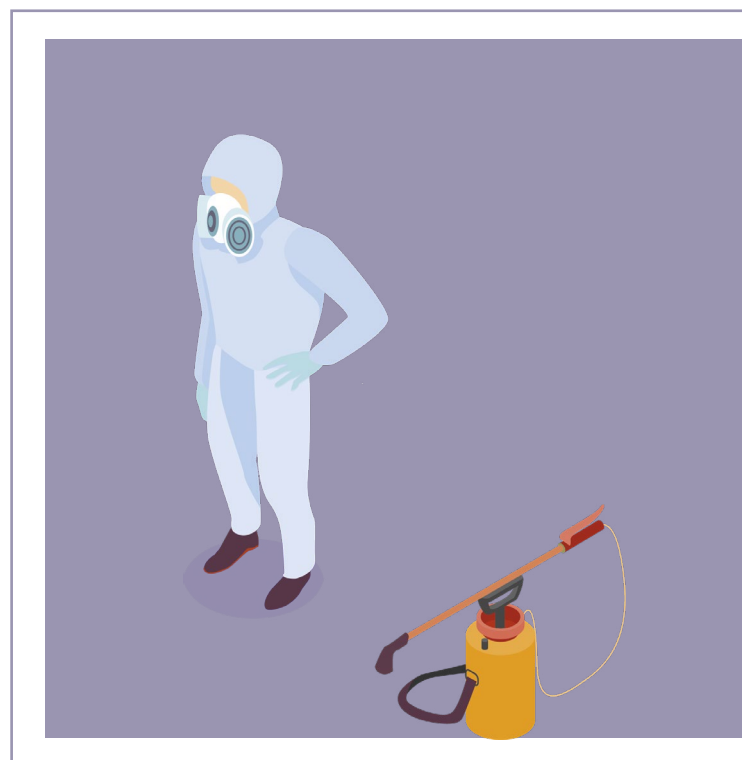
Según la OMS la transmisión del virus COVID-19 no se ha relacionado de manera concluyente con superficies ambientales contaminadas. Sin embargo, en la publicación *“Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19”* la OMS, emite orientaciones provisionales para la limpieza y desinfección de superficies, que para el caso de los entornos no sanitarios, incluyen lavabos e inodoros, dispositivos electrónicos (pantallas táctiles y controles), muebles, otros artículos fijos, escaleras, pisos y paredes (WHO, 2020).

La OMS señala que se ha encontrado que los entornos comunitarios son vulnerables a los eventos de transmisión de COVID-19., incluido el

acceso público a edificaciones, mercados, entornos comerciales y residenciales donde los trabajadores de las empresas de servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio prestan sus servicios.

Señala además que al igual que otros coronavirus, el SARS-CoV-2 es un virus envuelto con una frágil envoltura lipídica externa que lo hace susceptible a los desinfectantes. Varios estudios han evaluado la persistencia del virus COVID-19 en diferentes superficies.

Un estudio encontró que el virus COVID-19 permaneció viable hasta 1 día en tela y madera, hasta 2 días en vidrio, 4 días en acero inoxidable y plástico, y hasta 7 días en la capa externa de una máscara médica. Otro estudio encontró que el virus COVID-19 sobrevivió 4 horas en cobre, 24 horas en cartón y hasta 72 horas en plástico y acero inoxidable. El virus COVID-19 también sobrevive en un amplio rango de valores de pH y temperatura ambiente, pero es susceptible al calor y a los métodos estándar de desinfección (WHO, 2020). *Entre los consejos para la población en general, en relación con el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), la OMS ha señalado que tanto el alcohol como el cloro pueden servir para desinfectar las superficies, siempre que se sigan las recomendaciones pertinentes (WHO, 2020)*





La OMS señala además que no se recomienda bajo ninguna circunstancia, asperjar a personas con desinfectantes a través de dispositivos como túnel, gabinete o cámara de desinfección. Esto podría ser física y psicológicamente dañino y no reduciría la capacidad de una persona infectada para propagar el virus a través de gotitas o contacto. Además, podría provocar irritación en los ojos y la piel, broncoespasmo y efectos gastrointestinales como náuseas y vómitos (WHO, 2020).

Por su parte, en lo correspondiente a los desinfectantes aprobados para ser usados contra el SARS-CoV-2, la “Environmental Protection Agency- EPA” (Agencia de Protección Ambiental de EE.UU.) ha publicado la Lista N. que incluye productos que cumplen con los criterios de la EPA para ser usados contra el SARS-CoV2, allí

solo incluyen desinfectantes de superficies registrados por la EPA, que cumplen con los criterios para usarse contra el SARS-CoV, sobre superficies inertes. Cabe destacar que la *EPA es la agencia federal para la protección del ambiente y la vida*, que evalúa y regula pesticidas antimicrobianos, los cuales incluyen desinfectantes de superficies para usarse en patógenos como el coronavirus (EPA, 2020).

Con estas consideraciones, se deben mantener medidas periódicas de desinfección en las empresas y por parte de los trabajadores que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, con énfasis en las áreas, superficies y elementos de mayor contacto como, elementos de comunicación, mercancía, paquetes, entre otros. La periodicidad de la desinfección dependerá del nivel de riesgo y dinamización de las actividades, resultado de la evaluación de riesgo realizada por el área responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La selección de productos desinfectantes, así como la programación de las actividades de desinfección y limpieza deberán considerar aspectos relacionados con el tipo de elementos a desinfectar, se deben tener en cuenta las recomendaciones de limpieza del fabricante, así como las indicaciones de la etiqueta y las fichas técnicas de los productos de limpieza y desinfección. En la manipulación de alimentos se debe garantizar la inocuidad alimentaria, evitando la contaminación cruzada.



