



## MEIC-PC-01. PROTOCOLO DE OPERACIÓN EN ATENCIÓN A LA PANDEMIA POR COVID-19. SECTOR COMERCIO.

Versión: 001

Fecha de elaboración: 24-06-2020

Elaborado por:

- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)

Aprobado por:

Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC)

Para consultas dirijase al correo: [protocoloscovid19@meic.go.cr](mailto:protocoloscovid19@meic.go.cr)

---

# Índice

Prólogo .....	2
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA .....	4
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	4
4. PRINCIPIOS.....	8
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN.....	8
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN .....	11
7. LOGÍSTICA U ORGANIZACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO .....	21
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS trabajadoras .....	32
9. COMUNICACIÓN.....	34
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	35
Anexos.....	36

---

## PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este documento ha sido elaborado para establecer los elementos con los que debe cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores para elaborar sus propios protocolos, como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

El presente documento corresponde a un protocolo con lineamientos generales y requisitos mínimos de cumplimiento que pretende abarcar las necesidades comunes del sector comercial, sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia.

Cada empresa vinculada con el sector comercial y el respectivo subsector que se indica en los Apéndices deberá aplicar este protocolo y generar los procedimientos internos que correspondan para su. En el presente protocolo se ha incluido una sección de apéndices para los diferentes subsectores del área comercial, a fin de hacer señalar en éstos particularidades y especificidades que únicamente son atinentes a un grupo de empresas. Esto implica que las empresas deberán seguir lo indicado en el protocolo general de comercio.

Este documento estará sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes y será debidamente notificado a los sectores atinentes.

---

El presente protocolo fue elaborado con la participación de las siguientes personas:

<b>Participantes</b>	<b>Organización</b>
Leonardo Chacón	Jefe de Despacho Ministerio Economía, Industria y Comercio.
Ronald Rodríguez Acosta	Consultor Líder - Sector Comercio- Equipo de apoyo MEIC
Rebeca Blen Esposito	Consultora Independiente en Salud Ocupacional.
Maribell Calderón Calderón	Consultora Independiente en Salud Ocupacional y Ambiente.

---

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este documento va dirigida al sector Comercio en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud, para atender la pandemia del COVID-19.

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la sección de protocolos sectoriales de la página web del Ministerio de Economía, Industria y Comercio: [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)

## 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

Los siguientes documentos contienen disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de este documento. Las ediciones indicadas estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como todo documento está sujeto a revisión, por lo que se recomienda consultar la versión vigente de cada uno de ellos en las respectivas páginas oficiales.

- Versión 4- 11 de abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición por Coronavirus (COVID-19)
- Directriz 082-MP-S del 27 de abril del 2020. Protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el Estado de Emergencia Nacional por COVID-19.
- INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- Versión 1- 20 de abril 2020. Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19.
- Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.
- Lineamientos del Ministerio de Salud para atención del COVID-19<sup>1</sup>.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Amenaza: Peligro latente representado por la posible ocurrencia de un fenómeno peligroso, de origen natural, tecnológico o provocado por el ser humano, capaz de producir efectos adversos en las personas, los bienes, los servicios públicos y el ambiente. (CNE, 2015). En el caso de la pandemia COVID-19 se agruparía de origen natural y de tipo biológico.
- Área de Trabajo: Se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de los recursos tanto materiales como técnicos y al diseño de las instalaciones laborales para lograr una máxima eficiencia en las actividades.

---

<sup>1</sup> <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>

- 
- Autoridad Sanitaria Competente: Corresponde al Área Rectora de Salud en la cual se ubica físicamente la operación del centro de trabajo en el cual se presenta una situación vinculada con el COVID-19.
  - Caso confirmado: Se trata de una persona que da positivo en la prueba laboratorio de confirmación por Covid-19. Independientemente de signos y síntomas clínicos.
  - Caso Probable: Es un caso sospechoso para el que la prueba de laboratorio de Covid-19 no es concluyente.
  - Caso sospechoso: El caso sospechoso contempla las siguientes posibilidades:
    1. Persona con infección respiratoria aguda (fiebre y al menos un signo o síntoma de enfermedad respiratoria, como por ejemplo, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, congestión nasal) y que cumpla al menos uno de los siguientes criterios:
      - a. No tener otra etiología que explique completamente la presentación clínica del evento.
      - b. Un historial de viaje fuera del país en los 14 días previos al inicio de los síntomas
      - c. Antecedente de haber iniciado el cuadro clínico ya descrito en los 14 días posteriores de haber estado en contacto cercano:
        - i. Con alguna persona con historial de viaje fuera del país en los últimos 14 días de haber ocurrido ese contacto.
        - ii. Con alguna persona que haya sido contacto directo (en el posible período de cuarentena de esta última) de un caso confirmado
    2. Persona con infección respiratoria aguda grave (IRAG).
    3. Una persona con anosmia (pérdida del sentido del olfato) o disgeusia reciente (cambio en la percepción del gusto), sin otra etiología que explique la presentación clínica.
    4. Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier grado de severidad, que dentro de los 14 días anteriores al inicio de la enfermedad tuvo contacto físico cercano con un caso confirmado, probable, sospechoso o haber visitado un centro médico que atiende casos por COVID-19.

\* La búsqueda de otros virus respiratorios no será requisito para hacer la prueba por COVID-19. Independientemente de los criterios de clasificación de caso, si el médico tratante considera que existen suficientes sospechas clínicas y/o epidemiológicas, podrá definir la necesidad de tomar la prueba por COVID-19.

    5. Dentro de las manifestaciones de la enfermedad se pueden incluir signos dermatológicos tales como: brotes morbiliformes, urticaria generalizada, lesiones vasculíticas, palidez - cianosis en pulpejos, labios y lengua, acroisquemias, livedo reticularis, exantema variceliforme, prurito generalizado, brote eritematoso morbiliforme, entre otras. Por lo que es importante tomarlas en cuenta en el momento de hacer las evaluaciones de los pacientes sospechosos por COVID-19.
    6. También es recomendable considerar la toma de muestra respiratoria en otras manifestaciones sistémicas que han sido descritas en otros países como el síndrome similar a la enfermedad de Kawasaki.

- 
- Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU): Es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas. Su propósito principal es ofrecer un conjunto de categorías de actividades que se pueda utilizar para la reunión y difusión de datos estadísticos de acuerdo con esas actividades. En el marco del presente protocolo sectorial permite a las empresas identificarse dentro de un subsector, a fin de conocer si existen pautas específicas asociadas a su actividad productiva.
  - Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial, especialmente la que lo hace regularmente.
  - Control Epidemiológico: Es el control documental que se debe realizar en la empresa con el enfoque de documentar el desarrollo de actividades de prevención, detección temprana, diagnóstico, tratamiento, control y eliminación de las enfermedades transmisibles que afectan a la población.
  - COVID-19: Es la enfermedad infecciosa causada por el Coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra persona que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona por medio de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020).
  - Cuarentena o Aislamiento: Es una restricción de las actividades que se realizan habitualmente fuera del domicilio, para aquellas personas que estuvieron expuestas a un agente infeccioso, y que actualmente no tienen síntomas. Pudiendo desarrollar la enfermedad y por lo tanto transmitirla a otras personas.
  - Desinfección: Consiste en la destrucción de las bacterias o virus ya sea por medios físicos o químicos aplicados directamente.
  - Documentación: Se refiere a que toda acción en el marco de los lineamientos generales deberá quedar debidamente documentada y formalizada y disponible de forma oportuna ante el requerimiento de la autoridad sanitaria competente.
  - Equipo de protección personal: Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea la persona trabajadora para que lo proteja de uno o más riesgos que puedan amenazar su seguridad y/o su salud.
  - Espacio común: Lugar físico del establecimiento comercial que, por su naturaleza, es visitado por un gran número de clientes y personas colaboradoras en tiempos determinados.
  - Establecimiento comercial: Lugar en que físicamente funciona todas o una parte de las actividades comerciales donde se comercializan productos y es sinónimo de comercio o puntos de venta. Para los fines de este documento se usa indistintamente el término establecimiento o establecimiento comercial.
  - Gestor de Riesgo: Persona trabajadora que es designada para implementar este protocolo de operación, y de velar por que las medidas sanitarias en el establecimiento se cumplan.

- 
- **Jornadas Laborales:** La jornada de trabajo es el tiempo que cada persona trabajadora dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Es la fracción diaria en que está enmarcado el horario de la persona trabajadora, puede ser diurna, mixta o nocturna.
  - **Limpieza:** Procedimiento por el cual se logra la remoción física de la materia orgánica y la suciedad. Se utiliza fundamentalmente para remover y no para matar microorganismos.
  - **Nueva normalidad:** Término acuñado por la OMS que hace referencia a una nueva etapa después de la declaratoria de Pandemia debido al COVID-19, que incluye un retorno gradual, con constante vigilancia epidemiológica y acciones enfocadas a la reducción de la transmisión y al decrecimiento del contagio.
  - **Organización del trabajo:** Es la manera en la que se van a realizar las acciones fundamentales para el correcto funcionamiento de la empresa o establecimiento comercial. Las formas de organización empresarial que un establecimiento comercial adopta nunca son iguales a otras. Aunque partan de modelos preestablecidos, siempre existirá un grado de adaptación a circunstancias, necesidades y obligaciones particulares.
  - **Persona empleadora:** Es aquella que cumple con el rol de dirección y administración de la empresa. Otros conceptos que se utilizan normalmente: patrono, administrador, gerente general, etc.
  - **Persona trabajadora (colaboradora):** Es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.
  - **Plan de continuidad del negocio:** Es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada.
  - **Proveedor:** Persona física o jurídica que abastece a los comercios con existencias (artículos, mercancías), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta en el establecimiento.
  - **PYMES:** Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica. Las empresas se clasifican según actividad empresarial como industriales, comerciales y de servicios, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU).

- 
- Teletrabajo: Trabajo que una persona realiza para una empresa desde un lugar alejado de la sede de esta (habitualmente su propio domicilio), por medio de un sistema de telecomunicación. Es la realización de las labores para las cuales se ha contratado al personal, por medio del uso intensivo de internet y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para llevar a cabo tareas, asignaciones o proyectos desde el lugar y el horario que así convenga la persona trabajadora junto con la empresa.
  - Visitante: Persona (s) o grupo de personas que solicita realizar una visita a las instalaciones del establecimiento comercial con fines diferentes a la compra de artículos como por ejemplo, entes gubernamentales, entre otros.

