

Guía recomendaciones generales protocolo de bioseguridad

Call center y similares, plataformas digitales y otros.

Resolución 735 de 2020

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Seguros S.A.



Colmena
Seguros



GUIA DE ENTENDIMIENTO CON RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO SECTOR PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADA, CENTROS DE CONTACTO, CENTROS DE SOPORTE TÉCNICO, CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS, CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS, INCLUIDOS LOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, Y EN LOS SERVICIOS DOMICILIARIOS, MENSAJERÍA Y PLATAFORMAS DIGITALES

RESOLUCIÓN 735 DE 2020



Recomendaciones generales para la prevención del COVID-19

Para controlar la transmisión de la enfermedad por Covid-19 todos los empleadores y trabajadores en Colombia deben atender y cumplir las acciones de prevención de (Bioseguridad) que han sido definidas por las autoridades sanitarias mediante las Resoluciones 666 y 735 de 2020.

Lograr que estas medidas de prevención y control cumplan con su objetivo de garantizar la continuidad de los negocios y proteger a los trabajadores de la exposición y el contagio por este virus, es un gran reto. Por eso, aquí te contamos cuáles son las acciones preventivas clave para empleadores y trabajadores (Independiente de su forma de contratación) y cómo pueden ser aplicadas.

A través de la Resolución 735 de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social define las directrices Protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la enfermedad COVID-19 en el Sector Caficultor.

El Ministerio de Salud y Protección Social definió para el entendimiento y la estandarización de la aplicación del Protocolo, los estándares de cumplimiento sobre bioseguridad de acuerdo a los siguientes requisitos:

1. Objetivo
2. Medidas generales de bioseguridad
3. Servicios business process outsourcing, centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos y centro de servicios compartidos
 - 3.1 Medidas locativas
 - 3.1.1 Adecuación

- 3.1.2 Mantenimiento y desinfección
- 3.1.3 Elementos de protección personal
- 3.2 Capital humano
 - 3.2.1 Interacción dentro de las instalaciones
 - 3.2.2 Alternativas de organización laboral
 - 3.2.3 Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo
- 3.3 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio
 - 3.3.1 Prevención de contagio
 - 3.3.2 Monitoreo del estado de salud del personal, proveedores, clientes y aliados
- 4. Servicios domiciliarios y mensajería como consecuencia del comercio a través de plataforma digitales
 - 4.1 Medidas locativas
 - 4.1.1 Mantenimiento y desinfección
 - 4.1.2 Herramientas de trabajo y elementos de dotación
 - 4.1.3 Elementos de protección personal
 - 4.2 Capital humano
 - 4.2.1 Interacción con terceros tales como proveedores, clientes, aliados
 - 4.2.2. Recomendaciones para los clientes de empresas de domicilios, mensajería y de los operadores de plataformas digitales
 - 4.3 Plan de comunicaciones
 - 4.4 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio
 - 4.4.1 Bases de datos
 - 4.5 Normativa y otros documentos externos a tener en consideración



¡Te invitamos a que te informes e implementes estas medidas!
Tu participación y compromiso son muy importantes para todos.

Objetivo:

Orientar, en el marco de la pandemia por el coronavirus COVID-19, las medidas generales de bioseguridad que deben adoptar los centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano, durante el desarrollo de todas sus actividades.

2

Medidas generales de bioseguridad

Las medidas generales de bioseguridad están indicadas en la Resolución 666 de 2020, que adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19 para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública.



1. Lavado de manos y técnica de lavado.
2. Distanciamiento físico.
3. Elementos de Protección Personal (EPP) para prevención del COVID-19.
4. Manejo de tapabocas.
5. Limpieza y desinfección.
6. Manejo de residuos.
7. Manipulación de insumos y productos.

Lavado de manos adecuado y frecuente





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



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



9 Enjuagar las manos.



10 Secar las manos con una toalla de un solo uso.



11 Utilizar la toalla para cerrar el grifo



12 ¡Ahora las manos son seguras!

Recomendaciones para el uso de tapabocas



Antes de ponerte el tapabocas, lávate las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.



Inspecciona que el tapabocas no tenga rasgaduras o agujeros.



Orienta hacia arriba la parte superior donde se encuentra la banda de metal.





Orienta hacia afuera el lado de color del tapabocas.



Coloca el tapabocas sobre la cara cubriendo nariz, boca y mentón, ajustando las cintas elásticas detrás de las orejas y halando hacia abajo sin dejar espacios vacíos.