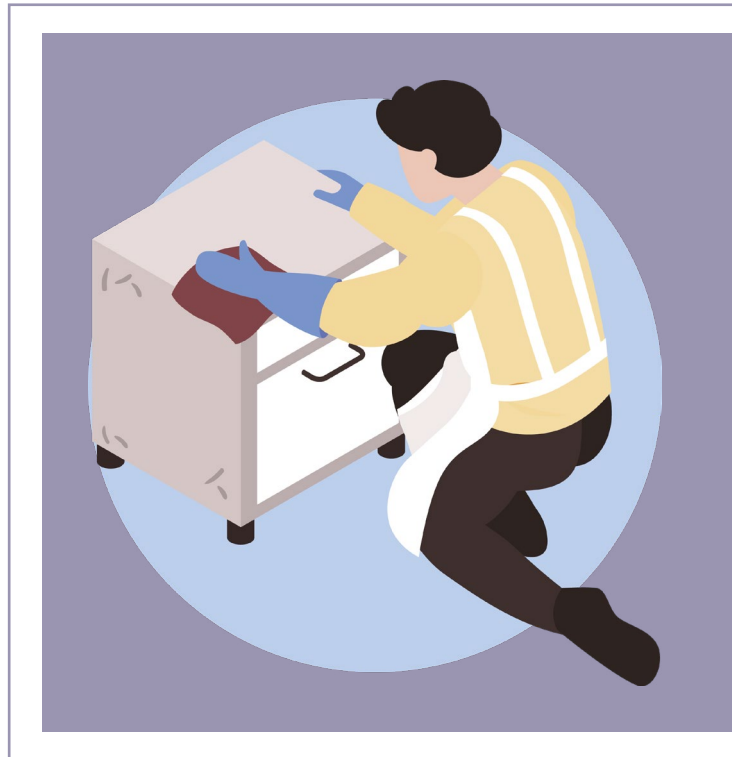




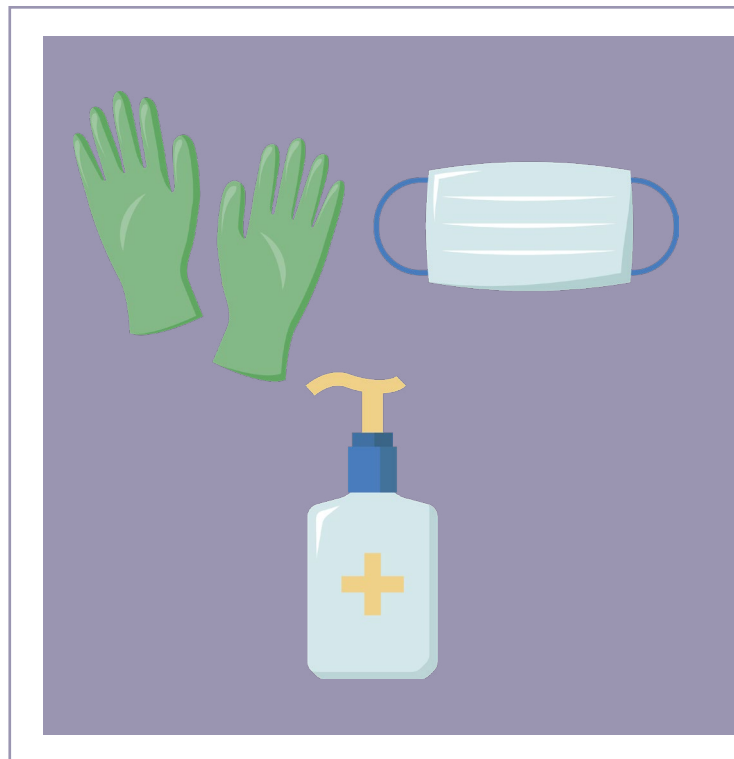
Los productos químicos de limpieza y desinfección deberán ser seleccionados considerando los potenciales efectos sobre la salud de los trabajadores expuestos y sus características fisicoquímicas que puedan afectar los equipos y materiales, por ejemplo, evitar productos corrosivos.

Durante la actividad de limpieza y desinfección se deben utilizar Elementos de Protección Personal - EPP para la preparación de soluciones y manipulación de los productos de acuerdo con la ficha de datos de seguridad de los productos que se utilicen. Para proceder con la desinfección de áreas se debe tener en cuenta lo siguiente (Cruz Caballero, 2020; WHO, 2020):

- Limpiar previa de las superficies.
- Usar estrictamente la concentración recomendada por el fabricante o proveedor del producto.
- Leer siempre la etiqueta del producto.
- Usar atomizadores con pistola para aplicar en las superficies y luego limpiar con paños que generen mínimo aerosol, también se puede aplicar directamente al paño y luego a la superficie.
- Enjuagar las superficies después de ser tratadas con el desinfectante.
- El recipiente no debe haber contenido ningún tipo de sustancia química o de consumo humano.
- El tiempo de vida útil debe ser establecido por la organización, desechar y cambiar en caso de deterioro del envase.
- Para el desecho de estos envases se debe tener en cuenta lo establecido en la normatividad vigente de residuos peligrosos.
- Verificar las propiedades de los productos ya que algunos se inactivan por la luz, el calor y por materia orgánica luego de doce horas de preparado.



- Evitar salpicaduras o derrames.
- Utilizar productos certificados, evitando hacer mezclas artesanales entre productos de diferentes características químicas, seguir las instrucciones del fabricante.
- Aplicar protocolos de limpieza y desinfecciones de herramientas y equipos utilizadas por los trabajadores en el desarrollo de sus tareas diarias al terminar la jornada laboral. En la medida de lo posible las herramientas y equipos deben ser utilizadas por un solo trabajador durante la jornada laboral evitando ser compartidas; en caso de que deban compartirse se deberá realizar la desinfección previa entrega al otro trabajador.



- Los residuos que se generen como resultado de las actividades de limpieza y desinfección y que no hayan tenido contacto con fluidos biológicos se clasificarán como residuos ordinarios.
- Para los procesos de limpieza y desinfección, se pueden utilizar productos de uso doméstico y/o industria.
- Evitar las altas concentraciones de desinfectantes que aumentan la exposición química a los trabajadores y también pueden dañar las superficies.



→ Se debe aplicar suficiente solución desinfectante para permitir que las superficies permanezcan húmedas y sin tocar el tiempo suficiente para que el desinfectante inactive los patógenos, según lo recomendado por el fabricante.

→ Los valdes y recipientes utilizados en los procesos de limpieza y desinfección deben lavarse con detergente, enjuagarse, secarse y almacenarse invertidos para drenar completamente, cuando no estén en uso.

A continuación, se presentan algunos de los productos recomendados para la limpieza y desinfección de superficies en establecimientos de comercio (Environmental Protection Agency - EPA, 2020):



▶ **Amonio cuaternario:** tiempo de acción entre 5- 10 minutos. Se utiliza a concentraciones de 0,4% a 1,6% para la desinfección de superficies como suelos y paredes.

▶ **Hipoclorito de sodio:** tiempo de acción 10 minutos para acción desinfectante. Debe tenerse en cuenta que se requiere lavado previo y enjuague posterior de la superficie.

▶ **Peróxido de hidrógeno:** tiempo de acción 5 minutos. El efecto de peróxido de hidrógeno en solución es bastante corto, por lo que no se aconseja el empleo único de agua oxigenada como antiséptico. Es el más utilizado en el mercado en formulaciones del 5% al 20%.

Frente a los productos con cloro la OMS señala que el hipoclorito muestra un amplio espectro

de actividad antimicrobiana y es eficaz contra varios patógenos comunes en diversas concentraciones. Por ejemplo, el hipoclorito es eficaz contra el rotavirus a una concentración de 0.05% (500 ppm), sin embargo, concentraciones más altas de 0.5% (5000 ppm) son necesarios para algunos patógenos altamente resistentes en el ámbito de la asistencia sanitaria. El hipoclorito se inactiva rápidamente en presencia de materia orgánica; por lo tanto, independientemente de la concentración utilizada, es importante limpiar primero bien las superficies con jabón y agua o detergente mediante acción mecánica. Las altas concentraciones de cloro pueden conducir a corrosión de metales e irritación de la piel o las membranas mucosas, además de posibles efectos secundarios relacionados con el olor a cloro para personas vulnerables como las personas con asma (WHO, 2020).

Los productos comerciales de hipoclorito de sodio con diferentes niveles de concentración pueden estar fácilmente disponibles para su uso en una variedad de concentraciones. Generalmente, las concentraciones en productos disponibles comercialmente varían entre 4% y 6%.



**Hipoclorito de sodio:** para lograr la concentración deseada, es necesario prepararse hipoclorito de sodio diluyendo la solución acuosa básica con una proporción dada de agua limpia para producir la concentración final deseada. Para el cálculo de concentraciones de hipoclorito de sodio, tenga en cuenta (WHO, 2020):

$$[\% \text{ de cloro en hipoclorito de sodio líquido} / \% \text{ de cloro deseado}] - 1 =$$

Partes totales de agua por cada parte de hipoclorito de sodio.

Ejemplo:

$$[5\% \text{ en hipoclorito de sodio líquido} / 0.5\% \text{ de cloro deseado}] - 1 =$$

**9 partes de agua por cada parte de hipoclorito de sodio.**



**Hipoclorito de calcio:** las formulaciones sólidas de hipoclorito (polvo o gránulos) también se encuentran disponibles en el mercado. Las formulaciones sólidas están disponibles como concentrados de hipoclorito de pureza (65- 70%) y como polvo de cloro o hipoclorito de calcio (35%). Para el cálculo de soluciones de cloro a partir de hipoclorito de calcio, tenga en cuenta (WHO, 2020):

$$[\% \text{ de cloro deseado} / \% \text{ de cloro en polvo o gránulos de hipoclorito}] \times 1000 = \text{gramos de hipoclorito de calcio en polvo por cada litro de agua.}$$

Ejemplo:

$$[0.5\% \text{ de cloro deseado} / 35\% \text{ en polvo de hipoclorito}] \times 1000 = 0.0143 \times 1000 = 14.3$$

Por lo tanto, **se debe disolver 14.3 gramos de hipoclorito de calcio en polvo en cada litro de agua utilizado para hacer una solución de cloro al 0.5%.**



Soluciones de 0.5% y 0.05% de cloro han demostrado ser estables para más de 30 días a temperaturas de 25-35 ° C, cuando el pH está por encima de 9. Sin embargo, las soluciones de cloro a pH más bajo tienen vida útil mucho más corta. Por lo tanto, es ideal preparar las soluciones de cloro todos los días. (WHO, 2020).



