

# GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**MTT6-004**

[Versión 3.1]

**AÑO 2020**

Con la Colaboración de:

MINISTERIO DE PRODUCCIÓN,  
COMERCIO EXTERIOR,  
INVERSIONES Y PESCA

MINISTERIO DEL TRABAJO

MINISTERIO DE TURISMO

MINISTERIO DE  
AGRICULTURA Y GANADERÍA



Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>
		Página 2 de 23

### REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Acción</b>	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Institución</b>	<b>Firma y Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Felipe Altamirano Barriga <b>DIRECTOR POLÍTICAS DE PRODUCCIÓN</b>	Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca	Felipe Altamirano Barriga
	Edwin Vásquez de la Bandera Chávez <b>SUBSECRETARIO DE NEGOCIACIONES</b>	Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca	Edwin Vásquez de la Bandera Chávez
<b>Revisado por:</b>	Carolina Alexandra Jaramillo Castelo <b>GESTIÓN INTERNA DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA</b>	Ministerio de Salud Pública	Carolina Alexandra Jaramillo Castelo
	Boris Giovanni Cano León <b>PLANIFICADOR - COORDINACIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Boris Giovanni Cano León
	María Cecilia Peña Paz <b>DIRECTORA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS</b>	Ministerio de Trabajo	María Cecilia Peña Paz
	Gabriela Andrea Rojas Garcés <b>DIRECTORA DE BIENESTAR TURÍSTICO</b>	Ministerio de Turismo	Gabriela Andrea Rojas Garcés
	Marlon Rennán Acosta Rosero <b>DIRECCIÓN DE RIESGOS Y ASEGURAMIENTO AGROPECUARIO</b>	Ministerio de Agricultura Ganadería / AGROCALIDAD	Marlon Rennán Acosta Rosero
	Carmita Jaqueline Rodríguez Paredes <b>DIRECTORA DE TALENTO HUMANO</b>	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria	Carmita Jaqueline Rodríguez
	Alberto David Segovia Araujo <b>GERENTE REGIONAL</b>	Corporación Financiera Nacional	Alberto David Segovia Araujo
<b>Aprobado por:</b>	Jackson Guillermo Torres Castillo <b>VICEMINISTRO DE PRODUCCIÓN E INDUSTRIAS</b>	Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca	Jackson Guillermo Torres Castillo

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>
		Página 3 de 23

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
1.0	<i>Emisión inicial</i>	23/04/2020
2.0	<i>Emisión por aportes y recomendaciones del Viceministerio de Comercio Exterior</i>	23/04/2020
3.0	<i>Emisión por aportes y recomendaciones de MAG, AGROCALIDAD, MDT, MINTUR, MSP, IESS, IEPS y CFN.</i>	30/04/2020
3.1	<i>Modificación incluida por propuesta del MDT en la página 7</i>	12/05/2020

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD          PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y          ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>  Página 4 de 23
---------------------------	---	---------------------------------------

## CONTENIDO

OBJETIVO .....	5
ALCANCE .....	5
MARCO LEGAL .....	5
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS .....	5
LINEAMIENTOS GENERALES.....	6
LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS.....	11
ANEXOS.....	15

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>  Página 5 de 23
---------------------------	---	---------------------------------------

## OBJETIVO

Prevenir el contagio de COVID – 19, a través de la implementación de medidas básicas necesarias, que permitirá a los propietarios de establecimientos precautelar la salud de sus trabajadores, consumidores y ciudadanía en general.

## ALCANCE

Está dirigido a todos los establecimientos, que presten servicios y comercialicen productos bajo la modalidad de entrega a domicilio y aquellos que presten el servicio de transporte y entrega a domicilio, en todo el territorio nacional.

## MARCO LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Orgánico Administrativo.
- Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento.
- Código del Trabajo.
- Ley Orgánica de Salud.
- Decreto Ejecutivo Nro. 1017, de 16 de marzo de 2020.
- Decreto Ejecutivo Nro. 2393, de 17 de noviembre de 1986.
- Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020, de 11 de marzo de 2020, del Ministerio de Salud Pública.
- Acuerdo Interministerial Nro. 0000001, de 12 de marzo de 2020, del Ministerio de Gobierno y Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- Acuerdo Interministerial Nro. 0000002, de 13 de marzo de 2020, del Ministerio de Gobierno y Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-01, Reforma al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0135, de 03 de enero de 2020.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, del Ministerio del Trabajo.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-077, de 15 de marzo de 2020, del Ministerio del Trabajo.
- Decisión CAN Nro. 854, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, de 7 de mayo de 2004.
- Resolución CAN Nro. 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, de 23 de septiembre de 2005.
- Resolución Nro. C.D. 513, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo de 4 de marzo de 2016.

## DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- a) Caso Sospechoso** (definición para investigación, toma de muestra y análisis)  
Se considera caso sospechoso aquel que cumpla con uno de los siguientes criterios:
- Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier nivel de gravedad que incluya al menos uno de los signos/síntomas del coronavirus.

Versión 3.1 12-05-2020	GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	MTT6-004
		Página 6 de 23

- Quienes hayan mantenido contacto con casos confirmados por el nuevo coronavirus COVID-19 en los 14 días previos al inicio de síntomas.

**b) Caso Probable**

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

**c) Caso Confirmado**

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

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

Se deberá llamar a la línea gratuita 171 o 911 para que un médico evalúe su caso o acudir al establecimiento de salud del Ministerio de Salud Pública más cercano, para realizarse la valoración médica correspondiente.

## LINEAMIENTOS GENERALES

A continuación, se presentan un conjunto de lineamientos para iniciar el proceso de reapertura de las actividades productivas no esenciales, pero fundamentales para la reactivación de la economía.

Las actividades productivas se reanudarán de forma gradual y por regiones o zonas de acuerdo a las directrices que emita periódicamente el COE Nacional.

Para iniciar las actividades laborales en los lugares de trabajo, se deberá tomar en cuenta los siguientes lineamientos generales<sup>1</sup>:

**1. Trabajadores/as que no deben asistir al lugar de trabajo:**

- a) Personas que presenten sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con COVID-19, hasta descartar la confirmación de un caso positivo.
- b) Personas que han estado en contacto estrecho o compartido un espacio físico sin guardar la distancia interpersonal (2 metros) con un caso confirmado de COVID-19, incluso en ausencia de síntomas, por un período de al menos 14 días. Durante ese período, el empleador dará seguimiento por si aparecen signos de la enfermedad.
- c) Personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo; como personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas o por padecer enfermedades catastróficas o afecciones médicas anteriores como, por ejemplo, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión, entre otras.

<sup>1</sup>1. Ministerio de Sanidad (2019) Medidas para la prevención de contagios del COVID-19. En [www.laboral-social.com/sites/laboral-social.com/files/MINISTERIOSANIDAD.DIRECTRICESBUENASPRACTICASENLOSCENTROSDETRABAJO.pdf](http://www.laboral-social.com/sites/laboral-social.com/files/MINISTERIOSANIDAD.DIRECTRICESBUENASPRACTICASENLOSCENTROSDETRABAJO.pdf)

2. Centers for Disease Control and Prevention (2019) Coronavirus (COVID-19). En <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-nCoV/index.html>

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>
		Página 7 de 23

- d) Los adultos mayores a partir de los 60 años de edad, se encuentran en riesgo de contagio de COVID-19; por lo tanto, todas las personas mayores de 60 años que presenten algún factor de riesgo de los mencionados en el literal que antecede, posterior a la evaluación del médico ocupacional y bajo criterio médico, recibirán el dictamen de si pueden acudir a trabajar de forma presencial. Así mismo, los trabajadores que pertenecen a los grupos de atención prioritaria y cuya condición no represente probabilidad de contagio de COVID-19, de acuerdo con una evaluación previa del médico ocupacional, podrán contar con autorización para realizar jornada presencial de trabajo.

## **2. Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar:**

- a) En los desplazamientos realizados por medio de transporte público, bus de la empresa u otro medio de transporte (taxi), se deberá guardar la distancia interpersonal con las otras personas; además, del uso de mascarilla.
- b) Si se traslada a su lugar de trabajo a pie, en bicicleta, moto o scooter, es obligatorio que lleve mascarilla. Guarde la distancia interpersonal cuando vaya caminando por la calle.
- c) Siempre que pueda, es preferible en esta situación el transporte individual.
- d) Para garantizar el acceso del personal de forma segura y protegida, en el caso de transportes institucionales, las unidades deben aplicar procesos de desinfección, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Unidades de Transporte Público de la Agencia Nacional de Tránsito.
- e) Limpieza y desinfección de manos antes y después de hacer uso de los medios de transporte.

