



# Protocolo medidas de prevención COVID- 19 para empresas de call center



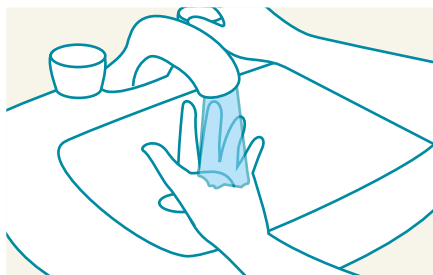
## Recomendaciones Generales

- ▶ Incentive a los colaboradores a que de manera frecuente utilicen los medios digitales en la realización de sus actividades; para que aquellos que puedan contar con la tecnología, estén realizando sus actividades desde casa.
- ▶ Implemente un protocolo de limpieza frecuente, en las áreas del call center donde se presten servicios directos al cliente, como son las áreas generales donde están los puestos de trabajo de los colaboradores. Vea recomendaciones específicas de limpieza y desinfección al final del documento.
- ▶ Se recomienda evitar contacto estrecho (menor de 2 metros) entre colaboradores. Por lo anterior es importante que a los colaboradores que aún estén en oficinas, se les garantice que en las estaciones de trabajo se guarden los dos metros de distancia.
- ▶ En los casos donde el call center cuente con sala de espera, los usuarios deberán sentarse una silla de por medio, con el fin de generar el hábito de mantener la suficiente distancia entre cada usuario.
- ▶ Implemente protocolos de limpieza frecuente en las áreas comunes como la recepción, pasillos, salas de espera, etc. Vea recomendaciones específicas de limpieza y desinfección al final del documento.
- ▶ Publique a los colaboradores estas medidas, con el fin de que todos manejen la información y así eviten inconformidades en el servicio.
- ▶ Se deben ajustar los turnos de horarios, para que el personal pueda conservar la distancia recomendada, limitando las áreas de trabajo para evitar el contacto estrecho.
- ▶ En la medida de lo posible establezca actividades, que los trabajadores puedan desempeñar mediante trabajo en casa.

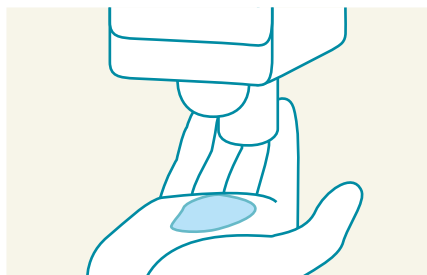
Se recomienda que los colaboradores realicen **LAVADO DE MANOS FRECUENTE**: después de llegar de la calle, coger dinero, usar llaves, usar transporte público, ir al baño y antes de comer.

► Se recomienda hacerlo cada tres horas y programar esta actividad con los compañeros de trabajo, a intervalos definidos, para no desatender la operación.

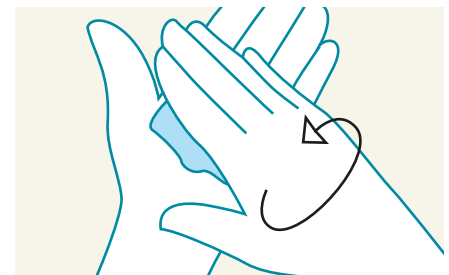
### La técnica correcta es:



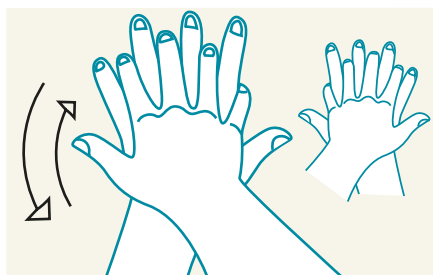
**1** Mójate las manos.