### 7.3 ASEGURAMIENTO DE LAS PERSONAS

Se debe informar a todo el personal de las empresas que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, acerca de las medidas que deben adoptarse y las que podrían proteger su salud y la de los demás, incluida la recomendación de quedarse en casa y buscar atención médica si tienen síntomas respiratorios, como tos o dificultad para respirar.

El empleador debe organizar sesiones informativas que deben abarcar todas las medidas básicas de protección contra COVID-19 junto a los signos y síntomas de la enfermedad. Para el caso de los trabajadores de empresas de servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, la **capacitación debe ser frecuente**, teniendo en cuenta que estos trabajadores se encuentran en contacto permanente con otras personas.

Algunas recomendaciones generales para la vigilancia de la salud de los trabajadores son (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020):

- Consolidar y mantener actualizada una base de datos completa y actualizada de los trabajadores de la empresa de servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio. Se deben tener en cuenta las medidas necesarias de reservas de información.
- Llevar un registro de identificación de clientes y usuarios atendidos, con los datos de contacto como correo electrónico, teléfono y el nombre del trabajador que realiza la entrega, esto sirve como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador de servicio sea diagnosticado con la enfermedad COVID-19.
- Difundir con los trabajadores la información sobre generalidades y directrices impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, en relación con los síntomas de alarma, lineamientos y protocolos para la preparación y respuesta ante la presencia del COVID-19 en el territorio nacional.
- Desarrollar un proceso diario de monitoreo de estado de salud y temperatura del personal. En lo posible, utilizando termómetro láser o digital (al cual se le debe realizar la limpieza y desinfección después de cada uso), realizando la toma al ingreso y salida del turno por trabajador, con el debido registro nominal en formato establecido por la empresa.



Consulte el video [Medidas preventivas en contra del coronavirus \(COVID-19\) para trabajadores](#), publicado en nuestra plataforma Asesoría Virtual, haciendo

Clic aquí



### 7.3.1 Cuestionario condiciones de salud



Antes de reiniciar actividades y de forma diaria previo al inicio de la jornada laboral, es necesario verificar si el trabajador puede o no estar contagiados. Se recomienda implementar cuestionarios que permitan conocer si la persona presenta cualquier sintomatología (tos, fiebre igual o superior a 37.5°C, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con la COVID-19, si ha estado en contacto estrecho o compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal, con una persona con diagnóstico confirmado de COVID-19, entre otros.

Las personas que contesten afirmativamente a estos cuestionamientos no deberán acudir a su puesto de trabajo o prestar servicios domiciliarios, incluso en ausencia de síntomas, por un espacio de al menos 14 días.

Dentro de la programación de retorno de personas a los centros de trabajo, también se debe evaluar la vulnerabilidad individual, identificando las personas que tienen más de 60 años, mujeres en estado de embarazo o personas que padezcan antecedentes médicos como: como hipertensión arterial, problemas cardiacos o pulmonares, diabetes o cáncer, o cualquier pre-existencia médica que le genere vulnerabilidad o susceptibilidad mayor frente al agente causal; **estas personas no deberían acudir al centro de trabajo por el riesgo que representa para su salud la exposición a este virus.**

### 7.3.2 Higienización de las personas

Es importante que las personas que ingresan a los sitios de abastecimiento de la empresa realicen las actividades de higienización, como:

- Limpieza o cambio de calzado, teniendo especial cuidado con la ubicación y manejo del que haya usado en el desplazamiento para evitar contaminación de las áreas y superficies.
- Lavado de manos: la higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. Todas las personas, deben hacer lavado de manos al ingreso a la instalación.





- Disponer del suministro de alcohol glicerinado o gel desinfectante (con alcohol en concentración mayor al 60% e inferior al 95%), en todas las áreas donde haya personal.
- El lavado o higienización de manos se debe hacer cada dos horas, o después de intercambiar objetos (dinero, tarjetas de crédito) con los clientes y entre trabajadores o entrar en contacto con superficies que han podido ser contaminadas por otra persona (manijas, pasamanos, empaques, paquetes, cerraduras, transporte), después de ir al baño y después de comer.
- Implementar medidas de etiqueta respiratoria, incluye cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable y deshacerse de él tras usarlo depositándolo en los lugares destinados para tal fin e inmediatamente lavarse las manos.

Consulte el [Protocolo de lavado de manos](#) en nuestra Plataforma de Asesoría Virtual, haciendo

[Clic aquí](#)



### 7.3.3 Programa de inducción y capacitación

La información y formación son fundamentales para lograr la implementación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte los trabajadores. Se debe garantizar que todo el personal cuenta con información y formación específica y actualizada sobre las medidas que implementa la empresa que presta servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio.

Todos los trabajadores, en especial aquellos que deben volver a las instalaciones de la empresa luego de un periodo de estar fuera, deberán recibir una inducción sobre las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo definidas por la empresa para la prevención del contagio.

Para hacer esta inducción de ingreso, la empresa puede acoger mecanismos de comunicación tecnológicos o virtuales y mantener la divulgación de estas medidas a través de la publicación de protocolos en carteleras, señalización de áreas, uso de medios tecnológicos para la divulgación como correo electrónico, redes sociales, mensajes por alto parlantes, protectores de pantallas para computadores, aplicaciones digitales, entre otros junto con la divulgación de instrucciones y recomendaciones de control previo al ingreso diario, siempre respetando las medidas de distancia social y de no aglomeración de personas.



Dentro de la información a ofrecer en la inducción y mantener en los procesos permanentes de socialización y sensibilización, se deben cubrir entre otros los siguientes temas:

## **Contenido de la inducción y de formación continua durante la emergencia sanitaria por COVID-19**

### → **Contenido transversal para todos los trabajadores**

- ▶ Funciones y responsabilidades propias de cada cargo en el marco del COVID-19.
- ▶ Código de etiqueta respiratoria.
- ▶ Protocolo para la higiene de manos.
- ▶ Distanciamiento físico (2 metros).
- ▶ Medidas de inocuidad alimentaria en tiempos de COVID-19.
- ▶ Manejo de documentos en tiempos de COVID-19 (Se debe evitar la entrega de documentos de una mano a otra).
- ▶ Uso adecuado de los Elementos de Protección Personal (EPP).
- ▶ Reporte de condiciones de salud.
- ▶ Protocolo para la atención de pacientes bajo las directrices de prevención de contagio de COVID-19.
- ▶ Mecanismo para el auto reporte de condiciones de salud.
- ▶ Signos y síntomas relacionados con el COVID-19
- ▶ Medidas de limpieza y desinfección de insumos, elementos, equipos y herramientas.



### → **Contenido adicional específico para el personal de almacén**

- ▶ Abastecimiento bajo protocolos de bioseguridad en tiempos de COVID-19

## → Contenido para el personal que presta los servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio

- ▶ Protocolos de bioseguridad para el control de riesgo de coronavirus en la prestación de servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales, de acuerdo con la Resolución 735 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- ▶ Uso de EPP (colocación, retiro, desinfección y disposición final).
- ▶ Limpieza y desinfección del vehículo donde se llevan los domicilios (vehículo automotor, motocicleta o bicicleta)



- ▶ Medidas de limpieza y desinfección de insumos, elementos, equipos y herramientas.
- ▶ Técnicas de limpieza y desinfección.
- ▶ Medidas de inocuidad alimentaria en tiempos de COVID-19.
- ▶ Atención al cliente en tiempos de COVID-19.
- ▶ Comunicación asertiva en tiempos de crisis.
- ▶ Procedimientos y técnicas de limpieza y desinfección en tiempos de COVID-19
- ▶ Manejo seguro de productos de limpieza y desinfección.
- ▶ Manejo y disposición de residuos en tiempos de COVID-19.

## → Contenido para el personal de limpieza y desinfección de áreas y superficies

- ▶ Procedimientos y técnicas de limpieza y desinfección en tiempo en tiempos de COVID-19.
- ▶ Manejo seguro de productos de limpieza y desinfección.
- ▶ Manejo y disposición de residuos en tiempos de COVID-19.

## → Personal de las brigadas de emergencias

- ▶ Atención de Emergencias en tiempos de COVID-19.
- ▶ ¿Cómo evitar el contagio en la atención de emergencias por COVID-19?.
- ▶ Protocolos para el manejo seguro de personas con signos y síntomas relacionados con COVID-19.