## **3. Seguridades en el lugar del trabajo:**

- a) El empleador o quien haga las veces deberá explicar a los trabajadores las normas de prevención, control de riesgos, incluido el riesgo biológico.
- b) Registrar durante el ingreso información de la salud de los trabajadores, y la toma de temperatura. Llenar la Encuesta de Salud Ocupacional (Anexo 01).
- c) Los trabajadores deberán realizar un adecuado lavado de manos con jabón líquido y desinfección, al ingreso a su lugar de trabajo y luego de tener contacto con superficies y áreas comunes.
- d) Es imprescindible usar mascarilla durante la jornada laboral (se excluye el respirador N95 ya que están contempladas para uso de personal sanitario).
- e) Los trabajadores deberán mantener la distancia interpersonal de al menos 2 metros, tanto en la entrada y salida del lugar de trabajo como durante la permanencia en el mismo.
- f) Se deberán cerrar las áreas comunes no imprescindibles y en aquellas necesarias se establecerán procedimientos adecuados para mantener el distanciamiento social.
- g) Se debe organizar la entrada al trabajo de forma escalonada para evitar aglomeraciones en el transporte institucional y público y en la entrada a los lugares de trabajo, como es el caso de los ascensores.
- h) Si el espacio de trabajo no permite mantener la distancia interpersonal en los turnos ordinarios, se debe contemplar la posibilidad de redistribuir las tareas, modificar horarios de trabajo y/o hacerlas por teletrabajo.
- i) Se recomienda facilitar el teletrabajo y las reuniones por teléfono o videoconferencia, especialmente si el lugar de trabajo no cuenta con espacios donde los trabajadores puedan respetar la distancia interpersonal.

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	MTT6-004
		Página 8 de 23

- j) Se recomienda evitar desplazamientos de trabajo que no sean esenciales y que puedan solventarse mediante llamada o videoconferencia.
- k) Se recomienda restringir el uso compartido del equipo de trabajo personal, como accesorios personales, teclados, laptops, mouse, entre otros.

#### **4. Medidas organizativas:**

- a) Informar al personal de forma fehaciente, actualizada y habitual las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual.
- b) Se deberán considerar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional.
- c) Se deberán seguir los lineamientos y disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo.
- d) Proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón líquido, pañuelos desechables y alcohol en gel al 70%, mismo que debe contar con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA.
- e) Mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder efectuar las tareas de limpieza y desinfección, previo el ingreso de los proveedores y trabajadores; así como durante el tiempo de descanso del personal del lugar de trabajo.
- f) Contar con aprovisionamiento suficiente de material de protección, de acuerdo al riesgo al que se encuentre expuesto el trabajador o funcionario.
- g) Realizar un plan de contingencia, identificando el riesgo biológico de las diferentes actividades que se desarrollan en el lugar de trabajo, adoptando medidas de protección en cada caso de acuerdo con la normativa aplicable.
- h) Establecer mecanismos internos que permitan identificar, aislar, captar y notificar casos de trabajadores que manifiesten signos y síntomas en su lugar de trabajo, con el objeto de prevenir la propagación de COVID-19.
- i) Empresas que cuenten con dispensarios médicos, se sugiere disponer de pruebas diagnósticas para activar el protocolo en caso de sintomatología de los empleados, adquiridos a las instituciones que para el efecto disponga el MSP. Las pruebas diagnósticas deben tener las características establecidas en el Anexo 06.
- j) Empresas que cuenten con dispensarios médicos, se sugiere coordinar con los laboratorios habilitados para capacitar al personal médico en el uso de pruebas diagnósticas.
- k) Empresas que cuenten con dispensarios médicos, se sugiere establecer un protocolo de movilización de las pruebas diagnósticas hacia los laboratorios habilitados para el análisis de resultados.
- l) Empresas que cuenten con dispensarios médicos, deben registrar la información de los chequeos permanentes que realicen a los empleados.
- m) Hacer un seguimiento de los casos con resultados positivos, implementando los protocolos sanitarios vigentes en articulación con el establecimiento de salud más cercano.
- n) Para el seguimiento y aplicación de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, se recomienda activar el Comité Paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo, establecido en el Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (Decreto Ejecutivo Nro. 2393, de 17 de noviembre de 1986).

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>  Página 9 de 23
---------------------------	---	---------------------------------------

## 5. Recomendaciones a los trabajadores:

- a) Cumplir con todas las medidas de prevención que indique el empleador.
- b) Mantener la distancia interpersonal (al menos 2 metros).
- c) Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano o beso.
- d) Evitar utilizar equipos y dispositivos tecnológicos de otros trabajadores; en caso de que sea necesario, desinfecte antes y después de usarlos, y lávese las manos con jabón líquido inmediatamente después de haberlos usado.
- e) No se debe compartir o reusar equipos de protección personal de otros trabajadores.
- f) Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón líquido (durante 40 a 60 segundos), luego aplicarse alcohol en gel al 70% que cuente con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas.
- g) Cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar, y deséchalo a continuación a un cubo de basura que cuente con tapa. Si no dispone de pañuelos emplee la parte interna del codo sin quitarse la mascarilla para no contaminar las manos.
- h) Posterior a toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas, deberá realizar adecuado lavado con jabón líquido y desinfección de manos.
- i) Evite tocarse superficies del rostro como ojos, nariz o boca, sin haber realizado higiene y desinfección de manos.
- j) Si es necesario escupir, realizarlo en un pañuelo desechable, y depositarlo en un cubo de basura que cuente con tapa.
- k) Evitar compartir alimentos y bebidas.
- l) Facilitar el trabajo al personal de limpieza cuando abandone su puesto, despejando lo máximo posible.
- m) Tirar cualquier desecho de higiene personal, especialmente pañuelos desechables de forma inmediata a los contenedores habilitados.
- n) Si empieza a notar síntomas, reporte al médico ocupacional, o la Unidad de Talento Humano o al técnico de seguridad o salud ocupacional, a fin de que extremen precauciones y coordinen la valoración médica. Mantenga las medidas de distanciamiento social e higiene mientras esté en el puesto de trabajo.
- o) Informar si han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas con COVID-19.