**2** Aplica suficiente jabón para cubrir todas las superficies de las manos.



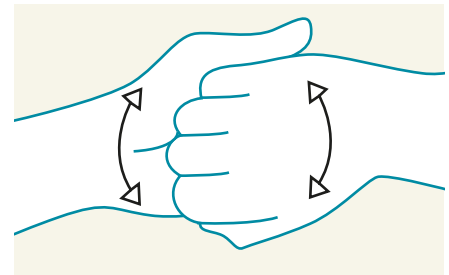
**3** Frota las palmas de las manos entre sí.



**4** Frota la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, entrelazando los dedos, y viceversa.



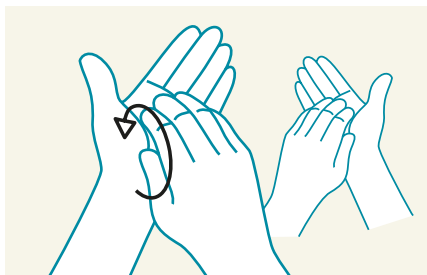
**5** Frota las palmas de la mano entre sí, con los dedos entrelazados.



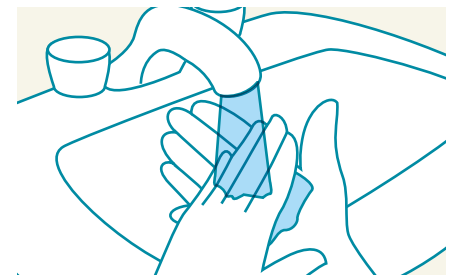
**6** Frota el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.



**7** Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frótalo con un movimiento de rotación y viceversa.



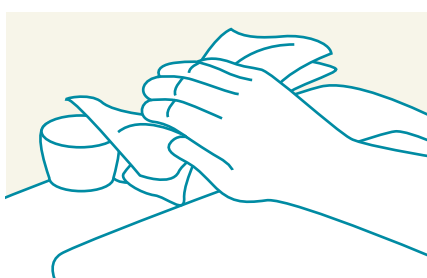
**8** Frota la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa.



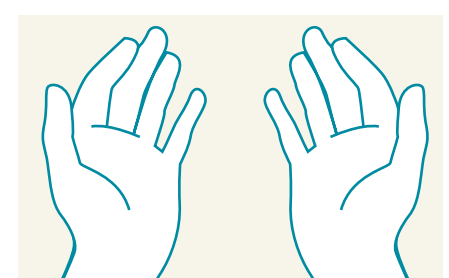
**9** Enjuégate las manos.