Es importante resaltar la importancia de ir adaptando la información y la formación en función de las medidas que vayan actualizando los organismos de control a nivel nacional, para lo cual se requiere un seguimiento continuo de las mismas por parte del área encargada de Seguridad y Salud en el trabajo de cada empresa.

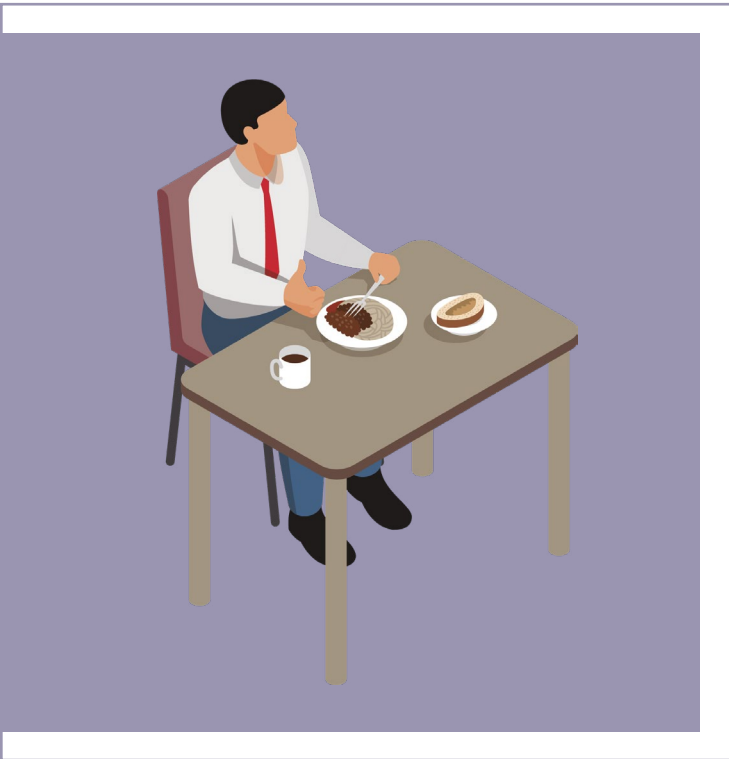
Consulte diferentes [Medidas de prevención en contra del coronavirus \(COVID-19\)](#), publicado en nuestra plataforma Asesoría Virtual, haciendo

Clic aquí



### 7.3.4 Tiempo de alimentación

Los trabajadores domiciliarios permanecen fuera de las instalaciones de la empresa, por lo cual se deben generar las siguientes recomendaciones para los momentos de toma de alimentos como refrigerios de media mañana, media tarde y almuerzo:



Implementar estrategias que reduzcan el número de horas que el trabajador debe permanecer haciendo recorridos y servicios domiciliarios, por ejemplo, turnos escalonados, asignación de zonas cerca al sitio de residencia.

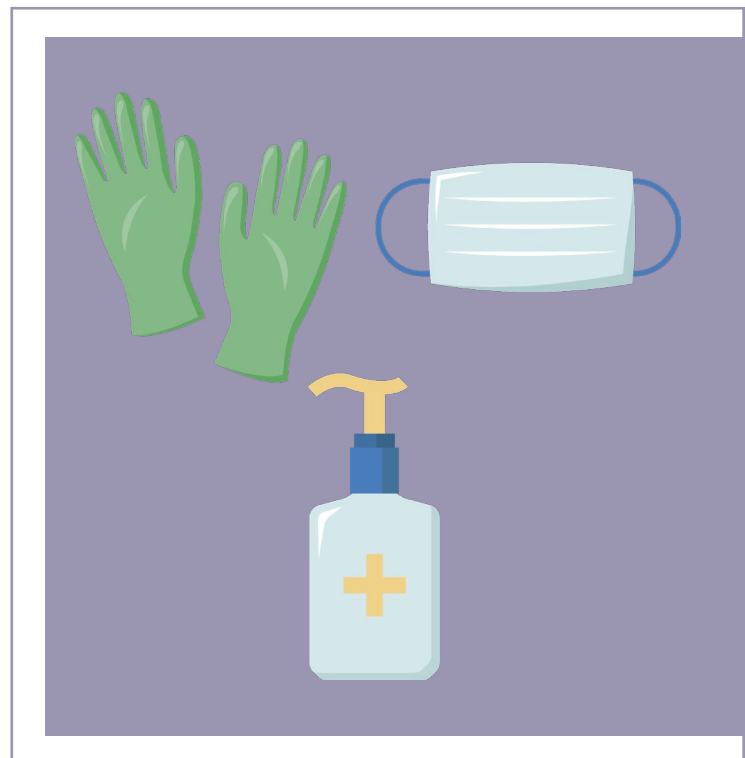
Se sugiere llevar, en la medida de lo posible, sus propias provisiones de alimentos (menús balanceados y agua).

Durante las comidas en sitios públicos se debe evitar al máximo el contacto cercano con personas (2 metros).

Antes de comer y al terminar, el trabajador debe lavarse las manos o ante la ausencia de sitio adecuado para este fin, utilizar desinfectantes con alcohol glicerinado o gel antibacterial. Este mismo protocolo se debe aplicar después de manipular dinero.

### 7.3.5 Asegurar uso de Elementos de Protección Personal – EPP

- Se debe entregar kits de protección a cada trabajador domiciliario que contenga:
  - ▶ Tapabocas.
  - ▶ Guantes de látex.
  - ▶ Alcohol glicerinado mínimo al 60%.
  - ▶ Toallas desechables .
- Se debe utilizar tapabocas permanentemente.



- Los guantes se utilizarán al manipular dinero y al momento de recibir o entregar elementos con otras personas. Los guantes desechables deberán ser dispuestos en los contenedores para manejo de residuos contaminados, para el caso de trabajadores independientes adscritos a plataformas de domicilios, deberán llevar un recipiente o bolsa para depositar los EPP de forma segura y depositarlos posteriormente en doble bolsa sellada en los recipientes de residuos. Si el trabajador presenta síntomas relacionados con la COVID-19, los pañuelos utilizados, toallas desechables y EPP deberán ser considerados residuos biológicos contaminados.

Consulte el video sobre [recomendaciones para el uso de guantes desechables](#), haciendo

Clic aquí



- La correcta colocación de los Elementos de Protección Personal - EPP es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; también es importante la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso, por lo que es indispensable el correcto entrenamiento a los trabajadores.
- Después del uso, debe asumirse que los Elementos de Protección Personal - EPP y cualquier elemento de protección empleado puede estar contaminado y convertirse en nuevo foco de riesgo. Por lo que debe implementarse una secuencia detallada y predefinida de colocación y retiro de todos los equipos y dar entrenamiento a los trabajadores.

Consulte nuestro video sobre uso correcto de respiradores desechables publicados en nuestra Plataforma de Asesoría Virtual, haciendo

Clic aquí



### 7.3.6 Código de etiqueta respiratoria:

Incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable y deshacerse de él inmediatamente tras usarlo y lavarse las manos con agua y jabón. Abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos.

Se debe publicar imágenes ilustrativas en las instalaciones de las empresas de servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, sobre el código de etiqueta respiratoria.