Abreviaturas:

- EPP: Equipo de protección personal.
- IRAG: Infección respiratoria aguda grave.

#### 4. PRINCIPIOS

El sector Comercio, se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

- a) Rendición de cuentas
- b) Transparencia
- c) Comportamiento ético
- d) Construcción colectiva con las partes interesadas
- e) Respeto al principio de legalidad
- f) Respeto a los derechos humanos

#### 5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se citan los principales recursos didácticos consultados para el sustento técnico y la creación del presente documento:

- Ministerio de Salud: <https://www.ministeriodesalud.go.cr>
- Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>
- Consejo de Salud Ocupacional: <https://www.cso.go.cr>
- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa Rica, Versión N°7.
- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa Rica, Versión N°11

- 
- MTSS emite recomendaciones para personas trabajadoras en puestos no teletrabajables, Marzo 13, 2020. CP-010-2020 MTSS.
  - Ministerio De Trabajo Y Economía Social Gobierno España: <http://www.mitramiss.gob.es/Guía-Para-La-Actuación-En-El-Ámbito-Laboral-En-Relación-Con-El-Nuevo-Coronavirus>.
  - Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19); sitio Organización Mundial de la Salud para difusión de info orientaciones (Español): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
  - Enfermedad por coronavirus; página de la Organización Panamericana de la Salud: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15696:coronavirus-disease-covid-19&Itemid=4206&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15696:coronavirus-disease-covid-19&Itemid=4206&lang=es)
  - Guía técnica de la Organización Mundial de la Salud: Preparando el lugar de trabajo para el COVID-19. (Inglés): <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>
  - Guía provisional para empresas y patrones para planificar, prepararse y responder ante la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19); Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). (Inglés): <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/specific-groups/guidance-business-response.html>
  - Protocolo de investigación de los primeros casos y sus contactos directos (FFX) de la enfermedad por Coronavirus 2019 (COVID-19); Organización Mundial de la Salud: [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-master-ffx-protocol-v2-sp-web.pdf?sfvrsn=7ad940f\\_8](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-master-ffx-protocol-v2-sp-web.pdf?sfvrsn=7ad940f_8)
  - Educación en Inocuidad de alimentos: Glosario de términos. Organización Panamericana de la Salud.
  - [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10433:educacion-inocuidad-alimentos-glosario-terminos-inocuidad-de-alimentos&Itemid=41278&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10433:educacion-inocuidad-alimentos-glosario-terminos-inocuidad-de-alimentos&Itemid=41278&lang=es)
  - Versión 1- 20 de abril 2020. Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19.
  - Directriz N° 082 - MP - S. "Sobre los protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19".
  - Decreto Ejecutivo No. 42317-MTSS-S. La activación de Protocolos y Medidas Sanitarias en los centros de trabajo por parte de las Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional ante el COVID-19.

- 
- Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad No. 26831.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC)
  - Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo N° 8661 (*Ratificada por Decreto Ejecutivo N° 34780 de 29 de setiembre de 2008*).
  - [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC)
  - <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/cne-y-conapdis-dan-proteccion-adicional-a-personas-con-discapacidad/>
  - <http://www.conapdis.go.cr/>
  - Política de Igualdad y Equidad de Género (PIEGAL) 2013.  
<http://www.asamblea.go.cr/ci/Documentos%20Igualdad%20y%20Equidad%20de%20Genero/Politica%20de%20Igualdad%20y%20Equidad%20de%20G%C3%A9nero%20de%20la%20Asamblea%20Legislativa.pdf>
  - Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas del Sector Privado.  
[http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia\\_teletrabajo\\_sector\\_privado.pdf](http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf)

LS-CS-001. Lineamientos generales para establecimientos comerciales y servicios con permiso sanitario de funcionamiento

[https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/LS\\_CS\\_001\\_permisos\\_sanitarios.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/LS_CS_001_permisos_sanitarios.pdf)

Para aquellos establecimientos como cadenas comerciales, supermercados y abastecedores con PSF deberán de cumplir con los Lineamientos generales para cadenas comerciales, supermercados y abastecedores debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19) Para aquellos establecimientos como oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) con PSF deberán de cumplir con los Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19) Para aquellos establecimientos como centros comerciales, cines, supermercados, centros de acondicionamiento físico con PSF deberán de cumplir con los Lineamientos generales para centros comerciales, cines, supermercados, centros de acondicionamiento físico debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)

---

## 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

### 6.1 Generalidades

6.1.1 A continuación, se detallan las medidas de limpieza, higiene y desinfección para los centros de trabajo:

6.1.1.1. El establecimiento comercial, debe garantizar el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos en servicios sanitarios y comedores; y alcohol en gel en los espacios comunes, así como su reposición y limpieza.

6.1.1.2. El establecimiento comercial, debe intensificar las medidas de limpieza e higiene en sus instalaciones, donde debe haber al menos una persona responsable asignada por la Administración, quien se encargue de la vigilancia de superficies de alto contacto tales como: estantería de exhibición de mercadería, comedores, barandas, puertas, teléfonos, botoneras de elevadores, áreas de almacenamiento, utensilios utilizados en la actividad que entren en contacto con la piel de los clientes o estén expuestos a caída de gotículas, entre otros; así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.

6.1.1.3. Cada establecimiento comercial, debe contar con la documentación que avale la periodicidad de la ejecución de limpieza y desinfección en todas las áreas. Se recomienda al menos dos veces al día la limpieza y desinfección del establecimiento, la primera antes de abrir las instalaciones y la otra al mediodía como mínimo. Es recomendable que se haga una pausa al mediodía en la apertura, para que, se realicen las tareas de mantenimiento, limpieza, desinfección y reposición de productos sin la presencia de clientes. En estos tiempos de limpieza y desinfección de las instalaciones se les debe dar especial atención a las superficies de contacto más frecuente como pomos o manijas de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, carritos y cestas de compras, grifos, entre otros.

6.1.1.4. El establecimiento comercial debe garantizar la utilización de productos de limpieza y desinfección autorizados por el Ministerio de Salud.

6.1.2 Las medidas de información a las personas trabajadoras sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio son las siguientes:

6.1.2.1. El establecimiento comercial, debe informar a las personas trabajadoras sobre su protocolo interno y los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, y sus actualizaciones, para la prevención del contagio del COVID-19. La comunicación debe hacerse a través de los medios dispuestos por el establecimiento, ya sean físicos o digitales, manteniendo puntos estratégicos de información tales como: comedor, baños, pizarra informativa, pantallas o cualquier otro lugar de tránsito del personal.

6.1.2.2. Se recomienda divulgar por medios digitales los protocolos que se están llevando a cabo, para garantizar la salud de las personas trabajadoras, proveedores y clientes.

---

6.1.2.3. En caso de que el establecimiento cuente con consultorio médico, la persona a cargo debe estar atenta a las actualizaciones de los lineamientos sobre la atención de casos y contactos, según las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud.

6.1.2.4. El establecimiento comercial debe asignar al menos una persona responsable de la comunicación relacionada con la prevención y atención del COVID-19 para la protección individual y colectiva.

6.1.2.5. Se recomienda que en establecimientos de más de 10 personas trabajadoras en su planilla, se nombre un Comité que vele por el Implementación, comunicación, aplicación y supervisión del cumplimiento de las medidas sanitarias.

6.1.3 Se deben desarrollar instrucciones escritas para las personas trabajadoras debiendo, además, informar la ubicación de los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar, así como el reporte a las personas trabajadoras en caso de presentar síntomas.

6.1.3.1. El establecimiento comercial, debe colocar en espacios visibles los avisos que contengan, como mínimo, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar y no tocarse la cara, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud (ver anexo No. 1-Material Informativo).

6.1.3.2. Se debe ubicar los avisos del punto 6.1.3.1 en la entrada al establecimiento, áreas comunes, baños, comedor de personas trabajadoras y cualquier otro lugar que el establecimiento considere oportuno.

6.1.3.3. El establecimiento comercial, debe establecer los mecanismos de capacitación y comunicación que se adapten mejor a sus posibilidades para que el personal comprenda los síntomas de la enfermedad y que cada persona trabajadora comprenda que es un acto de responsabilidad reportar oportunamente su condición de salud a la persona empleadora, de acuerdo con el protocolo interno, de manera que se tomen las decisiones correspondientes según los lineamientos del Ministerio de Salud.

6.1.4 Antes de incorporarse al puesto de trabajo, lávese las manos con agua y jabón, de igual forma durante el día, láveselas continuamente y al terminar la jornada laboral, vuelva a lavarse las manos.

6.1.4.1. Asegúrese de que el personal, los contratistas y los clientes tienen acceso a lugares donde puedan lavarse las manos con agua y jabón. Asegúrese de que los clientes y visitas laven sus manos según protocolo vigente antes de ingresar al establecimiento, o en su defecto, que se cuente con alcohol en gel en la entrada para la desinfección de las manos.

6.1.4.2. Se recomienda la colocación de dispensadores de alcohol gel dentro del establecimiento donde cualquier cliente o persona trabajadora pueda desinfectar sus manos en cualquier momento sin recorrer largas distancias. La altura de la colocación de los mismos, debe considerar la accesibilidad a estos, a personas con alguna discapacidad.