**10** Sécate las manos con una toalla de un solo uso.



**11** Utiliza la toalla para cerrar el grifo



**12** ¡Ahora tus manos son seguras!

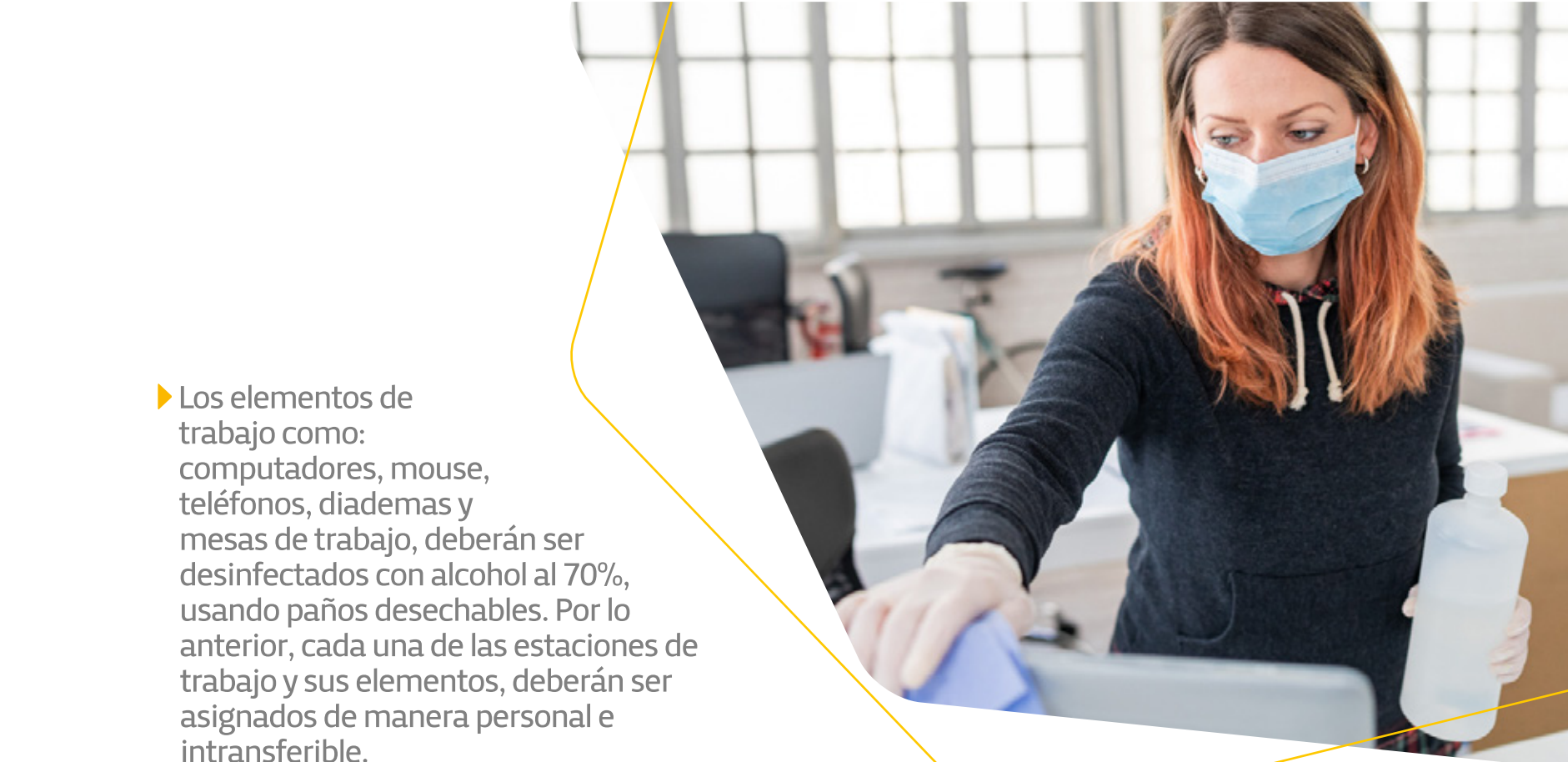
- ▶ Instalar a la entrada de las oficinas gel a base de alcohol al 60%, con el fin de invitar a los colaboradores a usarlo con la técnica de lavado de manos durante su permanencia, cuando no puedan usar agua y jabón; y al ingresar y salir de las oficinas.
- ▶ Recomendar a los colaboradores evitar tocarse ojos, nariz y boca con las manos sin lavarse.
- ▶ Se recomienda que los puestos de trabajo estén limpios, antes de iniciar la jornada laboral.
- ▶ Se recomienda que los colaboradores usen el tapabocas como medida preventiva, de manera permanente, por su actividad constante de hablar, en la que se expulsan gotitas de saliva frecuentemente. Se recomienda capacitar a los colaboradores en el uso adecuado de los mismos.
- ▶ Antes de usar el tapabocas se deben lavar las manos.





- ▶ Con el tapabocas cubrir: boca, nariz y mentón, sin dejar espacios vacíos entre la cara y el tapabocas. Ajustar los cauchos en las orejas.
- ▶ Evitar tocar el tapabocas mientras lo usan.
- ▶ Reemplazar el tapabocas cuando esté húmedo y cambiarlo diariamente.
- ▶ Quitárselo por los cauchos, sin tocar el tapabocas.
- ▶ Desecharlo en una caneca con tapa y lavarse las manos después de botarlo.
- ▶ No reutilizarlo y menos aún compartirlo.