Consulte el [Código de etiqueta respiratoria](#) publicado en nuestra Plataforma de Asesoría Virtual, haciendo

[Clic aquí](#)



## 7.4 DESPLAZAMIENTOS AL TRABAJO

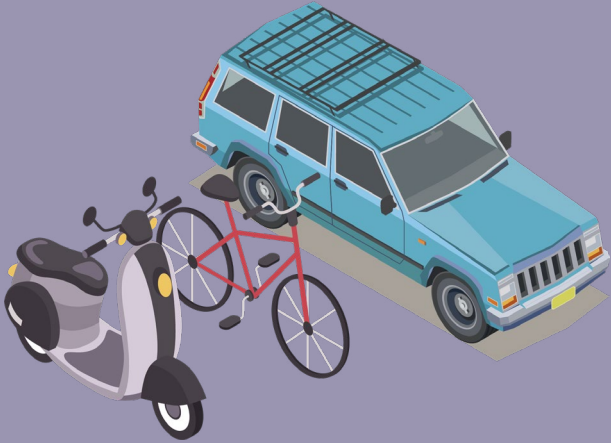
Se deben acoger las recomendaciones y directrices publicadas por el Ministerio de Transporte y el Ministerio de Salud y Protección Social, principalmente lo establecido en la Resolución 677 de 2020 respecto del uso de servicio público de transporte, el uso de vehículos y motocicletas particulares, el uso de bicicletas convencionales, eléctricas y patinetas eléctricas (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Los trabajadores de empresas de servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, pueden optar por diferentes medios de transporte para llegar a los lugares de trabajo, se recomienda a los empleadores promover medidas como las descritas a continuación (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020; Ministerio de Salud y Protección Social, 2020):

- Identificar el medio de transporte a utilizar para los desplazamientos, desde el lugar de residencia de los trabajadores hacia el lugar de trabajo y viceversa.
- Capacitar en el cumplimiento de los protocolos para los traslados, especialmente los de uso de transporte público, establecidos por las autoridades competentes.
- Independiente del método de transporte que se utilice, la persona debe usar mascarillas o tapabocas.
- Se debe optar por la opción de transporte que garantice la distancia interpersonal superior a 1 metro.

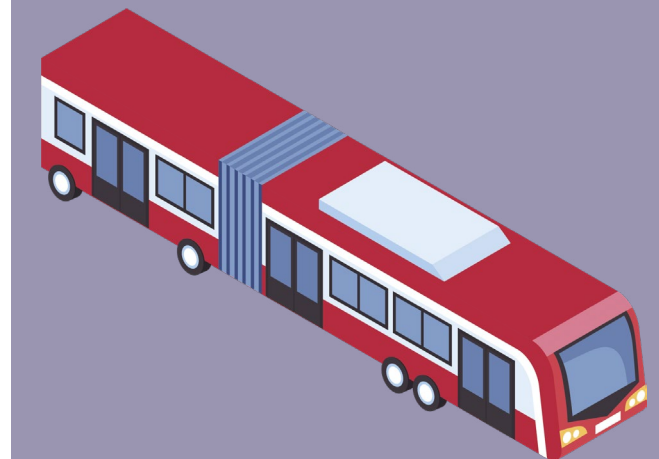
## Transporte propio del trabajador

- Si el desplazamiento es caminando, las personas deben guardar las medidas de distanciamiento físico, dos (2) metros entre personas, cuando vaya caminando por la calle y en todo momento hacer uso de tapabocas (mascarilla facial).
- Si el desplazamiento es en bicicleta o motocicleta, se debe portar los Elementos de Protección Personal (EPP) correspondientes, como casco (visera en el caso de las motos), guantes, protector respiratorio y gafas (en bicicleta) y procurar mantener una distancia con respecto a otros biciusuarios o motociclistas que puedan ir delante de usted, de por lo menos 5 a 10 metros. Antes de su uso se debe hacer limpieza y desinfección de las áreas de contacto directo con las manos. Solo podrá transportarse una persona por motocicleta o bicicleta.
- Si usa vehículo particular, restringir el número de pasajeros para desplazamientos en vehículos pequeños. Se debe mantener la desinfección integral del vehículo (volante, manijas, sillas, botones, comandos). Evite el uso del aire acondicionado o calefacción.



## Transporte público

- Si la persona se moviliza en taxi, deben viajar máximo tres usuarios en vehículo (incluyendo el conductor) manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes y solicitar el servicio de forma telefónica o por las plataformas virtuales destinadas para este fin.
- Para los viajes en buses de transporte público se debe usar mascarillas o tapabocas y guardar la distancia interpersonal mínima de un metro desde el momento de espera del transporte y durante el ingreso, permanencia y descenso del bus.



# 8. MEDIDAS GENERALES PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS A DOMICILIO

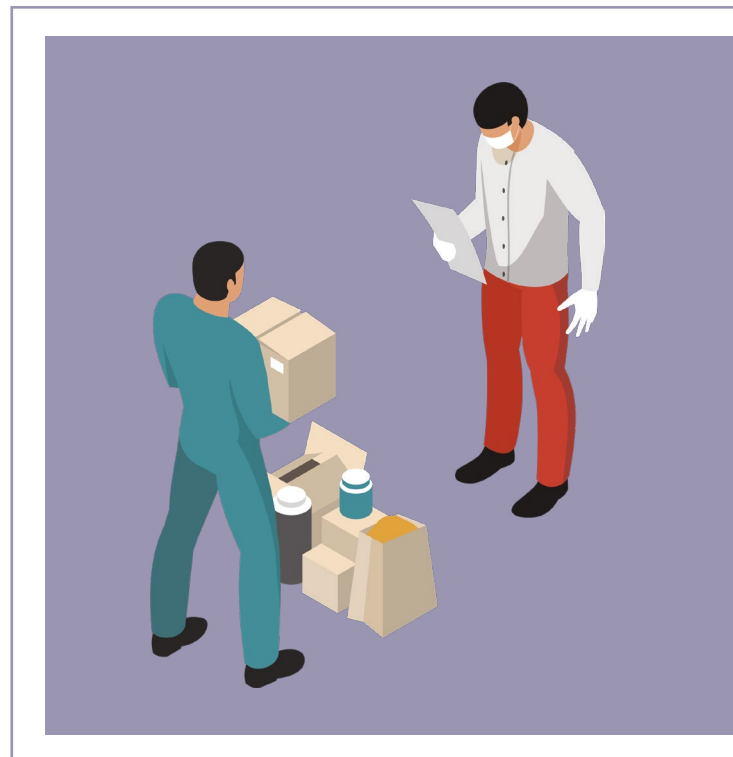
Las empresas que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio deberán decidir si envían o no a sus trabajadores a ciertas localidades y zonas de la ciudad, los factores relacionados con el nivel de riesgo de exposición ocupacional, tales como: situación epidemiológica (índice de riesgo de contagio, datos sobre comportamiento de contagio del COVID-19) y situaciones de seguridad pública.

## 8.1 Instalaciones de abastecimiento

Cuando los establecimientos de las empresas que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio dispongan de áreas para la distribución de los elementos para envío domiciliario, se debe tener en cuenta el cumplimiento de la distancia mínima de 2 metros entre las personas, esto incluye la entrada y salida al lugar y la permanencia en el mismo. Adicionalmente se deberán tener en cuenta entre otros, los siguientes aspectos:

Disponer de suficientes puntos de aseo para el lavado frecuente de manos, dotados con suministro de agua potable, jabón antibacterial y toallas desechables.

- Disponer de suministro de alcohol glicerinado como mínimo al 60% y toallas para hacer la desinfección de los elementos, superficies y productos.
- Implementar demarcación de los lugares, espacios, áreas de espera, filas de entradas y salidas para asegurar el distanciamiento social.
- Implementar módulos, ventanillas o mamparas para distancias a los trabajadores que entregan entre los que reciben.





- Garantizar la correcta circulación de aire y evitar el uso de aire acondicionado o ventiladores en las instalaciones. Tomar medidas para favorecer la circulación y recambio de aire en espacios cerrados o con escasa ventilación y realizar el mantenimiento de los equipos respectivos y sistemas de ventilación.
- Disponer de puntos de hidratación que permita a los trabajadores hidratarse, con dispensadores que reduzcan los contactos innecesarios, solicitando el lavado de manos previo al uso del punto de hidratación.
- Disponer de recipientes adecuados (canecas cerradas y con pedal) para la disposición final de los elementos de bioseguridad desechables.
- Disponer de espacios para el cambio de ropa y lockers individuales para el almacenamiento por persona de sus prendas y objetos personales de forma individual (si aplica).



## 8.2 Canales abiertos para los clientes

- La empresa debe abrir los canales tecnológicos para el pago de los productos y servicios, de forma que se minimice el tiempo de contacto entre el trabajador y el cliente, así como el intercambio de elementos como dinero o datáfonos. La forma de pago debe ser informada al cliente y los pagos en la medida de lo posible deben hacerse anticipadamente en línea.

## 8.3 Ingreso de los domiciliarios a sitios de comercio para la compra de productos

- Respetar el aforo máximo definido por el establecimiento comercial.
- Respetar la distancia mínima de 2 metros entre personas, en la entrada, pasillos, filas de espera y cajas.
- Uso permanente de tapabocas.
- Conocer y cumplir las medidas de bioseguridad instauradas por los establecimientos.