---

## 6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

6.2.1 Defina las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo.

6.2.1.1. El establecimiento debe crear o actualizar un plan general de limpieza y desinfección en el lugar de trabajo que cuente como mínimo con los siguientes aspectos:

a) Actividades para el lavado de manos

- Mójese las manos y el antebrazo con agua.
- Coloque el jabón antibacterial en las palmas de las manos.
- Limpie y desinfecte las palmas de sus manos.
- Frote el dorso de la mano.
- Limpie y desinfecte entre los dedos.
- Limpie y desinfecte la parte posterior de los dedos.
- Limpie y desinfecte los pulgares y yemas de los dedos.
- Lávese minuciosamente las manos después de estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, maquinaria, bodegas, etc.).
- La frecuencia de lavado de manos será antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, entre otros, pero no sujetos a. Se recomienda que el tiempo máximo entre cada lavado de manos sea de 3 horas.
- En caso de que se requiera sujetar a un pasamanos de escaleras o tocar constantemente manijas de puertas, se recomienda tener un dispensador de alcohol en gel cerca de esas áreas para que las personas trabajadoras se apliquen el alcohol en gel antes y después de utilizar esas superficies. Además, es necesario que el personal de limpieza aumente la frecuencia de limpieza de los pasamanos y las manijas de puertas.

b) Actividades para el enjuague y secado

- Enjuague las manos y los antebrazos con agua.
- Seque las manos y el antebrazo utilizando toalla de papel, y luego disponerla en un basurero, o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos.
- Después de lavarse las manos coloque alcohol en gel.

c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus

- Siempre trate cualquier fluido corporal como si fuera infeccioso.
- Si trabaja con equipos, utensilios y materiales reutilizables, debe limpiarlos y desinfectarlos después de utilizarlos.

d) Actividades para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo en al menos los siguientes espacios:

- Baños
- Áreas comunes
- Salas de reuniones
- Espacios individuales de trabajo

- 
- Comedor
  - Góndolas, estanterías de exhibición de productos o mercadería
  - Andenes de carga
  - Áreas de mayor tránsito de personas en Bodega
  - Mobiliario para la espera y la atención de los clientes.

6.2.1.2. El personal encargado de limpieza y mantenimiento en el establecimiento comercial, debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de mercancías con frecuencia.

6.2.1.3. Si el establecimiento comercial opera vehículos, deben aplicarse las siguientes medidas:

a) Los operadores de vehículos de la empresa de cualquier tipo y para cualquier uso, deben asegurarse de la limpieza interna del vehículo, en que se va a trasladar a las personas trabajadoras o los productos de la empresa.

b) Antes de que el operador del vehículo inicie un viaje, este debe limpiar las superficies como: manijas de puertas, asientos, volante, vidrios, alfombras, entre otros.

c) En el interior del vehículo se debe disponer de artículos de limpieza como alcohol gel con al menos un 70% de concentración.

6.2.2 Describa el plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones. Así como la forma de divulgación de dicho plan para todo el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general en el sitio de trabajo.

6.2.2.1. El establecimiento debe asegurar la limpieza de sus instalaciones, intensificando las medidas de limpieza e higiene, tratar superficies con productos autorizados y que cumplan con lo estipulado por el Ministerio de Salud.

6.2.2.2. Cada establecimiento definirá el horario de limpieza y desinfección de las distintas áreas, de acuerdo con su operación y el tránsito de personas.

6.2.2.3. El establecimiento debe asignar al menos una persona responsable del plan de limpieza, quien se encargará, entre otros aspectos, de la supervisión de las superficies de alto contacto tales como: estantería de exhibición de productos, barandas, puertas, teléfonos, botones de elevadores, comedores, mobiliario, entre otros; así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.

6.2.2.4. El plan de limpieza debe ser visible para el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general, se recomienda que su divulgación se lleve a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas, medios electrónicos, registros, entre otros.

6.2.2.5. El establecimiento comercial debe desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso diario, equipos de acarreo de materiales, equipos de almacenamiento de materiales y productos como góndolas, cámaras de enfriamiento, herramientas, así como los elementos de las estaciones de trabajo, mobiliario donde los clientes tienen contacto.

---

6.2.2.6. No se debe compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros compañeros de trabajo. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre cada uso, para la reducción del riesgo de contagio.

6.2.2.7. Principales consideraciones para la limpieza y desinfección de implementos que utilizan las personas trabajadoras y clientes con discapacidad:

6.2.2.7.1. Personas trabajadoras con discapacidad móvil:

- En los ingresos de los establecimientos se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas adecuadas para la limpieza de las sillas de ruedas, se recomienda que una de las personas trabajadoras brinde la colaboración con la limpieza de la silla de ruedas a la persona con discapacidad.
- Las instalaciones deberán colocar dispensadores de alcohol en gel o lavamanos a una altura de 80 cm tomando como referencia el suelo.
- En el ingreso a las áreas de servicios sanitarios para personas discapacitadas se deberá disponer de alcohol en gel con el fin de mantener las agarraderas desinfectadas.

Procedimiento para desinfección de silla de ruedas:

- a. Limpiar profundamente los elementos claves: aros de propulsión -puños de empuje - neumáticos - apoyabrazos - almohadón y frenos.
- b. Limpiar el chasis.
- c. Limpiar los joystick en caso de sillas de ruedas eléctricas.
- d. En caso de otro tipo de producto de apoyo, debemos tener en cuenta las mismas recomendaciones y desinfectar partes del producto con el que tenemos contacto.

6.2.2.7.2. Personas trabajadoras con discapacidad visual:

- En los ingresos de los establecimientos comerciales se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas adecuadas para la limpieza de las correas de los perros de asistencia y bastones, se recomienda que una de las personas trabajadoras del área de recepción de la empresa brinde el apoyo necesario con la limpieza de estos implementos:
  - Es importante, para las correas, limpiar profundamente las agarraderas y no usar productos con cloro para evitar el desgaste de las fibras o material. En caso de que se desinfecte las patas del perro, únicamente utilizar agua y jabón y no tocar, más de lo debido, al perro.
  - Limpiar profundamente los mangos y base de los bastones, no se debe usar productos con cloro o algún producto abrasivo para evitar daños en bastones con sensor digital.

- 
- Las instalaciones deberán colocar dispensadores de alcohol en gel o lavamanos a una altura de 80 cm tomando como referencia el suelo:
    - Si el establecimiento cuenta con niveles superiores, al iniciar y finalizar los pasamanos se deben colocar señalización en Braille, que indique el número de piso en que se encuentra la persona con discapacidad visual y disponer de alcohol en gel para la desinfección de mano en cada uso de sus pisos.
    - Se debe aumentar la frecuencia de limpieza de los pasamanos.

#### 6.2.2.7.3. Personas trabajadoras con discapacidad auditiva:

- En los ingresos de los establecimientos comerciales se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas de papel para la limpieza de implementos o equipos.
- Las personas empleadoras deberán capacitar a las personas trabajadoras en todos los protocolos generales y específicos referentes al COVID -19, esta capacitación deberá estar adaptada para el entendimiento de la población con discapacidad auditiva.
- Al ingreso a las instalaciones se deben desinfectar muy bien los celulares ya que estos son utilizados como medios de comunicación de personas sordas.
- No se recomienda el uso de mascarillas o cubrebocas mientras se da la atención o la asistencia a las personas sordas, debido a que, esto impide que puedan ver la gesticulación y hacer la lectura labial cuando les hablan. Como medida de protección alterna, se pueden usar caretas faciales completamente transparentes.
- Si le suministra un lapicero a la persona sorda para que escriba se debe desinfectar antes y después de su uso.
- Se debe prestar especial atención con las señas en las que se tocan la cara, por ejemplo, mamá, rojo, colores, etc., en este caso se recomienda hacer la señal sin tocarse la cara.

#### 6.2.2.7.4. Asistencia a clientes con discapacidad en general:

- Se recomienda que los establecimientos cuenten con personas trabajadoras que estén pendientes de los clientes que presentan alguna discapacidad para ofrecer el acompañamiento al momento de hacer la compra si lo requieren.

#### 6.2.2.8. Salas de Lactancia:

- En los locales comerciales que cuenten con salas de lactancia, se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas de papel suficientes para la limpieza de implementos (chupones, recipientes, etc) o equipos (por ejemplo: extractores de leche).
- En el área de lavado de manos se debe tener jabón líquido antibacterial y toallas de papel.
- Se debe aumentar la frecuencia de las rutinas de limpieza de las superficies, paredes, pisos, sillas, mesas, sillones, etc.
- Cada usuaria de la sala debe dejar todo limpio y ordenado antes de retirarse.

---

6.2.3. Sobre las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal, defina las capacitaciones a realizar asociadas a estas tareas y declare los registros respectivos.

6.2.3.1. Cada establecimiento debe designar al menos una persona responsable de limpieza y desinfección y contar con los registros correspondientes en donde puedan mantener el control de las tareas asignadas.

6.2.3.2. El establecimiento debe asignar al menos a una persona la labor del manejo de residuos. Asegurando brindar capacitación para que el personal conozca los procedimientos y riesgos implícitos en dicha labor, así como velar por el uso adecuado del EPP.

6.2.3.3. En el caso de que el establecimiento comercial subcontrate el servicio de limpieza, la empresa subcontratada deberá designar a las personas responsables, en cumplimiento del protocolo interno del establecimiento. Deberá implementar lo requerido en el protocolo que le corresponda según actividad y sector al que corresponda.

6.2.3.4. La persona empleadora debe brindar el espacio y el tiempo necesario para impartir las capacitaciones mínimas para que el personal de limpieza aprenda y comprenda adecuadamente lo siguiente:

1. ¿Cómo se hace una limpieza profunda de las áreas?
2. ¿Cuáles son las nuevas rutinas de limpieza?
3. ¿Cuál es el equipo de protección personal que debe colocarse y cómo se debe utilizar cuando va a realizar la labor?
4. ¿Cuáles son las características de los productos de limpieza que va a usar y cuáles son los riesgos en su preparación, manipulación, almacenamiento y disposición final?

6.2.3.5. La persona empleadora debe documentar las capacitaciones ejecutadas y debe mantener los registros respectivos del personal que se vaya entrenando.

## 6.3 Productos de limpieza y desinfección

6.3.1 Sobre los elementos a ser utilizados según corresponda.

6.3.1.1. El establecimiento debe utilizar desinfectantes, implementos y limpiadores recomendados por las autoridades sanitarias, así como también, utilizar las recomendaciones técnicas de cada equipo que aseguren su adecuado funcionamiento, limpieza y desinfección, entre otros. Se debe describir cuáles son los desinfectantes seleccionados, su dilución en caso de requerirlo, el modo y la periodicidad de aplicación.

6.3.1.2. Según los lineamientos del Ministerio de Salud, en función de la composición y la concentración, se podrán utilizar los siguientes productos:

- En caso de requerirse, se puede preparar una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 partes de agua).
- En caso de que se trate de superficies contaminadas con fluidos corporales, se debe preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100.

- 
- Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100.

6.3.2 Sobre los productos o utensilios desechables utilizados en el proceso de limpieza y desinfección. En caso de utensilios reutilizables declara cómo estos van a ser desinfectados después de su uso.

6.3.2.1. Se recomienda el uso de utensilios descartables, estos deberán ser eliminados en un recipiente con pedal y la bolsa debe quedar cerrada al momento de desecharlos. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso.