- ▶ Los elementos de trabajo como: computadores, mouse, teléfonos, diademas y mesas de trabajo, deberán ser desinfectados con alcohol al 70%, usando paños desechables. Por lo anterior, cada una de las estaciones de trabajo y sus elementos, deberán ser asignados de manera personal e intransferible.

- ▶ Los sistemas de ventilación deberán ser desinfectados, a través de mantenimiento preventivo, para garantizar una recirculación efectiva del aire.

- ▶ Mantener las ventanas abiertas, para mejorar la ventilación del sitio y de las instalaciones.

- ▶ Se deben disponer en las instalaciones, canecas de residuos que tengan tapa de apertura con pedal.

## Recomendaciones de cómo realizar la limpieza y desinfección

- ▶ Previo a efectuar la desinfección, se debe ejecutar un proceso de limpieza de superficies; mediante la remoción de materia orgánica e inorgánica, usualmente mediante fricción, con la ayuda de detergentes y enjuagando posteriormente con agua, para eliminar la suciedad por arrastre.

- ▶ Una vez efectuando el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias; con la aplicación de productos desinfectantes, mediante rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra y trapeadores, entre otros métodos.

- ▶ Se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% (dilución 1:50), si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua, se deben agregar 20 cc de cloro (4 Cucharaditas), a una concentración del 5%.





- ▶ En las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del 70%.
- ▶ Cuando se utilizan productos químicos para la limpieza, es importante mantener la instalación ventilada (por ejemplo, abrir las ventanas, si ello es factible), para proteger la salud del personal.
- ▶ Para efectuar la limpieza y desinfección, preferiblemente hacer uso de utensilios desechables (toallas de papel, paños, etc.). En el caso de usar utensilios reutilizables en estas tareas, éstos deben desinfectarse, después de cada uso, utilizando los productos anteriormente señalados.

Se recomienda mantener un canal de comunicación, permanente, donde los trabajadores puedan reportar cambios en sus condiciones de salud. Si tienen síntomas respiratorios deben reportarlos a su empleador.

Se deben fortalecer hábitos de vida saludable en la población trabajadora, como mantener una dieta balanceada, realizar actividad física, cambiarse de ropa al llegar a sus casas, sin tener contacto de ésta con sus familias, aplicar alcohol al 70% sobre los zapatos, incluida la suela, al llegar a casa y usar otros zapatos limpios en el hogar. Durante los trayectos en transporte público, utilizar gel a base de alcohol al 60% cuando tengan que utilizar dinero y tocar manijas o barandas.

Se recomienda fortalecer la desinfección, con alcohol al 70%, de objetos personales como celulares, cargadores, gafas, etc.



## REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

---

1. Manual Bioseguridad para Prestadores de Servicios de Salud que brinden atención en salud ante la eventual introducción del nuevo coronavirus (nCoV-2019) a Colombia. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, BOGOTÁ, ENERO 30 DE 2020.
2. Lineamientos de Prevención del riesgo y propagación de Infección Respiratoria Aguda (IRA) en ambientes laborales. Ministerio de Salud y Protección Social.
3. Programa Nacional de Prevención, Manejo y Control de la Infección Respiratoria Aguda (IRA)  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/PREVENCIÓN-MANEJO-CONTROL-IRA-MENORES-5-ANOS-2015.pdf>
4. Manual de Medidas Básicas para Control de Infecciones en Prestador de Servicios de Salud  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/PAI/manual-prevencion-iaas.pdf>
5. Guidance Wuhan novel coronavirus (WN-CoV) infection prevention and control guidance Updated 15 January 2020
6. <https://www.gov.uk/government/publications/wuhan-novel-coronavirus-infection-prevention-and-control/wuhan-novel-coronavirus-wn-cov-infection-prevention-and-control-guidance>
7. Lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, INS, OMS y CDC.