Presiona la tira de metal sobre la nariz.



Evita tocar el tapabocas mientras lo usas.



Reemplaza el tapabocas cuando esté húmedo y cámbialo diariamente.



Después de usarlo, quítatelo por los cauchos sin tocar el tapabocas manteniendo la mascarilla alejada de la cara y la ropa, para no tocar las superficies potencialmente contaminadas.



Desecha el tapabocas en una caneca tapada inmediatamente después de su uso y lávate las manos después de botarlo.



Nunca se debe reusar ni compartir.



3

Servicios business process outsourcing, centros de llamadas, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos y centros de servicios compartidos

3.1 Medidas locativas

- 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.
- Garantizar el cumplimiento del distanciamiento físico en zonas comunes como cafeterías, zonas de descanso, ascensores y áreas de circulación, cumpliendo siempre con la distancia física mínima entre personas y estableciendo horarios o turnos para evitar la aglomeración. De igual manera, estas zonas deberán contar con puntos cercanos para realizar el protocolo de lavado de manos
- El personal de aseo deberá controlar el stock de alcohol glicerinado, jabón y toallas desechables, dos veces al día.
- Hacer limpieza y desinfección mínimo con la siguiente periodicidad:
 - Tres veces al día: baños, áreas comunes, manijas, ascensores, torniquetes, puertas, máquinas vending, máquinas de café y cajeros automáticos (si aplica).
 - Dos veces al día: pisos, divisiones, muebles, sillas, puestos de trabajo, computadores y lockers.
 - Dos veces a la semana: ventanas internas y paredes.
 - Cada cambio de turno: Los elementos de trabajo tales como, teclados, pantalla, mouse, teléfono y diademas.
 - Cada 8 días: desinfección especializada con vaporizadores de todos los pisos y áreas comunes o inmediatamente sea identificado un caso de afección respiratoria compatible con COVID-19 en los trabajadores, de acuerdo con los lineamientos de este Ministerio.
- Los responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de cada empresa deben garantizar la disponibilidad de tapabocas y alcohol glicerinado mínimo al 60%.

3.2 Capital humano

- Los trabajadores deben permanecer a 2 metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.
- Fomentar el autocuidado, especialmente el monitoreo de temperatura corporal y de síntomas respiratorios por parte de los trabajadores.
- Antes de iniciar labores, realizar el protocolo de lavado de manos manteniendo la distancia de al menos 2 metros entre trabajadores.
- El número máximo de trabajadores por turno se determinará manteniendo los 2 metros de distanciamiento entre personas tanto para el personal administrativo y/o operación, entre otros.
- Incentivar el uso de alternativas de transporte individuales como bicicleta, moto, entre otros

Podrán realizar trabajo en forma presencial los siguientes perfiles:

- Asesores que no cuenten con conectividad a internet en su hogar o no cumplan con las condiciones y estándares de seguridad para el manejo de la información, permitiendo la continuidad de su trabajo.
- Asesores que por el trabajo que realizan en/con aplicativos no les es permitido hacer trabajo remoto por la criticidad de la información.
- Roles de cuidado al empleado y de seguridad y salud en el trabajo dado que dan apoyo a los asesores en las diferentes sedes, tecnología, administrativo, áreas de seguridad, aseo y mantenimiento, entre otras.
- Analistas de bases de datos y de soporte técnico, los cuales deben estar en plataforma, por procesos internos de seguridad de la información.

3.3 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio

- La empresa deberá tener por lo menos un profesional de Seguridad y Salud en Trabajo (SST), de tal manera que mejore sus controles y pueda detectar oportunamente el personal con síntomas parecidos o compatibles con el coronavirus COVID-19. Esta persona debe ser la responsable de vigilar el cumplimiento de todas las medidas de prevención durante el trabajo.

- Llevar un registro de los trabajadores que han realizado visitas a proveedores y clientes, para establecer un seguimiento y control ante un eventual contagio.
- Se debe desarrollar un proceso diario de monitoreo de estado de salud y temperatura del personal, para detectar al personal enfermo o con síntomas de COVID-19. En lo posible, utilizando termómetro láser o digital.