6.3.2.2. Para el caso de un producto o utensilio reutilizable, se aplicarán los procesos de lavado y desinfección según corresponda.

6.3.2.3. Para mayor seguridad, se recomienda dejar los implementos reutilizables en una disolución sanitizante y desinfectante, recomendada por el Ministerio de Salud.

#### 6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

6.4.1 Sobre las superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas trabajadoras, visitantes entre otros, que serán prioritarias para el proceso de limpieza y desinfección.

6.4.1.1. Cada establecimiento debe especificar aquellas superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas trabajadoras, clientes, proveedores, y visitantes; entre ellas, pero no sujetas a: interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, superficies de escritorio, superficies horizontales, controles de aire acondicionado, controles de equipos, equipo de control de acceso del personal, canastas para compras, carritos, mobiliario con el que los clientes tienen contacto. Estas áreas y equipos, deben ser prioritarias en el proceso de limpieza y desinfección.

6.4.1.2 Se recomienda la rotación de cajas en uso para que el proceso de desinfección sea fluido y rápido para poder estar alternando el uso de las cajas y garantizando espacios libres de contaminación por el COVID 19.

6.4.1.3 Se debe designar a una persona trabajadora para que se encargue de la desinfección de cada carrito, canasta o cesta de compras y las tenga disponibles en la entrada al establecimiento comercial para ser usadas por los clientes de manera segura.

6.4.1.4 Se recomienda eliminar o inhabilitar las máquinas expendedoras que no formen parte de la actividad principal del comercio como máquinas de café o de bebidas.

6.4.1.5 En caso de que se decida mantener el servicio de máquinas expendedoras, se debe extremar la limpieza y desinfección de éstas con especial incidencia en los puntos de contacto directo con el usuario (pantalla, botoneras, recogida producto, etc.).

6.4.1.6 Se recomienda la desactivación de directorios digitales y soportes en pantallas táctiles interactivas y limpieza y desinfección continua aun estando desactivadas, salvo en los casos en que estas tengan por finalidad la gestión de turnos, en cuyo caso deberá extremarse la limpieza.

---

6.4.2 Sobre la forma y los productos utilizados para la limpieza de elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros).

6.4.2.1. El plan de limpieza del establecimiento debe incluir los elementos electrónicos; por ejemplo, teléfonos, pantallas, teclados, impresoras, entre otros. Estos pueden limpiarse con alcohol isopropílico al 70% aplicándolo según las recomendaciones del fabricante; a su vez, cada material puede tener requisitos de limpieza específicos, por lo que se recomienda se comprueben en el manual del bien, así como también consultando en el sitio web del fabricante.

6.4.3 Sobre la forma y los productos empleados en la limpieza de objetos usados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, entre otros.

6.4.3.1. Se recomienda intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene en las superficies de apoyo.

6.4.3.2. Se debe utilizar una solución a base de alcohol de al menos 70% o con productos comerciales recomendados por las autoridades de salud.

6.4.3.3. Si en el establecimiento comercial hay procesos de atención al público a través de vitrinas o ventanillas, se deben incluir los objetos utilizados en dicha atención en el proceso de limpieza y desinfección, tales como: timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, entre otros.

## 6.5 Equipo de protección personal (EPP)<sup>2</sup>

6.5.1 Sobre el equipo de protección personal necesario utilizado para llevar a cabo las actividades propias de la organización.

6.5.1.1. El establecimiento comercial debe indicar el EPP necesario para cada puesto de trabajo, según las actividades propias de la organización. Se recomienda tener un listado con esta información debidamente detallada. (ver anexo No. 2-Propuesta de listado para el uso de EPP según el puesto de trabajo).

6.5.1.2. Con el fin de evitar el riesgo de contagio, las personas empleadoras deberán distribuir entre la población trabajadora el siguiente equipo:

1. Cubrebocas de preferencia confeccionado con tela antifluidos lavable con las especificaciones indicadas por el Ministerio de Salud. Además, el personal se deberá capacitar en el uso correcto, la limpieza y el tiempo de reemplazo de este equipo. Cabe aclarar que se recomienda el uso del cubrebocas en los casos en los que no se pueda cumplir con el distanciamiento social dentro de la empresa, o que no tengan barreras físicas entre los puestos de trabajo y en el momento en el que el personal se traslade en transporte público de la casa al trabajo y viceversa.
2. Para el caso del personal que atiende al público (visitas, clientes, proveedores, etc), se deberá proporcionar, además, un protector facial (por ejemplo: careta) o lentes de seguridad con protección superior e inferior de ojos, esto en caso de que no existan barreras físicas como divisiones o mamparas de acrílico o de vidrio.

---

<sup>2</sup> Al momento de la adquisición de los EPP, se recomienda validar su calidad tomando como base las normas nacionales de Costa Rica e internacionales. <https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion>

- 
3. En los establecimientos comerciales donde haya personas trabajadoras con exposición a agentes químicos contaminantes, deberá utilizarse el EPP adecuado que señalen las normas vigentes y aplicables en la materia.
  4. Se recomienda que los clientes utilicen cubrebocas, mascarilla, respirador o protector facial mientras esté dentro del local comercial.
  5. El uso de las mascarillas debe ajustarse a las indicaciones vigentes del Ministerio de Salud en todo momento. Se debe estar atento a las actualizaciones al respecto para ser aplicadas en el momento que el Ministerio de Salud lo ordene.

6.5.2 Sobre el compromiso de la organización de proporcionar el equipo de protección personal.

6.5.2.1. La persona empleadora del establecimiento comercial, se compromete a asegurar el suministro del EPP que se requiera, según su protocolo interno y siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud.

## 6.6 Manejo de residuos

6.6.1 Sobre el procedimiento para el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote, según lineamientos del Ministerio de Salud.

6.6.1.1. El procedimiento para el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote, según lineamientos del Ministerio de Salud debe contener como mínimo los siguientes pasos

6.6.1.1.1. Se debe Identificar los residuos generados en el área de trabajo.

6.6.1.1.2. Se debe Informar a la población medidas para la correcta separación de residuos.

6.6.1.1.3. Se debe crear o actualizar un procedimiento que incluya el manejo y eliminación de los residuos según lo establecido en la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.

6.6.2 Se debe declarar en el procedimiento indicado anteriormente la forma en la que son gestionados los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección como utensilios de limpieza y equipo de protección personal desechables.

6.6.2.1. Se debe ubicar contenedores y bolsas negras suficientes para la separación de residuos, los cubrebocas o mascarillas y guantes deben ir separados en doble bolsa que no debe ser abierta por el personal que realiza la recolección.

6.6.2.2. Los elementos descartables deben ser eliminados en un recipiente con pedal y la bolsa negra debe quedar cerrada al momento de proceder con la disposición final. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas, cubrebocas, gabachas, respiradores o cualquier otro elemento desechable que se emplee para minimizar el contagio del COVID-19. Estos residuos se tratarán como residuos ordinarios debido a que el virus del COVID-19 no tiene una larga vida sobre las superficies.

6.6.2.3. Nunca se debe apretar las bolsas en las que se depositan los residuos tratando de reducir su volumen y por ninguna razón se debe apoyar la bolsa contra el cuerpo tratando de cerrarla.

---

6.6.2.4. Realizar la recolección de residuos permanente y proceder con el adecuado almacenamiento de estos residuos.

6.6.2.5. Realizar la limpieza y desinfección de los contenedores.

6.6.2.6. La persona empleadora debe proveer los equipos de protección para el personal que realiza esta actividad.

6.6.2.7. Se debe recoger inmediatamente los residuos que se recolectan al barrer o limpiar.

6.6.3 Sobre el tipo de contenedor de basura empleado dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

6.6.3.1. El contenedor debe contar con tapa y ser de apertura de pedal con una bolsa para basura; la misma antes de ser retirada debe cerrarse y no se debe presionar para hacer más espacio.

6.6.3.2. La persona a cargo de recolectar la basura en el establecimiento debe utilizar el EPP correspondiente.

6.6.3.3. Después del descarte de las bolsas, en caso de utilizar guantes, debe proceder al descarte de los guantes y al lavado de manos.

6.6.4 Sobre la declaración de la forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

6.6.4.1. Es necesario que declare la forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

6.6.4.2. La limpieza de los contenedores de basura debe ser registrada, ya sea en un formato o en una bitácora, y será definida según el área en la instalación comercial.

## 7. LOGÍSTICA U ORGANIZACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1.1 La organización del trabajo es la manera en la que se van a realizar las acciones fundamentales para el correcto funcionamiento de la empresa o establecimiento comercial. Las formas de organización empresarial que un establecimiento comercial adopta, nunca son iguales a otras. Aunque partan de modelos preestablecidos, siempre existirá un grado de adaptación a circunstancias, necesidades y obligaciones particulares. Por lo anterior, se recomienda que cada establecimiento comercial documente su estrategia de acuerdo con cada uno de los siguientes aspectos.

7.1.2. Plan de continuidad del servicio u operativo:

7.1.2.1. Un plan de continuidad del negocio es un plan que detalla cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas, las cuales pudieron ser afectadas de forma parcial o total dentro de un tiempo determinado, después de una interrupción no deseada (por ejemplo: una interrupción ocasionada por una pandemia). Dado lo anterior, la persona empleadora debe informar si cuenta o no con este plan.

7.1.2.2. Se recomienda que las empresas estén preparadas para prevenir, protegerse y reaccionar ante incidentes que puedan afectarles y que podrían impactar en sus negocios. Por este motivo es necesario proteger los principales procesos de negocio a través de un conjunto de estrategias que permitan a la organización recuperarse tras un incidente grave en un plazo de tiempo que no comprometa su continuidad. Esto repercutirá positivamente en el cuidado de la imagen y reputación de la empresa, además de mitigar el impacto financiero y de pérdida de información crítica o productos ante estos incidentes.