## 6. Medidas de higiene en el lugar de trabajo:

- a) Al ingreso y salida del lugar del trabajo se recomienda tomar de temperatura al personal con termómetro infrarrojo y uso de gel con alcohol al 70% que cuente con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA.
- b) Se recomienda que se coloque dispensadores de gel con alcohol al 70% que cuente con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA, en lugares estratégicos para el uso del personal y de los usuarios
- c) Mantener ventilación natural y circulación de aire en los espacios de trabajo.
- d) Cumplir con los mantenimientos periódicos de los filtros de aire.
- e) Reforzar las tareas de limpieza y desinfección en todas las estancias, con especial incidencia en superficies, especialmente aquellas que se tocan con más frecuencia como ventanas, pasamanos, manijas de puertas, así como todos los aparatos de uso habitual por los empleados, desde mandos de maquinaria, superficies de trabajo, ordenadores y útiles de oficina.

<p>Versión 3.1 12-05-2020</p>	<p><b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p>	<p><b>MTT6-004</b></p> <hr/> <p>Página 10 de 23</p>
-----------------------------------	--	---

- f) Limpiar y desinfectar el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.
- g) Se puede usar detergentes habituales, aunque también se pueden contemplar la incorporación de lejía u otros productos desinfectantes a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.
- h) Asegurar una correcta protección del personal encargado de la limpieza. Todas las tareas deben realizarse con mascarilla y guantes de pvc, además de los equipos de protección personal recomendados por el fabricante en la hoja de seguridad del producto utilizado.
- i) Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de guantes y mascarilla, es necesario que el personal de limpieza realice una completa higiene de manos, con agua y jabón líquido, al menos 40-60 segundos.
- j) En caso de los uniformes de trabajo o similares, serán embolsados y cerrados, y se trasladarán hasta el punto donde se haga su lavado habitual.
- k) Se recomienda mantener señalética en la que se informe números de emergencia 911 y 171.

## **7. Gestión de los residuos en los lugares de trabajo**

- a) Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la "higiene respiratoria" sean desechados en contenedores protegidos con tapa y accionados por pedal.
- b) En el caso que un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados.
- c) Colocar señalética para una fácil identificación de los lugares donde se encuentran ubicados los contenedores de los materiales de un solo uso que el personal utilice.

## **8. Medidas Extralaborales: Después de salir del lugar del trabajo**

- a) Los trabajadores deberán cuidar las distancias y las medidas de prevención de contagios e higiene en el hogar.
- b) Evitar salir de casa innecesariamente, use medios alternativos como servicios en línea.
- c) Lavado de manos correcto, usando jabón líquido de manos. Se recomienda el uso individual de toallas de manos.
- d) Uso de gel desinfectante con base en alcohol al 70% con registro sanitario emitido por la autoridad competente.
- e) Evitar el saludo con beso o mano.
- f) Evitar tocar superficies del rostro, como ojos, nariz y boca.
- g) Si es necesario escupir, realizarlo en un pañuelo desechable, y depositarlo en un cubo de basura que cuente con tapa.
- h) Mantener la distancia entre personas a un mínimo de 2 metros, aún en lugares públicos.
- i) Evitar compartir alimentos o bebidas, así como, los recipientes que lo contengan.
- j) Evitar ingerir alimentos crudos o productos animales poco cocidos. Así como, manipular productos alimenticios sin adecuado lavado con jabón y desinfección de manos, evitar la "contaminación cruzada" con otros alimentos.
- k) Toser cubriéndose con el pliegue interno del codo o con paños descartables (aún colocada la mascarilla o respirador).
- l) En caso de presentar síntomas respiratorios, comuníquese a la línea 171 o 911, según el caso e informe a su médico ocupacional.