- Evitar en lo posible contacto físico con elementos comunes como puertas, entre otros.
- Desinfección de manos antes de ingresar al sitio y luego de manipular dinero, datáfonos o elementos compartidos con otras personas.

## 8.4 Manipulación de productos para entrega



- Establecer protocolos de limpieza y desinfección de los productos a la hora de recibirlos por parte del proveedor y al momento de entregarlos al cliente.
- Garantizar condiciones de calidad y de higiene de los productos a entregar durante su almacenamiento y transporte.
- El movimiento de productos entre personas se debe hacer sin contacto físico.
- Los productos deben ser dejados en un punto de trabajo o mesa para ser recogidos por el cliente o domiciliario.
- Para productos terminados se recomienda utilizar sellos resistentes a la manipulación o doble bolsa para garantizar que no haya contaminación de los mismos.

- La entrega con el cliente debe ser sin contacto, se deben dejar los productos en la puerta o entregar a través de una ventana, y evitar la entrada al domicilio. En propiedad horizontal el domiciliario no debe ingresar y se debe solicitar al usuario que los reciba en la entrada principal.

## 8.5 Medidas de limpieza y desinfección particulares

### De los productos

- Los productos para entrega al cliente deben ser manipulados con las manos limpias y preferiblemente con guantes que no estén contaminados y depositados en empaques plásticos que permitan su limpieza posterior.
- Se debe realizar lavado de manos antes de la entrega del servicio y después de tener contacto con superficies o paquetes, de no ser posible, se debe utilizar alcohol glicerinado o toallas desinfectantes o algún otro desinfectante.

- Los clientes de empresas de domicilio deben solicitar que el producto venga en doble bolsa. Este debe ser sacado de la bolsa y al ingresar a la vivienda, sacado del empaque y ser lavado y desinfectado.
- El domiciliario debe mantener un kit que contenga agua jabonosa o alcohol glicerinado mínimo al 60%, toallas desechables y bolsas para recoger residuos.

## De los vehículos

- Si la entrega se realiza en vehículo automotor, motocicleta o bicicleta, el domiciliario debe realizar la limpieza y desinfección del vehículo donde se llevan los domicilios, así como las canastas u otros elementos donde se cargan los mismos, al comenzar y terminar su jornada. Adicionalmente debe desinfectar el vehículo antes de partir y al regreso de cada entrega, utilizando alcohol al 70%, así como a los accesorios que utilice (canasta, casco, gafas, llaves, etc.)
- La desinfección de los vehículos debe ser integral (timón, manijas, sillas, botones, comandos, etc.) preferiblemente con sistema de aspersion. Asear el vehículo con agua y jabón.



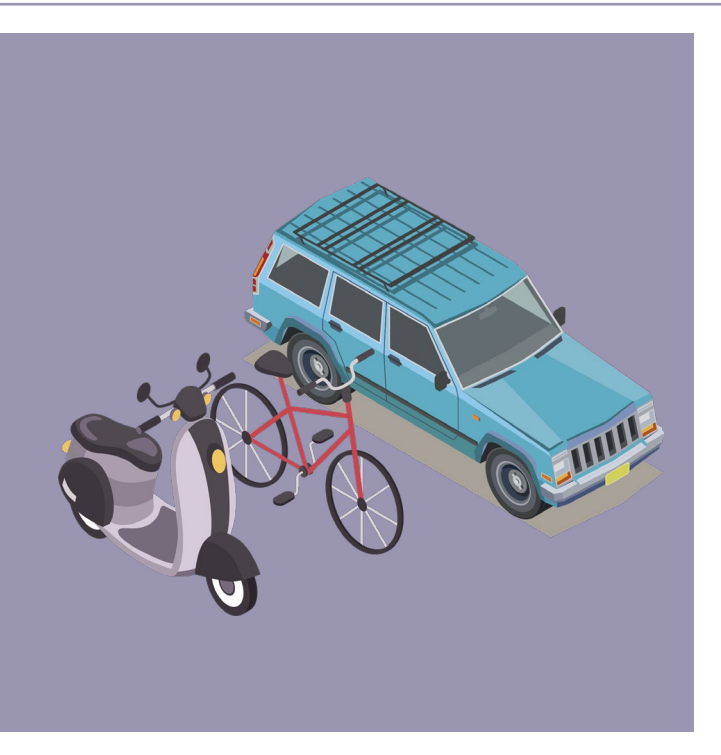
## De las herramientas de trabajo y elementos de dotación

- Se deben ejecutar procedimientos de limpieza y desinfección de los elementos de trabajo (como cascos, guantes reutilizables, gafas, botas y ropa de trabajo), así como las herramientas de trabajo (como canastas, maletines, cajones), teniendo especial cuidado con las herramientas eléctricas.
- Finalizada la jornada laboral la ropa de trabajo debe ser dispuesta en una bolsa para su lavado con jabones de uso doméstico y en caso de ser lavada en el hogar hacerlo de forma separada de la ropa de los demás miembros de la familia.
- Los elementos como casco, guantes (reutilizables) y gafas deben ser limpiados y desinfectados diariamente. Los guantes desechables, deben disponerse en bolsa para residuos ordinarios y los guantes de trabajo deben ser lavados y desinfectados después del uso.
- Los celulares y tablets deben ser limpiados y desinfectados con un paño húmedo mínimo

cada tres horas.

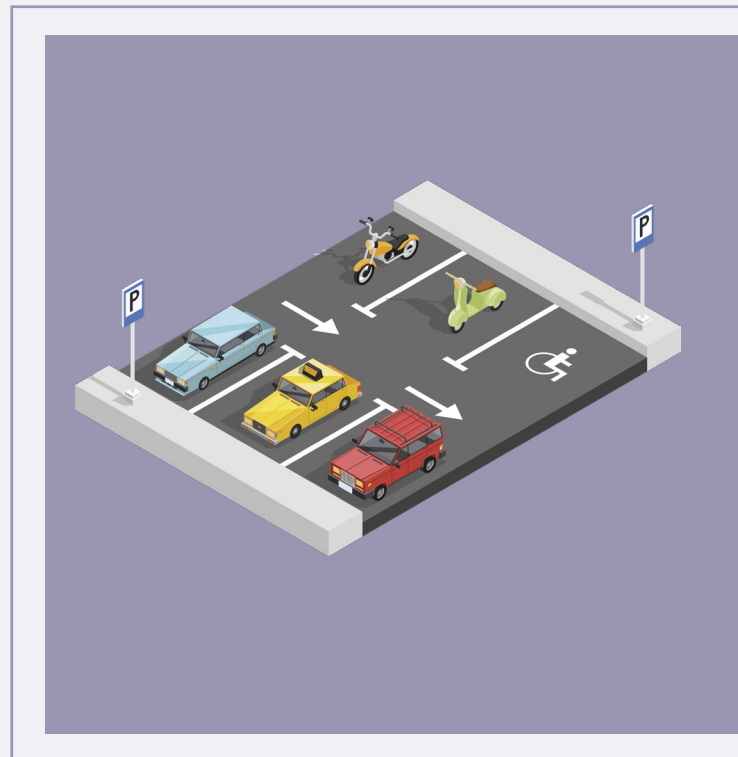
### **Automóvil o camionetas de repartos**

- Restringir el número de pasajeros para desplazamientos en vehículos pequeños.
- Se debe mantener la desinfección integral del vehículo (volante, manijas, sillas, botones, comandos).
- Evite el uso del aire acondicionado o calefacción.
- Se recomienda retirar elementos susceptibles de contaminación como alfombras, tapetes, forros de sillas acolchados, bayetillas o toallas de tela de uso permanente, protectores de cabrillas o volantes, barra de cambios o consolas acolchadas de tela o textiles con fibras de difícil lavado, entre otros, que pueden albergar material particulado.
- Abrir las puertas del vehículo y permitir que se ventile durante un par de minutos antes de iniciar cada recorrido.



## **8.6 Parquederos**

- Se podrá habilitar el 50% del área de parqueadero para los vehículos, permitiendo que exista espacio suficiente entre cada vehículo. Estos deben estar previamente señalizados.