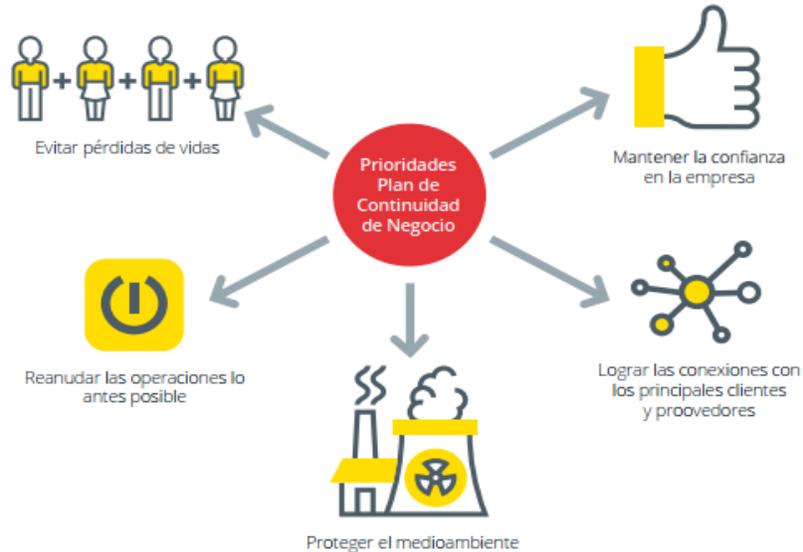


Ilustración No. 1. Prioridades del Plan de Continuidad del Negocio.

7.1.3. Objetivos: Los planes de continuidad de negocio pueden contribuir en:

- Mantener el nivel de servicio en los límites definidos
- Establecer un período de recuperación mínimo
- Recuperar la situación inicial antes de cualquier incidente
- Analizar los resultados y los motivos de los incidentes
- Evitar que las actividades de la empresa se interrumpan

Ilustración No. 2. Objetivos del Plan de Continuidad del Negocio

---

7.1.4. Se recomienda considerar desde un punto de vista formal, aquellos factores que pueden garantizar la continuidad de un establecimiento comercial en circunstancias adversas. Este proceso implica las siguientes fases que le permitirán estructurar el Plan de Continuidad del Negocio de su organización:

- Fase 0. Determinación del alcance: Si el establecimiento comercial presenta cierta complejidad organizativa, abordar un proceso de mejora de la continuidad puede suponer emplear un número de recursos y un tiempo excesivo. Por tanto, es recomendable comenzar por aquellos departamentos o áreas con mayor importancia y progresivamente ir ampliando la continuidad a toda la organización. Para ello siempre con el compromiso e implicación de la dirección.
- Fase 1. Análisis de la organización: Durante esta fase se debe recopilar toda la información necesaria para establecer los procesos de negocio críticos, los activos que les dan soporte y cuáles son las necesidades temporales y de recursos.
- Fase 2. Determinación de la estrategia de continuidad: Conocidos los activos que soportan los procesos críticos, se debe determinar si en caso de emergencia, serán capaces de recuperar dichos activos en el tiempo necesario. En aquellos casos en los que no sea así, se deben establecer las diversas estrategias de recuperación.
- Fase 3. Respuesta a la contingencia: A partir de las estrategias de recuperación escogidas, se realiza la selección e implantación de las iniciativas necesarias, y se documenta el Plan de Crisis y los respectivos documentos para la recuperación de los entornos.
- Fase 4. Concienciación: Además del análisis y la implantación, es necesario que tanto el personal técnico como los responsables de la empresa conozcan qué es y qué supone el Plan de Continuidad del Negocio, así como qué se espera de ellos.

7.1.5. Como guía para hacer un diagnóstico inicial de la situación en la empresa podrán utilizar la Herramienta de Decisión para la Continuidad Operativa incluida en el Anexo No. 4.

## 7.2 Turnos y horarios

7.2.1 Sobre el plan de distribución de turnos u horarios de acuerdo con las necesidades de las operaciones y las medidas de seguridad requeridas frente a la pandemia.

7.2.1.1. El establecimiento debe diseñar horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación, de forma tal que se logre el distanciamiento físico a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal.

7.2.1.2. El establecimiento debe utilizar turnos escalonados para que el ingreso, tiempos de descanso y salidas, sean ordenados y se logre identificar, si fuera el caso, alertas en la salud de las personas trabajadoras y sus contactos en el establecimiento.

7.3.1 Sobre los horarios definidos para el desarrollo de las operaciones de la organización.

7.3.1.1. El establecimiento comercial debe considerar la implementación de horarios flexibles de acuerdo con las disposiciones vigentes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

---

7.3.1.2. Los horarios de trabajo deben incluir el tiempo para que el persona colaboradora se lave las manos por aproximadamente 40 segundos como mínimo. Se recomienda que el lavado de manos se realice al menos una vez cada 3 horas o cuando sea necesario.

#### 7.3.1.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

- Es necesario identificar a los trabajadores vulnerables (adultos mayores, hipertensos, diabéticos, que padezcan de enfermedades respiratorias, con antecedentes de enfermedad cardiaca, o del sistema inmune), con la finalidad de recomendar mantener la modalidad de teletrabajo hasta que el Ministerio de Salud genere nuevos lineamientos al respecto.
- Se recomienda permitir la vuelta escalonada por niveles de prioridad en la actividad, y según la existencia de personal perteneciente a los colectivos vulnerables, intentando mantener o combinar la actividad presencial con el teletrabajo en la medida de lo posible.
- La empresa debe reorganizar y redistribuir el espacio físico para lograr el cumplimiento de las directrices del Ministerio de Salud con relación al distanciamiento social de las áreas de trabajo, para las áreas de comedor y de descanso.
- Cuando sea posible, utilizar puertas de entrada y de salida independientes y evitar que el personal y clientes se crucen en los pasillos. Se debe asegurar las medidas de Seguridad Humana mínimas en caso de emergencia y evacuación de los locales comerciales. Las medidas indicadas en este punto no pueden entorpecer el proceso de evacuación de las instalaciones según cada plan de evacuación.
- En los locales comerciales donde se cuente con salas de reuniones y comedores se estipulará que las personas tomen asiento a una distancia de 1.8 metros o bien se establezca que la capacidad de estos mismos no sea mayor al 50% de aforo.
- Se colocará, en todas aquellas zonas donde se necesite realizar filas de personas trabajadoras, las respectivas demarcaciones en el piso que señalen mínimo 1.8 metros para mantener el distanciamiento social.
- El establecimiento evaluará la colocación de pantallas protectoras de metacrilato para área de cajas, mostradores de atención al cliente interno o externo, zonas de atención a empresas contratistas, para atender visitas y clientes y público en general.
- Se debe contemplar la posibilidad de redistribución de tareas y/o teletrabajo, como ya se ha indicado, para evitar contactos y desplazamientos
- Las locales comerciales deben propiciar ambientes de trabajo con separación de 1.8 metros de distancia entre sus ocupantes o, en su defecto establecerán medios alternativos que minimicen riesgos de contagio tales como: divisiones, personas trabajadoras en posición espalda-espejo, uso de equipos de protección (mascarillas, cubrebocas, protectores faciales o similares).
- Se colocará en todas aquellas zonas donde se necesite realizar filas de clientes y demás ocupantes, demarcaciones en el piso de al menos de 1.8 metros para mantener el distanciamiento.
- Valorar la posibilidad de implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible, en caso de existir se debe especificar los distanciamientos y las medidas como equipos de protección que se deben de usar.
- Se recomienda valorar la implementación de plataforma de ventas vía web, con el fin de que, el establecimiento entregue la compra bajo esta modalidad en el domicilio o trabajo del cliente o en su defecto, que el cliente pase a recoger su compra lista sin exponerse a ingresar al establecimiento comercial.

---

7.3.2 Sobre las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre las personas colaboradoras durante las reuniones de personal presencial, que sean estrictamente necesarias, e indique el periodo de duración de las reuniones.

7.3.2.1. Toda reunión de personas colaboradoras debe cumplir con el distanciamiento físico aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros. Cada reunión que cuente con 15 participantes o más, los asistentes deben utilizar mascarilla, cubrebocas o protección facial.

7.3.2.2. El lugar donde se realiza la reunión debe ser desinfectado antes y después de la reunión.

7.3.3 Sobre los viajes relacionados con el trabajo considerados como “no esenciales” para el personal hasta no se reduzca el nivel de alerta sanitario.

7.3.3.1. El establecimiento debe procurar que, las personas trabajadoras se encuentren seguros en todo momento. Para esto debe fomentar por medio de política interna, memorándum, pizarra informativa, medios electrónicos, entre otros, que se utilice el EPP necesario durante los viajes relacionados con el trabajo.

7.3.3.2. El establecimiento comercial debe velar por el uso indicado del EPP y sancionará en caso de incumplimiento, de conformidad de la normativa aplicable.

7.3.3.3. El establecimiento comercial debe recordarle a las personas trabajadoras la obligación de cumplir durante el viaje con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

7.3.3.4. El establecimiento comercial debe revisar o suministrarle a las personas trabajadoras la información sobre las restricciones vehiculares o de movimiento en general, que el Ministerio de Salud y las autoridades competentes indiquen, previo al viaje.

7.3.3.5. En caso de viajes al exterior, la persona trabajadora debe de cumplir los lineamientos establecidos por las respectivas autoridades de salud del país de destino.

---

#### 7.3.4 Sobre el ingreso a las instalaciones de visitantes, proveedores y los canales de comunicación establecidos que eviten el contacto entre personas.

7.3.4.1. El establecimiento comercial debe llevar un conteo del ingreso de personas externas al establecimiento como, proveedores, clientes o visitantes. Dicho conteo obedece a que se debe llevar un control real del aforo permitido según cálculo previo del mismo.

7.3.4.2. El establecimiento debe garantizar que cada persona que desee ingresar se lave o desinfecte las manos y se recomienda la toma de temperatura corporal por medio de termómetro infrarrojo o sin contacto. Esto, con el fin de detectar alguna persona que tenga una medición de temperatura mayor a los 37,5 °C. Se recomienda capacitar al personal que llevará a cabo este procedimiento y establecer un protocolo de toma de temperatura.

7.3.4.3. El establecimiento debe llevar un registro adicional de los visitantes y proveedores, estos visitan el local con otros fines diferentes a la compra de productos y se mantendrán en las instalaciones en áreas puntuales, atendidos por personas trabajadoras del establecimiento comercial y por períodos de tiempo más extensos.

7.3.4.4. En el momento de atención al público en cajas, cubículos de atención al cliente, despacho de mercadería y demostración de productos, áreas de atención al cliente, y otras estaciones de trabajo similares, debe asegurarse el distanciamiento físico establecido de 1.8 metros, para ello se recomienda demarcar el área.