4

Servicios domiciliarios y mensajería como consecuencia del comercio a través de las plataformas digitales

4.1 Medidas locativas

- Si las entregas se realizan en vehículo automotor, motocicleta o bicicleta, el domiciliario o socio repartidor 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, el domiciliario debe desinfectar el vehículo utilizado de ida y al regreso de cada entrega con alcohol al 60% al igual que los accesorios que utilice tales como canastas, cascos, gafas, etc.
- La desinfección de los vehículos de transporte debe ser integral, esto es timón, manijas, sillas, botones, comandos, etc., con desinfectantes con actividad virucida para este virus y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante
- En la entrega de domicilios el uso de tapabocas y guantes es obligatorio.

4.2 Capital humano

4.2.1 Interacción con terceros tales como proveedores, clientes, aliados	No se deben tomar pedidos presenciales en las instalaciones. Las empresas solo deben tomar pedidos en línea o por teléfono.
	Se debe asegurar un distanciamiento mínimo de 2 metros entre personas, incluyendo los periodos entre pedidos, en la espera, recogida y entrega de los productos a transportar.
	En caso de no tener datáfono, solicitar al cliente tener el valor exacto.
	Se debe utilizar alcohol glicerinado mínimo al 60% o toallas

	desinfectantes antes de la entrega del servicio, después de utilizar dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes.
	Se debe realizar lavado de manos antes de la entrega del servicio, después de utilizar dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes, de no ser posible, se debe utilizar alcohol glicerinado mínimo al 70% o toallas desinfectantes o alguno otro desinfectante.
	Garantizar el distanciamiento mínimo de 2 metros entre los domiciliarios o socios repartidores durante los desplazamientos. Igualmente, en el momento de la entrega de un domicilio.
4.2.2. Recomendaciones para los clientes de empresas de domicilios, mensajería y de los operadores de plataformas digitales	Se debe evitar que la persona que reciba el domicilio presente síntomas respiratorios.
	En la medida de lo posible, se debe pagar con medios electrónicos, para evitar el contacto y la circulación de efectivo. En caso contrario, se debe procurar pagar el valor exacto del producto para evitar recibir cambio.
	En propiedad horizontal, se debe recibir el domicilio en la entrada principal y evitar tener contacto con el domiciliario, manteniendo una distancia prudente.
	Debe lavarse las manos con agua, jabón y secarlas con una toalla limpia después de recibir cada domicilio.

4.3 Plan de comunicaciones

Divulgar mensajes preventivos a los clientes y recordar a los domiciliarios o socios repartidores las medidas de prevención por COVID-19, como: antes de cada jornada laboral limpiar y desinfectar de forma correcta el casco, las prendas de protección de uso personal, la motocicleta o bicicleta, realizar lavado frecuente de manos, y abstenerse de prestar servicios domiciliarios si presenta síntomas de COVID-19.

4.4 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio

Llevar un registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador o socio repartidor salga positivo para COVID-19 y se puedan rastrear los contactos, siguiendo los lineamientos de las autoridades de salud.

En general no podemos olvidar:

- Disponer de un dispensador de alcohol glicerinado por cada 25 empleados en un área designada
- Incentivar el uso de alternativas de transporte individuales como bicicleta, moto, entre otros.
- Llevar un registro de los trabajadores que han realizado visitas a proveedores y clientes, para establecer un seguimiento y control ante un eventual contagio.
- Si las entregas se realizan en vehículo automotor, motocicleta o bicicleta, el domiciliario o socio repartidor 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
- En los centros de reunión, en tiempos de ocio, o cuando están a la espera de recibir algún pedido, no se deben reunir en grupos mayores a 5 personas y deben mantener el distanciamiento mínimo de 2 metros entre persona y persona y mantener permanente el uso de tapabocas.
- En propiedad horizontal, se debe recibir el domicilio en la entrada principal y evitar tener contacto con el domiciliario, manteniendo una distancia prudente.

Podrán realizar trabajo en forma presencial los siguientes perfiles:

- Asesores que no cuenten con conectividad a internet en su hogar o no cumplan con las condiciones y estándares de seguridad para el manejo de la información, permitiendo la continuidad de su trabajo.
- Asesores que por el trabajo que realizan en/con aplicativos no les es permitido hacer trabajo remoto por la criticidad de la información.
- Roles de cuidado al empleado y de seguridad y salud en el trabajo dado que dan apoyo a los asesores en las diferentes sedes, tecnología, administrativo, áreas de seguridad, aseo y mantenimiento, entre otras.
- Analistas de bases de datos y de soporte técnico, los cuales deben estar en plataforma, por procesos internos de seguridad de la información.