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>
		Página 11 de 23

## LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

### 1. Atención e ingreso de proveedores

- a) Contar con protocolos de ingreso del personal externo y vehículos, e informar a sus proveedores.
- b) Requerir el uso obligatorio de mascarillas al ingreso a las Empresas Comerciales o de Servicios.
- c) Rociar las manos de los visitantes con alcohol al 70% mismo que debe contar con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA, o colocar dispensadores en la entrada.
- d) Guardia y/o recepcionista debe usar guantes y mascarilla obligatoriamente.
- e) El aforo máximo deberá permitir cumplir con el requisito de distancia interpersonal. Mantener distancia de al menos 2 metros con el cliente, de preferencia con pantalla acrílica transparente.
- f) Llevar un registro, bitácora, de todos los ingresos de proveedores a la empresa.
- g) Tomar la temperatura a las personas que van a ingresar a las instalaciones manteniendo la distancia prudencial (termómetros infrarrojos o digitales).

### 2. Recomendaciones para recepción de mercadería

- a) En la recepción de mercancía, tratar de evitar el contacto físico.
- b) Cuando sea el transportista quien cargue o descargue el camión, se recomienda delimitar un área de actuación y mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima de 2 metros.
- c) Será de obligado cumplimiento el lavado con jabón y desinfección de manos posterior a tareas que impliquen la interacción con mercancías del exterior del establecimiento.
- d) Tras cada manipulación de utensilios o equipos propios del lugar que puedan ser utilizados por otra persona aplicar productos desinfectantes en las zonas de contacto con las manos.
- e) Limitar al máximo posible el acceso a zonas del almacén o zona de trabajo exclusivamente al personal autorizado.
- f) Evitar aglomeraciones en general y respete la distancia mínima en salas de espera, comedores y lugares de descarga.

### 3. Recomendaciones para atención a clientes:

- a) Toda gestión comercial se deberá realizar vía telefónica, páginas web y aplicaciones celulares u otros medios tecnológicos.
- b) Se deberán reforzar los canales de comunicación y atención con clientes, a través de notificaciones, comunicaciones telefónicas, redes sociales, correo electrónico, con el objetivo de brindar una experiencia segura.
- c) Brindar un servicio de soporte y asistencia, a través de herramientas tecnológicas como videollamadas, correo electrónico, entre otras.
- d) En caso de que sea estrictamente necesaria la atención al cliente de manera presencial, se recomienda:

Versión 3.1 12-05-2020	<b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>MTT6-004</b>
		Página 12 de 23

- i. Incentivar y promover buenas prácticas de distanciamiento social: Guardar distancia (al menos 2 metros) entre los clientes/usuarios, de preferencia con pantalla acrílica transparente.
- ii. Todos los colaboradores con atención presencial, deben usar durante la realización de sus actividades los siguientes equipos de protección personal: mascarillas (obligatorio), protectores faciales, lentes u otros según el riesgo al que se encuentre expuesto el trabajador.
- iii. El aforo máximo deberá permitir cumplir con el requisito de distancia interpersonal.
- iv. Para los usuarios o clientes promover la menor manipulación de productos.
- v. Promover el uso de documentos digitales para evitar la manipulación de papeles.
- vi. Utilizar medios de pago electrónicos (transferencias por internet), evitar el pago con dinero en efectivo.
- vii. En caso de recibir dinero en efectivo, este deberá ser depositado en una bandeja para que el dinero pueda ser desinfectado.
- viii. En caso de compartir esferos con los clientes, estos deben ser desinfectados antes y después de su uso.

#### **4. Recomendaciones para el servicio de entregas a domicilio de clientes:**

##### **4.1 Normas Generales**

- a) Todos los colaboradores con atención a domicilio, deben usar durante la realización de sus actividades los siguientes equipos de protección personal: mascarillas (obligatorio), protectores faciales, lentes u otros según el riesgo al que se encuentre expuesto el trabajador.
- b) Los productos se entregarán en la puerta del hogar, manteniendo un distanciamiento de 2 metros.
- c) Una vez terminada cada entrega el colaborador usará el gel antibacterial para desinfectar sus manos.
- d) Suspender el uso del sistema biométrico, e implementar otro mecanismo que no implique el uso comunitario de una sola máquina.
- e) Se deberán reforzar los canales de comunicación y atención con clientes, a través de notificaciones, comunicaciones telefónicas, redes sociales, correo electrónico, con el objetivo de brindar una experiencia segura.
- f) Brindar un servicio de soporte y asistencia, a través de herramientas tecnológicas como videollamadas, correo electrónico, entre otras.
- g) Utilizar medios de pago electrónicos (transferencias por internet), evitar el pago con dinero.
- h) En caso de recibir dinero en efectivo, este deberá ser depositado en una bandeja para que el dinero pueda ser desinfectado.