7.3.4.5. El establecimiento comercial debe, en la medida de lo posible, atender a los proveedores y visitas por medio de canales que eviten el contacto físico o interacción personal, tales como: cita programada, correo electrónico o video llamada. La solicitud de productos o mercadería a los proveedores, en la medida de lo posible se debe efectuar vía telefónica, correo electrónico o fax. La recepción de bienes por parte de los proveedores debe realizarse cumpliendo con los lineamientos establecidos por las respectivas autoridades de salud<sup>3</sup>.

7.3.4.6. Se recomienda el uso de EPP para la atención de clientes y durante la jornada laboral según lineamientos vigentes del Ministerio de Salud.

7.3.4.7. Se recomienda la implementación de otorgamiento de citas previas para atención de los clientes a los establecimientos comerciales que por la naturaleza de sus actividades lo permitan para evitar largas filas, aglomeración de personas y los aforos correctos siempre.

7.3.4.8. El establecimiento comercial debe estar pendiente de que sólo una persona por burbuja o núcleo familiar sea el que ingrese a hacer las compras o recibir el servicio. Esto lo pueden llevar a cabo por medio de una persona trabajadora que ejecute este control y por medio de la exhibición de las medidas sanitarias requisito para el ingreso en rotulación en la entrada al local.

7.3.4.9. Se recomienda establecer un horario exclusivo durante el horario de apertura para que, solamente las personas con algún tipo de discapacidad, los adultos mayores y clientes con factores de riesgo como enfermedades del corazón, diabetes, hipertensión, padecimientos pulmonares, enfermedad que comprometa el sistema inmune puedan llevar a cabo sus compras. Debido a la complejidad de nuevas demarcaciones, distanciamiento, alguno de ellos en algún momento requerirá la asistencia de una persona trabajadora.

---

<sup>3</sup> Ver apartado 3.8 de la Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del covid-19. Versión 1- 20 de abril 2020.

---

7.3.4.10. En establecimientos comerciales que reciben una alta cantidad de clientes en masa al día, se recomienda colocar una persona trabajadora en las puertas de ingreso para que establezca un filtro sanitario de control, que recuerde rápidamente a cada cliente en su ingreso las medidas de higiene a seguir durante su estancia en el establecimiento y que pueda ofrecer alcohol gel para garantizar que se cada cliente desinfecte sus manos al ingresar.

- 7.3.4.11. Se recomienda la instalación de rotulación con las medidas de higiene en el área donde los clientes hacen fila o cola para ingresar al establecimiento. Es recomendable para el establecimiento comercial mantener una clara información hacia sus clientes de los procedimientos que aplica y que la personas que por ejemplo que las personas a cargo de ejecutar los puntos 7.3.4.7, 7.3.4.8 y 7.3.4.10 por ejemplo sean capacitados y preparados para atender consultas de los clientes y visitantes.

7.3.4.12. Los establecimientos comerciales que operen dentro de centros comerciales deberán conocer los protocolos y procedimientos que se aplican para las áreas comunes con el fin de colaborar con dichas medidas. En el caso de operar en zonas comerciales contribuir para que su actividad (por ejemplo filas) no genere externalidades negativas a otros establecimientos o zonas públicas como aceras. Es recomendable para todo establecimiento coordinar con sus similares para evitar aglomeraciones que comprometan los principios de este protocolo en clientes y personas transeúntes o visitantes.

7.3.4.13. Se recomienda el envío de las compras e línea por medio de servicio de transporte tipo express propio del establecimiento o subcontratado.

7.3.5. Sobre las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre los colaboradores durante sus labores.

7.3.5.1. El establecimiento debe cumplir en todas sus áreas de trabajo, que el espacio físico y proceso productivo así lo permita, que las personas trabajadoras se ubiquen a una distancia mínima de 1,80 metros.

7.3.5.2. Para las personas trabajadoras que no sea posible el distanciamiento mínimo, se recomienda el uso del EPP definido de acuerdo con cada actividad que se deba ejecutar.

7.3.5.3. El establecimiento comercial, por medio de la capacitación y comunicación interna promoverá que el distanciamiento sea cumplido.

7.3.5.4. El establecimiento comercial, deberá evitar, en lo posible, el uso de los elevadores. Se recomienda imitar su ocupación máxima a una persona. o más, si se puede garantizar el distanciamiento de 1,8 metros. Se dará prioridad a aquellas personas con limitaciones físicas que podrán estar acompañadas si se requiere o a carritos de niño.

7.3.6. Sobre la forma en la que las personas trabajadoras se distancian físicamente cuando toman descanso juntos.

7.3.6.1. El establecimiento comercial debe coordinar con sus personas trabajadoras los tiempos y áreas de descanso durante la jornada laboral, para que el distanciamiento físico recomendado por el Ministerio de Salud se cumpla.

---

7.3.6.2. El establecimiento comercial debe colocar rótulos en estas áreas de descanso indicando el aforo permitido y los espacios que se pueden utilizar para el descanso.

7.3.6.3 Se recomienda la desinfección del área de descanso cada vez que hay cambio en los ocupantes del mismo.

7.3.6.4. Las salas de descanso o juegos en los establecimiento que cuenten con las mismas, deben garantizar renovación de aire en las mismas para poder ser utilizadas de manera segura.

7.3.7. Sobre la forma en la que se hace uso de las escaleras, bandas eléctricas y los pasillos con el fin de disminuir el contacto de persona a persona dentro de la organización.

7.3.7.1. El establecimiento debe definir la forma de tránsito de las personas en pasillos, escaleras, entre otros sitios, para evitar en todo momento las aglomeraciones. Se recomienda en el caso de escaleras o bandas eléctricas promover la permanencia de las personas en el lado derecho y dejar el lado izquierdo libre en caso de que una persona requiera moverse con más rapidez.

7.3.7.2. Se recomienda instalar dispensadores de alcohol gel u otra solución desinfectante al final de cada escalera para que los clientes y personas trabajadoras puedan desinfectar las mismas luego de apoyarse en los pasamanos.

7.3.7.3. Se recomienda demarcar los 1,8 metros de distanciamiento en los escalones de las escaleras fijas y mecánicas..

7.3.8 Sobre las áreas de alta concurrencia de personas como lo son las áreas de cajas y servicio al cliente para instalar pantallas acrílicas transparentes.

7.3.8.1. El establecimiento debe identificar las áreas de servicio y alta concurrencia más importantes, por ejemplo, cubículos de atención, el área de cajas y de servicio al cliente, con el objetivo de instalar barreras de protección tales como pantallas acrílicas, careta facial de la persona trabajadora en dicho puesto de trabajo o el uso de otro EPP.

7.3.8.2. El establecimiento debe procurar que las barreras de protección sean efectivas y seguras.

7.3.8.3. Se recomienda que los cajeros usen guantes para la manipulación de productos y de dinero.

7.3.8.4. Se recomienda que en el área de cajas, haya una persona trabajadora que lleve a cabo la labor de empaque que garantice que sus manos no han estado en contacto con dinero y que use guantes.

7.3.8.5. Se recomienda sugerir al cliente que el pago se lleva a cabo por medio de tarjeta de débito o crédito sin contacto.

---

7.3.9 Sobre las medidas sanitarias en el transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible.

7.3.9.1. En caso de que el establecimiento ofrezca transporte para las personas trabajadoras, debe desinfectar el vehículo, antes y al final de cada viaje.

7.3.9.2. Se debe exigir al proveedor de transporte el cumplimiento de su protocolo de operación según su actividad.

7.3.9.3. El conductor de la unidad de transporte debe portar el EPP recomendado durante el trayecto.

7.3.9.4. En cuanto al transporte y a la entrega de las compras a domicilio, se recomienda que el pago sea vía web o on-line y que el personal que entregue lo deje en la puerta del domicilio informando previamente al cliente para que sea recibido por el mismo y se pueda garantizar al menos 1,8 metros de distanciamiento.

7.3.9.5. En cuanto a los transportistas propios del establecimiento o externos, que entregan mercadería en el establecimiento, se recomienda establecer una zona exclusiva de entrega de pedidos, la cual se recomienda sea desinfectada entre pedido y pedido. A su vez, en la medida de lo posible, se eliminará el embalaje o envoltura original y, de no ser posible, se desinfectarán los paquetes siempre y cuando el material lo permita.

7.3.10. Sobre los mecanismos para lograr una clara comprensión de los síntomas de la enfermedad por parte de las personas trabajadoras y la forma de realizar el reporte de su condición a la persona empleadora.

7.3.10.4. El establecimiento debe ofrecer capacitación continua a las personas trabajadoras, con la información oficial del Ministerio de Salud, para que éstos tengan una clara comprensión de la enfermedad, el reconocimiento de los síntomas del virus y las medidas para su autocuidado.

7.3.10.4.1. Hábitos de higiene de la persona trabajadora en el lugar de trabajo:

- Al ingresar a las instalaciones las personas trabajadoras regulares de la empresa deberán seguir los protocolos estipulados del lavado de manos y estornudar y toser adecuadamente y deberá someterse a la toma de temperatura cuando así este estipulado por el establecimiento comercial.
- Ninguna persona trabajadora deberá prestar objetos de higiene personal a otro, esto incluye pasta de dientes, cremas corporales, desodorantes o maquillaje.
- Los objetos de uso de escritorio (lapiceros, engrapadoras, audífonos, etc) deberán ser de uso personal, si se requiriera por alguna otra persona trabajadora usar el mismo, deberá ser limpiado con algún desinfectante de superficies.
- Si se transporta en vehículo a alguien o se viaja con algún compañero, durante los desplazamientos en el vehículo se debe mantener la mayor distancia posible entre los ocupantes.
- Se recomienda la utilización de mascarilla o cubrebocas durante el desplazamiento si va más de un ocupante (siempre teniendo especial precaución al poner y quitar esta) y el uso de guantes.