# 9. RETIRO DE LOS TRABAJADORES / FIN DEL TURNO DE TRABAJO

## Disposición, desinfección o limpieza de los EPP y dotación, según aplique

- Después de que el trabajador se retire los EPP, dando cumplimiento a los protocolos para el retiro seguro de estos, los EPP desechables deben colocarse en los contenedores adecuados para residuos contaminados, si fuera posible se deberá hacer una destrucción parcial o inhabilitar los EPP desechados para que no sean reutilizados.
- Los EPP reutilizables deben descontaminarse por parte de cada trabajador. Es importante que en la medida de lo posible los EPP y dotación reutilizables, se almacenen en un sitio asignado para cada persona, de forma individual.

## Lavado de manos

- Finalizadas la jornada laboral y luego de haber retirado y dispuesto adecuadamente los EPP, los trabajadores deben lavar sus manos de acuerdo con el protocolo para tal fin.
- Se debe asegurar disponibilidad en los establecimientos de agua potable, jabón antibacterial y toallas desechables. Se recomienda no hacer uso del secador de aire para manos, debido a que puede proyectar esparcimiento por proyección de patógenos. Para el secado de manos utilizar toallas de papel desechables.
- Se deberá recomendar a los trabajadores que al llegar a su lugar de vivienda y posterior al lavado de manos se haga uso de cremas humectantes para prevenir posibles efectos sobre la piel de los trabajadores debido al uso continuo de geles y jabones.

Consulte el Protocolo de lavado de manos y las recomendaciones del lavado de manos como estrategia de prevención, en nuestra Plataforma de Asesoría Virtual, haciendo.

Clic aquí





### Recomendaciones para el regreso a casa

Para el transporte del sitio de trabajo a la casa de los trabajadores, se deberán implementar las mismas recomendaciones para el desplazamiento desde la casa al trabajo descritas en este documento.

Para una adecuada desinfección y la implementación de medidas de prevención en el hogar, se deberán seguir las siguientes recomendaciones antes de ingresar a casa:

- Disponer un espacio al ingreso de casa que cuente con los siguientes elementos: solución desinfectante, cubeta para la ropa que se retira, paños húmedos, gel antibacterial.
- Debe retirar el calzado y llevarlo a un punto donde pueda desinfectarlo de forma segura.
- Evite tocar perillas y demás superficies con sus manos.

- Evite saludar a sus familiares con contacto físico (como besos, abrazos o saludo de manos).
- Cámbiese de ropa; la ropa que se retire llévela directamente a la lavadora o al sitio de lavado o a un contenedor destinado para este fin, en lo posible maneje la ropa por separado de la de los demás habitantes de su hogar y asegure el correcto lavado después de cada uso. En ningún caso la ropa se deberá sacudir antes de su lavado.
- Luego de colocar la ropa en el sitio asignado, lave sus manos adecuadamente.
- Si vive con personas vulnerables (mayores de 60 años, con antecedentes médicos o mujeres en estado de embarazo) evite el contacto físico, mantenga el distanciamiento social en la medida de lo posible y evite compartir utensilios sin ser lavados adecuadamente, como cubiertos, vasos o pocillos.

Consulte nuestro video “Medidas preventivas y de mitigación para salir y entrar de la vivienda” haciendo

[Clic aquí](#)

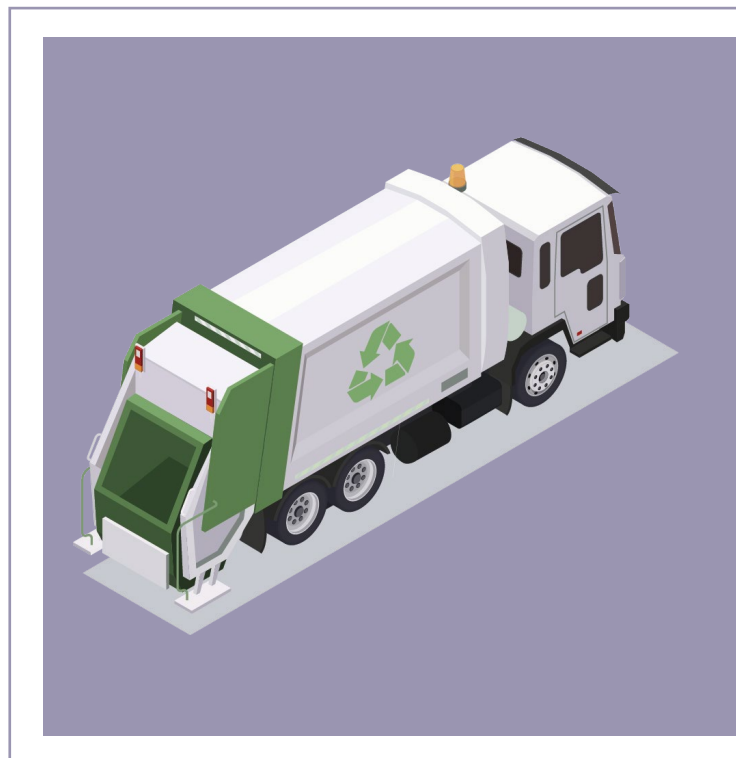


# 10. GESTIÓN DE RESIDUOS

Dentro de los establecimientos de las empresas que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio se deberá contar con canecas con tapa y con pedal que faciliten la disposición de los residuos. Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y en lo posible, accionados por pedal y con doble bolsa. La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación y disposición de residuos.

Algunas recomendaciones generales para el manejo de los residuos son (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020):

- Identificar los residuos generados en el área de trabajo.
- Informar a los trabajadores las medidas para la correcta separación de residuos.
- Ubicar contenedores protegidos con tapa y en lo posible, accionados por pedal y bolsas suficientes para la separación de residuos, los tapabocas y guantes deben ir separados en doble bolsa de color negra que no debe ser abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Además, deben estar separados de los residuos aprovechables tales como papel, cartón, vidrio, plástico y metal desocupados y secos, que van en bolsa blanca.
- Realizar la recolección de residuos permanente y almacenamiento de residuos.
- Realizar la limpieza y desinfección de los contenedores.





- Realizar la presentación de residuos al servicio de recolección externa de acuerdo con las frecuencias de recolección.
- Realizar la limpieza y desinfección de los contenedores cada vez que se desocupen.
- Los trabajadores a cargo de la manipulación de los contenedores de residuos realizarán lavado de manos después de realizar la manipulación de estos contenedores.
- Los trabajadores que prestan los servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, deben cargar bolsa para recoger residuos. Posteriormente, estas bolsas con residuos serán dispuestas en los contenedores o canecas ubicadas para la gestión final de residuos. Para el caso de los residuos de tapabocas, guantes y pañuelos desechables deben ir separados en doble bolsa de color negra.





# 11. MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS

## 11.1 SIGNOS Y SÍNTOMAS DE CONTAGIO

Los síntomas más comunes que indican un contagio por COVID-19 son: fiebre, cansancio, tos seca, dificultad para respirar. Algunos pacientes pueden presentar dolores en el cuerpo, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma.

Según el protocolo dispuesto por el Ministerio de Salud, en caso de presentar sospecha o sintomatología relacionada con la COVID-19, se debe llamar a la línea de atención del ente de salud de su jurisdicción.

Luego de practicada las pruebas de confirmación de contagio por los organismos de salud, si la prueba es **negativa** y el trabajador se incorpora a su actividad profesional, deberá hacerlo con mascarillas o tapabocas hasta completar 14 días desde el inicio de síntomas, evitando durante este tiempo el contacto con personas consideradas vulnerables para COVID-19. Si la prueba es **positiva**, deberá completar el aislamiento hasta cumplir 14 días y estar atento a las indicaciones médicas o complicaciones que puedan requerir traslado al centro asistencial.

En caso de presentarse algún caso sospechoso, se tendrá dispuesta un área aislada y Elementos de Protección Personal necesarios, mientras se procede al manejo indicado por la Entidad Prestadora de Salud.