##### **4.2 Preparación de pedidos**

- a) Se mantendrá la ventilación natural en los ambientes para asegurar la renovación del aire.
- b) Se reforzará la limpieza en el área de trabajo desinfectando pisos y superficies en frecuencias estrictas, incluidos objetos compartidos a cada cambio de turno.

<p>Versión 3.1 12-05-2020</p>	<p><b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>MTT6-004</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Página 13 de 23</p>
-----------------------------------	--	---

- c) Se debe mantener alcohol en gel al 70% en puntos estratégicos.
- d) No se pueden efectuar saludos de manos, beso u otros saludos de contacto físico entre empleados.
- e) Se debe procurar mantener la mayor distancia posible entre colaboradores (no menor a 2 metros).
- f) Se dará seguimiento médico periódico a cada uno de los empleados.
- g) Los colaboradores deberán informar al Dispensario Médico de inmediato en caso de sentir algún síntoma.
- h) Se deberán usar mascarillas obligatoriamente en todo momento durante la jornada laboral y en el transporte hasta su domicilio.
- i) El espacio destinado y la distribución del personal deberá permitir el distanciamiento (2 metros) en todos sus procesos.

#### **4.3 Transporte**

- a) Se deben desinfectar periódicamente sus elementos de trabajo, teléfono celular, el interior del vehículo como volante, palanca de cambios, etc.
- b) Todos los días al final de la jornada se desinfectarán los vehículos interna y externamente, las superficies con alcohol al 70 % y/o solución clorada que cuente con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA.
- c) Los transportistas deben contar con el kit de alcohol en gel al 70% y mascarillas.

#### **4.4 Entrega de productos**

- a) La entrega debe asegurar la distancia de al menos 2 metros, evitando por parte del colaborador el contacto con superficies como rejas, puertas, picaportes, etc.
- b) Se debe preguntar al cliente si existen requerimientos especiales de entregas en domicilio (ciudadelas o conjuntos habitacionales con políticas especiales).
- c) Se considerarán las empresas que prestan servicios de entrega a domicilio mediante plataformas digitales, courier y logística.
- d) En la entrega de productos de uso y consumo humano se asegurará el cumplimiento de la normativa de vigilancia y control sanitario.

### **5. Recomendaciones para el servicio técnico, instalaciones y reparaciones a domicilio de clientes:**

- a) Se realizará el acuerdo previo con el cliente, para la visita técnica de instalación o reparación, según corresponda.
- b) Deberá transmitir al cliente a través de su página web o cualquier otro medio los protocolos de seguridad para la atención en los hogares.
- c) El personal técnico o instalador, asistirá al domicilio del cliente usando los equipos de protección necesarios para evitar el contagio de COVID-19, en todo caso es obligatorio portar mascarilla.
- d) Toda comunicación y relación con el cliente, mientras se realiza la atención técnica o instalación, se hará conservando una distancia mínima de 2 metros; entre el cliente y el técnico.
- e) No debe ingresar más de un técnico.

<p>Versión 3.1 12-05-2020</p>	<p><b>GUÍA DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGAS A DOMICILIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>MTT6-004</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Página 14 de 23</p>
-----------------------------------	--	---

- f) Una vez que se haya realizado la instalación o reparación técnica, se procederá a limpiar y desinfectar el área de trabajo, para retirarse del domicilio del cliente, descartando un posible contagio.
- g) Al concluir con el trabajo realizado y limpieza del lugar, el técnico llenará la hoja de vista técnica, con la fecha y hora correspondiente.
- h) El técnico, mantendrá un proceso constante de limpieza y desinfección del lugar de trabajo y de sí mismo.
- i) Se adquirirá únicamente suministros de limpieza y desinfección que cuenten con registros sanitarios.
- j) Se solicitará aplicar el mismo protocolo a los instaladores y técnicos de las marcas.
- k) Se debe reforzar los canales de comunicación digitales y atención con los destinatarios (videoconferencias, comunicaciones telefónicas, redes sociales, mail, etcétera), a fin de brindar una experiencia segura.
- l) Utilizar medios de pago electrónicos (transferencias por internet), evitar el pago con dinero en efectivo.
- m) En caso de recibir dinero en efectivo, este deberá ser depositado en una bandeja para que el dinero pueda ser desinfectado.