- 
- Cuando se regresa al domicilio, las personas trabajadoras deberán establecer procedimientos de ingreso que incluyan medidas de higiene en el hogar, máxime si conviven con personas de grupos de riesgo.
  - Se debe seguir las indicaciones o demarcaciones que la empresa disponga en las áreas comunes para evitar las aglomeraciones del personal.
  - Se debe valorar métodos distintos a la marca con huella dactilar para la verificación de cumplimiento de horario.
  - No se recomienda el uso de anillos, aretes, cadenas.
  - Si algún objeto cae al piso, debe ser desinfectado de inmediato para que pueda volverse a usar.
  - No se debe compartir ningún tipo de alimentos ni utensilios personales como cuchara, tenedor, vasos o cuchillos.
  - Se recomienda que si la persona trabajadora usa uniforme, lo lleve de su casa al establecimiento en una bolsa y cambiarse en el establecimiento. Al final de la jornada, quitarse el uniforme y llevarse dentro de la bolsa para su lavado y desinfección.
  - El uniforme debe lavarse diariamente

#### 7.3.9.3. Medidas Preventivas de la empresa durante la jornada laboral

- La empresa dispondrá de los elementos necesarios para prevenir cualquier inicio de brote del virus Covid19, considerando: todos los insumos requeridos para la higiene de manos, la limpieza de las áreas y equipos de trabajo y el equipo de protección personal que se requiera.
- Se debe asegurar que los ambientes cerrados se encuentren debidamente ventilados por medio de aires acondicionados que permitan cambios de aire constantes y/o ventilación natural. Además, la persona empleadora debe contar con los respectivos registros de mantenimiento, cambio de filtros y el detalle de los procesos de limpieza de dichos sistemas. No se recomienda que más de un trabajador laboren o se reúnan en espacios cerrados donde haya recirculación del mismo aire generado por una unidad de aire acondicionado.
- La ventilación de los establecimientos comerciales siempre se refiere al aporte de aire exterior (aire fresco). De esta manera, no se debe poner en funcionamiento ventiladores de techo o de pie ya que, únicamente remueven el aire interior sin aportar aire fresco.
- Se recomienda que, el establecimiento comercial que cuente con sistema de voceo, transmita constantemente un mensaje recordando las medidas de higiene por COVID 19.
- Se recomienda el uso de monitores o pantallas del establecimiento que cuente con las mismas, para estar transmitiendo mensajes sobre las medidas de higiene a seguir por COVID 19.
- Se recomienda valorar el apoyo de personal de monitoreo de cámaras de circuito cerrado, para que validen constantemente el cumplimiento de las medidas sanitarias y si hay algún incumplimiento informarlo a los oficiales de cumplimiento o personal del establecimiento encargadas de este tema.
- Se recomienda que los oficiales de control de activos o de seguridad, puedan ser también oficiales de cumplimiento de medidas de higiene por COVID 19, que en el momento de que no se cumplan las medidas de seguridad con algún cliente o persona trabajadora, pueda recordar de manera oportuna y cortés, el cumplimiento de las mismas.
- Se recomienda mantener abiertas todas las puertas que se posible. Esto con el fin de que no haya constante contacto de diferentes personas con las manijas o pomos.

- 
- Se recomienda cambiar el uso de toallas textiles por toallas de papel para el secado de manos.
  - El establecimiento evaluará el retiro de los dispensadores manuales o automáticos de agua y café, esto para evitar el contacto del recipiente (vaso o botella) con la boquilla de los dispensadores ya que son de uso comunitario.
  - Se recomienda, en la medida de lo posible que la empresa tome en cuenta medidas preventivas para la intervención de los aspectos psicosociales, ya que ayudarán al control de las situaciones de estrés, ansiedad y otras condiciones asociadas a la pandemia. Algunas medidas que podrá adoptar son:
    - a. Reordenamiento de la actividad habitual adaptándola a los cambios sucesivos.
    - b. Procurar un entorno de confianza y transparencia, comunicándole a sus personas trabajadoras los planes que se están realizando para mejorar la seguridad de los mismos en las instalaciones.
    - c. Instruir en el manejo de las relaciones personales y habilidades en la comunicación personal y de trabajo.
    - d. Atender las propuestas y evaluar las necesidades de cada persona trabajadora.
    - e. Proporcionar canales de apoyo que ofrezcan las entidades especializadas.
    - f. Reconocer y agradecer el trabajo desarrollado en las complejas circunstancias actuales.

7.4. Apoyo de la Comisión de Salud Ocupacional, Departamento de Salud Ocupacional y del Consultorio Médico para la prevención.

7.4.1. En los establecimientos que cuenten con Consultorio Médico, éste será el ente oficial encargado por parte de la empresa para emitir los diagnósticos y dar seguimiento a las recomendaciones sanitarias sobre la prevención y tratamiento de este virus para los funcionarios.

7.4.2. En establecimientos con más de 10 trabajadores, El Departamento de Salud Ocupacional y el Consultorio Médico tendrán una comunicación-con los funcionarios del Ministerio de Salud de Costa Rica encargados de este tema en caso de presentarse un caso positivo de Covid-19.

7.4.3. Deberán realizar las siguientes funciones para dar el seguimiento adecuado a la empresa al momento de la reinserción total o paulatina de la población trabajadora a las instalaciones:

- a. Comunicaciones y consejos constantes sobre seguridad y salud con respecto al Covid 19.
- b. Guía sobre los equipos de protección personal adecuados para las personas trabajadoras.
- c. Reforzamiento en temas de higiene personal y ocupacional.
- d. Soporte de dudas con respecto a temas de Covid19 y sus actualizaciones.
- e. Inspección y auditorías de cumplimiento de medidas para evitar contagios de Covid19.
- f. Proponer e implementar charlas informativas y de capacitación acerca de las acciones a llevar a cabo para evitar el contagio.
- g. Realizar un inventario y monitoreo de las personas trabajadoras más vulnerable debido a que presente síntomas de gripe, resfríos, alergias, asma, etc.
- h. Actualizar protocolos o procedimientos que puedan verse afectados por el Covid19.
- i. Actualizar el Plan de Emergencias del establecimiento con inclusión del riesgo biológico, evaluación del riesgo y la identificación de los peligros asociados.
- j. Ante el nuevo riesgo, las empresas deberán actualizar sus análisis de riesgos y documentos correlacionados como: Plan de Emergencias, Plan de Gestión Integral de Residuos y Programa de Salud Ocupacional.

---

7.4.4. En los establecimientos comerciales y en las PYMES se debe implementar lo indicado en el Decreto Ejecutivo No. 42317-MTSS-S-Activación de protocolos y medidas sanitarias en los centros de trabajo por parte de las Comisiones y Oficinas o Departamentos de salud ocupacional ante el COVID-19. Este Decreto Ejecutivo tiene como objetivo promover que las comisiones y oficinas o departamentos de salud ocupacional colaboren con la divulgación e implementación de los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud, el Poder Ejecutivo y demás autoridades públicas en materia sanitaria, ante la declaratoria de estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

## 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

8.1 La persona empleadora debe enumerar y establecer las acciones a seguir si existe confirmación médica de personas con la enfermedad dentro de las instalaciones de la organización.

### 8.1.1 *Actuación ante caso sospechoso*

8.1.1.1. Todo caso sospechoso debe acudir al médico de la empresa, centro médico o EB AIS correspondiente para la valoración médica respectiva.

8.1.1.2. Si la persona trabajadora se encuentra fuera del establecimiento comercial, debe comunicar su condición de salud por los medios establecidos por su patrono.

8.1.1.3. En caso de acudir al médico de empresa, este será el responsable de informar a la persona empleadora si la persona trabajadora presenta síntomas de riesgo.

8.1.1.4. Si durante la jornada laboral la persona trabajadora presenta síntomas o indica que ha estado en contacto con casos confirmados, se deben seguir las siguientes indicaciones:

a. Brindar por parte de la persona empleadora a la persona trabajadora protección respiratoria (mascarilla o respirador) e indicarle que debe permanecer en un área con acceso restringido hasta que sea trasladado por las autoridades correspondientes.

---

b. Comunicar inmediatamente al Ministerio de Salud mediante la línea telefónica 1322 para efectos de coordinar asistencia de la Dirección Regional correspondiente.

c. En caso de exposición de otras personas trabajadoras solicitar instrucciones a la Dirección Regional del Ministerio de Salud por parte del encargado.

d. Si por decisión de la Dirección Regional del Ministerio de Salud se envía personal a aislamiento, se debe informar al INS sobre la sospecha de enfermedad profesional (aviso correspondiente) para que extienda la respectiva incapacidad.

e. La empresa debe mantener comunicación con el afectado o familiar referido para conocer los resultados de la sospecha.

### *8.1.2 Actuación ante caso confirmado*

8.1.2.1. Si una persona trabajadora es diagnosticada como confirmado, ya sea por un contagio dentro o fuera del centro de trabajo debe seguir las instrucciones suministradas por el Ministerio de Salud para estos casos y comunicarlo de manera inmediata al establecimiento comercial.

8.1.2.2. El establecimiento comercial debe seguir las siguientes indicaciones:

a. Toda persona trabajadora que mantuvo contacto directo con un caso confirmado, ya sea fuera o dentro de la organización, aunque no presente síntomas, le será girada una orden sanitaria de aislamiento domiciliario a cargo del Ministerio de Salud, por un espacio total de 14 días, los cuales se contarán a partir de la fecha en que se dio el último contacto con el caso confirmado; durante ese tiempo la persona trabajadora estará cubierta por una incapacidad otorgada por la CCSS si el contacto con el caso confirmado se dio fuera de la organización y por una incapacidad otorgada por el INS si el contacto con el caso confirmado se dio dentro de la organización.

b. El Ministerio de Salud y/o la CCSS dará seguimiento telefónico a los pacientes para monitorear si desarrollan o no síntomas, durante todo el tiempo de aislamiento. En caso de agravamiento del cuadro, la CCSS es la entidad que puede girar la orden de traslado del paciente al centro médico, o en caso contrario, de emitir la solicitud de aplicación de las pruebas para eventualmente poder dar de alta al paciente.

c. Se llevará a cabo una limpieza profunda de todas las áreas de las instalaciones o infraestructura física cuando se confirme el caso, por lo que se enviará al personal que ha estado en contacto directo con el caso confirmado para sus casas durante el tiempo que tarda el proceso de limpieza.

d. Se comunicará a todo el personal la situación y se realizará el monitoreo de los trabajadores que presenten síntomas posteriores a la confirmación del caso, aún si no mantuvieron contacto cercano con la persona trabajadora afectada.

e. Si la persona confirmada tuvo contacto físico con personas externas a la organización se les debe comunicar de manera inmediata.

---

f. El regreso a labores de la persona trabajadora afectada se realizará mediante alta médica expedida por el médico de la CCSS o el INS. Se recomienda que el establecimiento comercial brinde la vigilancia correspondiente a la persona trabajadora dada de alta.