Implemente y active las recomendaciones y acciones del numeral 9.4.2 de la Resolución 675 de abril 24 de 2020 y del numeral 6 de la Resolución 666 de abril 24 de 2020 emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

En ARL AXA COLPATRIA seguimos comprometidos con la salud de los colombianos. Es por esto que usted y su equipo cuentan con una **línea telefónica de apoyo psicosocial**, que nos permitirá dar orientación, apoyo emocional e información de aspectos psicosociales, tanto a trabajadores como a empleadores durante la contingencia sanitaria por COVID-19, consulte haciendo

Clic aquí



## 11.2 SISTEMA DE AUTORREPORTE DE CONDICIONES DE SALUD

La empresa que presta servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio debe disponer e implementar los suficientes medios de comunicación adecuados para que los trabajadores notifiquen sobre la presencia de síntomas que puedan indicar el contagio por COVID-19, estos canales de comunicación deben ser verificados permanentemente por los responsables de vigilancia de la Seguridad y la Salud designados por la empresa. Es recomendable que estos protocolos estén alineados en con diferentes niveles de mando de la organización, de forma que se promueva el reporte oportuno de cualquier cambio en su estado de salud o el de alguno de sus compañeros de vivienda, que pueda presentarse.

Las empresas que prestan servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio deberán adoptar medidas para evitar la discriminación de los trabajadores que sean sintomáticos o que hayan tenido la enfermedad. Lo anterior con el fin de minimizar la posibilidad de que los trabajadores sintomáticos oculten sus síntomas o información relevante para determinar contactos estrechos y posibilidades de contagio.

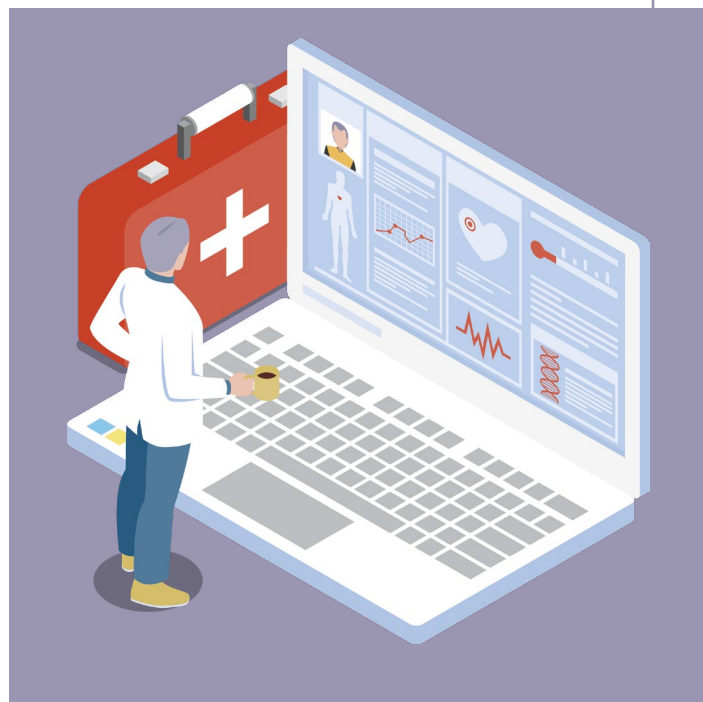


### 11. 3 PLAN DE EMERGENCIAS MÉDICAS

El área responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo debe adaptar su plan de emergencia médica con la inclusión del escenario de contagio por la COVID-19, teniendo en cuenta los números de contacto de su región para la notificación de posibles casos y los protocolos que deben seguirse de acuerdo con los resultados de las pruebas confirmatorias. Identificada una persona con síntomas que indican el posible contagio por COVID-19 se debe aislar y notificar a los organismos de control dispuestos por el ente de salud de la región, para recibir la asistencia médica y definir la necesidad de practicar prueba confirmatoria.

Hasta tanto se realicen las pruebas confirmatorias por parte del ente de salud, se debe aislar a la persona para evitar una posible propagación. Realizada la prueba confirmatoria, si la prueba es positiva, el trabajador deberá completar el aislamiento hasta cumplir 14 días y estar atento a las indicaciones médicas o complicaciones de salud que puedan requerir traslado al centro médico. En lo posible, se debe evitar acudir al centro médico hasta tanto no se haya realizado contacto con el organismo de salud para poder coordinar la visita domiciliaria.

Si se presenta un evento de enfermedad súbita, relacionada con afecciones respiratorias, que requiera una atención inmediata de urgencias, se debe activar el protocolo de evacuación médica (MEDEVAC) definido por cada empresa, implementando todas las medidas de prevención que protejan al paciente y al personal que está prestando la atención médica y de primeros auxilios.



# 12. PLAN DE COMUNICACIONES

Desarrollar e implementar un plan de comunicaciones que incluya a todos los actores de la empresa de que presta servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, comercio, directos e indirectos; este plan se formulará en el marco de prevención por la pandemia y durante la época en que siga existiendo la probabilidad de contagio. Para lo cual deberán tener en cuenta los siguientes elementos:

- Mantener y garantizar la comunicación permanente entre el empleador, los altos directivos y el personal a cargo de las diferentes áreas de trabajo, principalmente el personal encargado de la entrega de los domicilios.
- Definir las responsabilidades y medios a utilizar para la comunicación previa con los trabajadores requerida en el proceso de vinculación o retorno de los mismos a los centros de trabajo, con el propósito de hacer la verificación de las condiciones de salud, riesgo de ser portador del virus y dar las instrucciones y recomendaciones para el retorno laboral de colaborador.



- Definir una política de información para los clientes de los servicios de entrega de bienes y servicios a domicilio, de manera que estén enterados de las medidas de prevención de contagio de COVID-19 durante la entrega de domicilios.
- Elaborar e implementar protocolos de comunicación de casos sospechosos y confirmados.
- Se debe tener una lista actualizada de la información de contacto de los trabajadores y de los números de teléfono de emergencia.
- Disponer en lugar visible para los trabajadores y proveedores, la información sobre las medidas de precaución adoptadas para prevenir el contagio de COVID-19. Se podrán utilizar mecanismos de información tales como: afiches, carteleras, volantes, redes sociales, protectores de pantalla, correo electrónico, entre otros.
- Realizar charlas informativas periódicas de acuerdo con el plan de capacitaciones acordado en el marco de la emergencia por COVID-19.

Para el caso de uso de afiches u otros elementos adheridos a las paredes se debe evitar su ubicación en las áreas de manipulación de alimentos si estos están elaborados en materiales absorbentes como plástico, cartulina, etc.



**¡Entre todos podemos promover el autocuidado, así como  
procurar ambientes de trabajo seguros y hábitos saludables!**

Consulte nuestra plataforma Asesoría Virtual AXA COLPATRIA, constantemente actualizamos la información que usted necesita para cuidar a sus colaboradores.

**Clic aquí**



**En la ARL AXA COLPATRIA trabajamos incansablemente para  
desarrollar el capital más valioso de las empresas, su gente.**



## REFERENCIAS

Cruz Caballero, Y. A. (2020). ¿Conocemos la diferencia entre limpieza y desinfección? *Protección & Seguridad*, 49–59. <https://doi.org/ISSN 01205684>

Environmental Protection Agency - EPA. (2020). List N: Disinfectants for Use Against SARS-CoV-2.

Ministerio de salud y Protección Social. *Protocolo general de bioseguridad para mitigar controlar y realizar el adecuado manejo pandemia COVID-19.* , (2020).

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *RESOLUCIÓN 677- 24 DE ABRIL 2020 -MINSALUD.pdf*. (p. 13). p. 13.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Resolución 666 de 2020 Protocolo de Bioseguridad.*

Ministerio de Salud y Protección Social - Minsalud. (2020a). *Resolucion 739 de 2020* (p. 23). p. 23.

Ministerio de Salud y Protección Social - Minsalud. (2020b). *Resolución No. 735 de 2020.pdf* (p. 9). p. 9.

Ministerio de Transporte. (2020). Resoluciones medidas para la contención del coronavirus COVID-19.

OMS. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Retrieved March 16, 2020, from <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

World Health Organisation. (2020). Considerations in adjusting public health and social measures in the context of COVID-19. *World Health Organisation*, (May), 1–7.

World Health Organization. (2020). Cleaning and Disinfection of Environmental Surfaces. *Interim Guidance*, (May), 8.



AXA COLPATRIA

[www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

     AXA COLPATRIA