**6. Recomendaciones para vehículos que ingresen a la empresa, área administrativa, área de bodegas de despacho:**

- a) Se deberá solicitar con el guardia de seguridad el permiso de ingreso al parqueo.
- b) Cada camión o transporte de carga que ingrese a las instalaciones, deberá ser desinfectado por el personal en garita antes de entrar al estacionamiento, la desinfección se realizará acorde a la normativa sanitaria vigente.
- c) Se explicará el distanciamiento social para la entrada a las Empresas Comerciales o de Servicios.
- d) Rociar las manos con alcohol a 70% que cuente con registro sanitario emitido por Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA o colocar dispensadores en la entrada.
- e) Guardia y/o recepcionista debe usar guantes y mascarilla obligatoriamente.
- f) El proveedor deberá adaptarse al protocolo de recepción o entrega de mercadería establecida por la empresa. Si no lo quiere aplicar no se lo podrá atender.

## ANEXOS

### Anexo 01 Encuesta salud ocupacional

<b>(NOMBRE DE LA EMPRESA Y LOGO)</b>	<b>ENCUESTA SALUD OCUPACIONAL COVID-19</b>	Formulario N°	
<b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b>	<b>C.C.</b>		
<b>SEXO:</b>	<b>EDAD:</b>		
<b>CARGO:</b>	<b>CELULAR:</b>		
<b>FECHA ENCUESTA:</b>	<b>CIUDAD:</b>		
<b>ENCUESTA (MARQUE CON UNA X):</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
Presenta usted alguno de estos síntomas: • Dificultad para respirar de moderada a grave (no puede decir frases completas) • Fiebre o sentirse afebrados (escalofríos, sudoración) • Dificultad para respirar NO puede caminar una cuadra o subir 6 gradas porque le falta el aire (no grave) • Dolor de cabeza • Tos • Moqueo o congestión nasal • Pérdida de gusto y olfato • Dolor de garganta • Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza • Cansancio o fatiga • Náuseas, vómitos o diarrea • Tos con sangre (más de una cucharita) • Signos de presión arterial baja (sensación de frío, palidez, piel sudorosa, aturdimiento, demasiada debilidad para estar de pie, mareo) • Respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar (dificultad espiratoria extrema). • Labios azulados o rostro pálido. • Dolor intenso y constante o presión en el pecho. • Mareo grave y constante o aturdimiento. • Actúa confundido (nuevo o agravamiento). • Está inconsciente o tiene mucha dificultad para despertarse. • Dificultad para hablar (nuevo o agravamiento). • Ha sentido pérdida de olfato y gusto • Nuevo episodio convulsivo o convulsiones que no cesan.			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			Mencione sus nombres:
¿Ha realizado algún viaje nacional o internacional en los últimos 14 días?			Indique el/los lugar/es:
			Indique el/las fechas:
¿En los últimos 14 días a recibido a un familiar de otro país con riesgo COVID-19?			
¿En los últimos 14 días, en su hogar se hospeda una persona de otro país con riesgo COVID-19?			
¿Se administró vacuna contra la influenza en este último año?			Fecha:
¿Se administró vacuna antineumocócica (neumonía) en este último año?			Fecha:
Declaro que toda la información incluida en este formulario es verdadera, correcta, completa, y de mi entero conocimiento.  Firma: ..... Nombre: ..... CC: ..... Email: .....	Recibido por:  Firma Nombre del funcionario Nombre del Departamento encargado del personal de la empresa		

**Anexo 02 Lineamientos de bioseguridad**

LINEAMIENTO	GRÁFICO
<b>LINEAMIENTOS DE BIOSEGURIDAD PARA TRABAJADORES</b>	
<p>Uso de mascarilla obligatorio.</p>	
<p>Guardar distancia (al menos 2 metros) en la entrada y salida del lugar de trabajo como durante la permanencia en el mismo.</p>	
<p>Uso de guantes desechables, según el riesgo al que se encuentre expuesto el trabajador.</p>	
<p>Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano o beso.</p>	

Usar alcohol gel al menos con una concentración del 70%, el mismo debe tener registro sanitario.



shutterstock.com • 1141211837

Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar con una toalla desechable o el codo flexionado, **sin quitarse la mascarilla**. Nunca estornudar o toser en las manos.



No tocarse la nariz, boca y ojos, no escupir.



**LINEAMIENTOS DE BIOSEGURIDAD PARA LAS PERSONAS QUE PROPORCIONAN ATENCIÓN AL CLIENTE**

Limpiar y desinfectar el lugar de trabajo, después de atender a un cliente.



Uso de guantes desechables, según el riesgo al que se encuentre expuesto el trabajador.



Usar mascarilla obligatorio.



Usar alcohol gel al 70% después de cada cliente.



shutterstock.com • 1141211837

Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar con una toalla desechable o el codo flexionado, **sin quitarse la mascarilla**. Nunca estornudar o toser en las manos.



No tocarse la nariz, boca y ojos, no escupir.



## Anexo 03 Higiene de manos

### Técnicas de higiene de manos por fricción con preparaciones alcohólicas

 Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos

1a



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;

1b

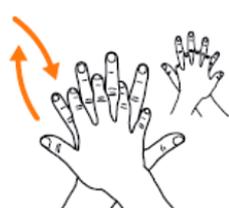


2



Frótese las palmas de las manos entre sí;

3



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

4



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

5



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

6



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

7



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

8

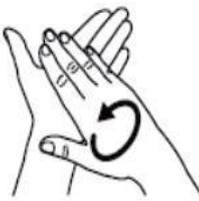
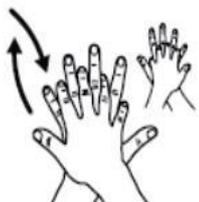
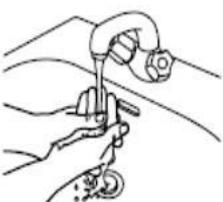
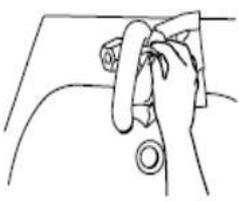
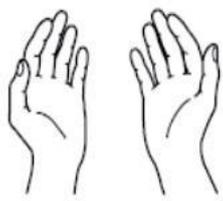


Una vez secas, sus manos son seguras.

Tomado de: World Health Organization, 2010.

## Técnicas de higiene de manos por lavado con preparaciones alcohólicas

 **Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos**

<p><b>0</b></p>  <p><b>Mójese las manos con agua;</b></p>	<p><b>1</b></p>  <p><b>Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;</b></p>	<p><b>2</b></p>  <p><b>Frótese las palmas de las manos entre sí;</b></p>
<p><b>3</b></p>  <p><b>Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;</b></p>	<p><b>4</b></p>  <p><b>Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;</b></p>	<p><b>5</b></p>  <p><b>Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;</b></p>
<p><b>6</b></p>  <p><b>Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;</b></p>	<p><b>7</b></p>  <p><b>Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;</b></p>	<p><b>8</b></p>  <p><b>Enjuáguese las manos con agua;</b></p>
<p><b>9</b></p>  <p><b>Séquese con una toalla desechable;</b></p>	<p><b>10</b></p>  <p><b>Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;</b></p>	<p><b>11</b></p>  <p><b>Sus manos son seguras.</b></p>

Tomado de: World Health Organization, 2010.

### Anexo 04 Colocación y retiro de la mascarilla.

- Previo a realizar higiene de manos.
- Colocarse la mascarilla cubriendo la nariz y la boca, luego amarrarla tomando solamente las tiras.
- Moldear a la altura de la nariz para que quede cómoda y segura.
- Realizar higiene de manos.



---

- Desamarrar las tiras.
- Eliminar la mascarilla en depósito de desechos, manteniéndola siempre de las amarras.
- Realizar higiene de manos.



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



Anexo 05 ¿Sabes estornudar correctamente?

## Protege a otros de enfermarse

Al toser y estornudar, **cubre tu boca y nariz** con la cara interna del codo o un pañuelo desechable.



 **Desecha el pañuelo inmediatamente después**

Lava tus manos con agua y jabón o límpialas con un gel a base de alcohol después de toser o estornudar y cuando cuidas a otros



 **OPS**

**Anexo 06 Prueba rápida para la determinación de COVID-19, anticuerpos IgG/IgM.**

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA LNIDM	PRESENTACIÓN DE UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE RIESGO SUGERIDO
<p>Inmunoanálisis cromatográfico. El kit contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositivos de prueba: cassettes conformados por una zona para la muestra y una membrana de nitrocelulosa que posee una banda de control (C) y dos bandas de prueba que corresponden a anticuerpos humanos IgG e IgM o una banda de resultado (T) Total.</li> </ul> <p>Dispositivos almacenados de forma individual en bolsas de aluminio selladas que en su interior contienen un desecante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispensador de muestra, plástico y desechable que permitan la recolección de la cantidad correcta de muestra, según lo descrito en el inserto. El número de dispensadores de muestra proporcionados debe estar acorde con el número de dispositivos de prueba que conforman el kit</li> </ul> <p>Frasco de solución tampón o diluyente, en cantidad suficiente para el número de pruebas del kit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inserto** Sensibilidad: ≥86% Especificidad: ≥96% Registro Sanitario según Resolución ARCSA 009 y Registro Sanitario del país de origen.</li> </ul> <p>**Inserto o Manual de Uso, para aquellos dispositivos médicos de uso humano que requieran de instrucciones detalladas para su buen uso o funcionamiento, mismo que incluya los aspectos descritos en la normativa legal vigente.</p>	<p><b>KIT</b></p>	<p><b>IV</b></p>