8.1.1.2. En todo momento debe asegurarse la confidencialidad de la información y protección de la identidad de los pacientes.

8.2 Sobre la forma en la que van a ser registrados los casos confirmados y contactos directos de la persona trabajadora, para su documentación e información al Ministerio de Salud.

8.2.1.1 El establecimiento comercial debe contar con un registro apropiado que identifique los contactos directos de las personas trabajadoras en la empresa, para su documentación e información al Ministerio de Salud cuando se confirme un caso como positivo. El registro debe contener al menos nombre completo, número de teléfono y correo electrónico.

## 9. COMUNICACIÓN

9.1 Con la finalidad de brindar tranquilidad y promover un buen ambiente laboral indique las acciones realizadas en torno a los siguientes elementos.

a) Sobre la forma utilizada para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud.

9.1.1. El establecimiento comercial debe definir un canal de comunicación verbal y/o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).

9.1.2. El establecimiento comercial debe proporcionar a sus personas trabajadoras, proveedores y clientes la información que les aplique, relativa a las medidas de prevención y contención que se estableció en el protocolo del establecimiento comercial para la atención de la emergencia del COVID-19.

9.1.3. El establecimiento debe colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar y no tocarse la cara (ver anexos).

b) Sobre la persona a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar la información.

9.1.4. El establecimiento comercial nombrará un Gestor de Riesgo durante el estado de emergencia nacional según el respectivo decreto, quien será la persona responsable de mantener y actualizar la información de manera oficial, y se hará de conocimiento de todos (personas trabajadoras y proveedores).

---

9.1.5 La persona designada o equipo deberá realizar el contacto con medios de comunicación nacionales o internacionales que quisieran dar cobertura informativa sobre la gestión de la empresa en la presente pandemia e implementación de protocolos o por presentarse algún incidente o caso confirmado en el personal con notoriedad pública, a fin de explicar las acciones realizadas.

9.2 Medio por el cual es publicado el protocolo sectorial Comercio y sus anexos y documentación adicional correspondiente.

9.2.1. El medio de publicación del protocolo, una vez aprobado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, será el sitio web oficial del Ministerio de Economía, Industria y Comercio

## 10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación

10.1.1 Declara la Ministra de Economía, Industria y Comercio que aprueba el protocolo sectorial Comercio y sus anexos a los 24 días del mes de junio del 2020

Victoria Hernández Mora  
Ministra de Economía, Industria y Comercio

---

## ANEXOS

---

## ANEXO No.1-MATERIAL INFORMATIVO

El patrono tiene la obligación de difundir y recordarle a las personas trabajadoras sobre las medidas de prevención que se deben practicar a diario.

Por favor utilice solo la información oficial que generan las Instituciones del Gobierno e Instituciones de Salud Internacionales constantemente, por ejemplo, consulte los enlaces siguientes:

- Casa Presidencial: <https://www.presidencia.go.cr/>
- Comisión Nacional de Emergencias: <https://www.cne.go.cr/>
- Ministerio de Salud: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/>
- Caja Costarricense del Seguro Social: <https://www.ccss.sa.cr/>
- [Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: www.mtss.go.cr](http://www.mtss.go.cr)
- [Ministerio de Economía, Industria y Comercio: www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)
- Consejo de Salud Ocupacional: <https://www.cso.go.cr/>
- Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Requerimientos para uso de equipos de protección personal (EPP) para el nuevo coronavirus (2019-nCoV) en establecimientos de salud: recomendaciones interinas. 6 febrero 2020. OPS.
- [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=document&alias=51736-requerimientos-para-uso-de-equipos-de-proteccion-personal-epp-para-el-nuevocoronavirus-2019-ncov-en-establecimientos-de-salud&category\\_slug=materialescientificostecnicos7992&Itemid=270&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=document&alias=51736-requerimientos-para-uso-de-equipos-de-proteccion-personal-epp-para-el-nuevocoronavirus-2019-ncov-en-establecimientos-de-salud&category_slug=materialescientificostecnicos7992&Itemid=270&lang=es)
- Organización Mundial de la Salud (2020). Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en el contexto de la COVID-19: orientaciones provisionales. 6 de abril de 2020. OMS.
- World Health Organization. (2020). Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance, 27 February 2020. WHO.
- INTE ES S80:2020 Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, etiquetado y uso.
- LS-SS-006. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición al Coronavirus (COVID-19) en servicios de salud, centros de trabajo y uso mascarillas de uso comunitario (en su versión vigente).
- <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/coronavirus/mascarillas>
-

## ESCUDO PROTECTOR COVID-19

 Lo que debe saber del  
**COVID-19**

Los **coronavirus** son virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como humanos. Algunos causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfrío común hasta enfermedades más graves. **El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad COVID-19.**

**SÍNTOMAS**



Fiebre mayor a 38° centígrados.

- Dificultad para respirar o falta de aliento.
- Sensación de pecho apretado o con silbido.

Acuda por atención médica si presenta alguno de estos síntomas.

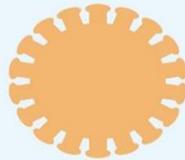
**ACTIVE SU ESCUDO PROTECTOR**

- Lávese frecuentemente las manos con agua y jabón.
- Al toser o estornudar cúbrase con un pañuelo desechable o con la parte superior del brazo.
- Limpie y desinfecte a diario los objetos y superficies de uso común.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Evite el contacto con personas enfermas.

## POBLACIÓN VULNERABLE

Las personas con factores de riesgo pueden desarrollar complicaciones de salud en caso de adquirir el **COVID-19**

Si sos:



- Diabético.
- Cardiópata.
- Hipertenso.
- Persona mayor.
- Tienes padecimientos pulmonares, cáncer o alguna enfermedad que comprometa tu sistema inmune.

Necesitamos cuidarte más:



Lavado de manos frecuente.



Nada de besos o abrazos.



Lejitos de personas con síntomas respiratorios.

Ministerio de **Salud**  
Costa Rica



## PROTOCOLO LAVADO DE MANOS

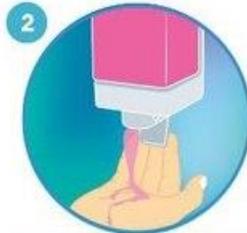
# ¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2 Aplique suficiente jabón



3 Frote sus manos palma con palma



4 Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



5 Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



6 Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos



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



8 Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa



9 Enjuague abundantemente con agua



10 Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable



11 Use la toalla para cerrar la llave



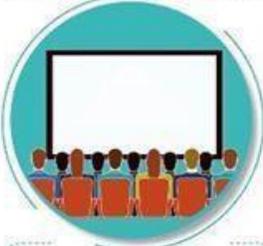
Ministerio de **Salud**

## ¿CUÁNDO HAY QUE LAVARSE LAS MANOS?

# ¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Ministerio de Salud  
Costa Rica

 <p>Antes de tocarse la cara</p>	 <p>Antes de preparar y comer los alimentos</p>	 <p>Después de ir al baño</p>
 <p>Antes y después de cambiar pañales</p>	 <p>Después de toser o estornudar</p>	 <p>Después de visitar o atender una persona enferma</p>
 <p>Después de tirar la basura</p>	 <p>Después de utilizar el transporte público</p>	 <p>Después de estar con mascotas</p>
 <p>Luego de estar en zonas públicas</p>	 <p>Después de tocar dinero o llaves</p>	 <p>Después de tocar pasamanos o manijas de puertas</p>

## PROTOCOLO ESTORNUDO



### Forma correcta de toser y estornudar



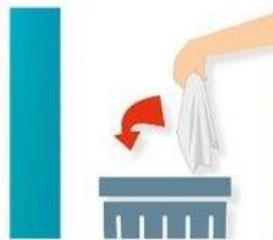
Ministerio  
de **Salud**



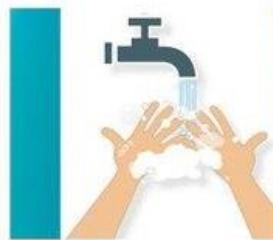
CUBRA SU BOCA Y NARIZ  
CON LA PARTE SUPERIOR DEL  
BRAZO, HACIENDO UN SELLO  
PARA EVITAR SALIDA  
DE GOTITAS DE SALIVA



O CÚBRASE  
CON UN PAÑUELO  
DESECHABLE



DEPOSITE EL PAÑUELO  
EN EL BASURERO,  
NO LO LANCE  
AL MEDIO AMBIENTE



NUNCA SE TOQUE LA CARA  
SINO SE HA LAVADO  
LAS MANOS  
CON AGUA Y JABÓN

**¡DETENGA EL CONTAGIO!**

¿CÓMO SALUDAR?

# Hay otras formas de saludar no lo hagas de mano, beso o abrazo



CON EL PIE



JUNTANDO LAS  
MANOS



AGITANDO LAS  
MANOS



CON EL PUÑO DE LEJOS



CON ELCODO



Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica

NO SE TOQUE LA CARA



ANEXO No. 2-FORMATO DE LISTADO PARA EL USO DE EPP SEGÚN EL PUESTO DE TRABAJO

Puesto de Trabajo	EPP requerido (Puede seleccionar varias opciones)									
	Cubrebocas de tela	Mascarilla o respirador	Guantes	Careta facial	Protección ocular (monogafas, gafas)	Batas desechables	Cobertor de alzado	Mallas para cabello o cofia	Otro (favor especificar)	No requiere EPP

## ANEXO No. 3-JERARQUÍA DE CONTROL DE RIESGOS

La seguridad y la salud en el trabajo es una de las claves para la reactivación productiva y para la conciliación de los objetivos de contención de la pandemia y de la recuperación económica.

Se recomienda la implementación de medidas preventivas según un orden jerárquico decreciente que antepone la adopción prioritaria de aquellas medidas que ofrecen una mayor eficacia frente al riesgo laboral. En consecuencia, en primer lugar, se adoptarán, siempre que sea posible, medidas que eliminen el riesgo; en segundo lugar, se optará por medidas que reduzcan el riesgo a través de controles de ingeniería, organizativos y/o administrativos; como último recurso, se acudirá a los medios de protección personal.

La jerarquía define el orden preferente en el que se deben considerar las medidas preventivas a adoptar según su grado de eficacia, aunque se pueden aplicar de forma simultánea diferentes combinaciones de los distintos niveles de control.

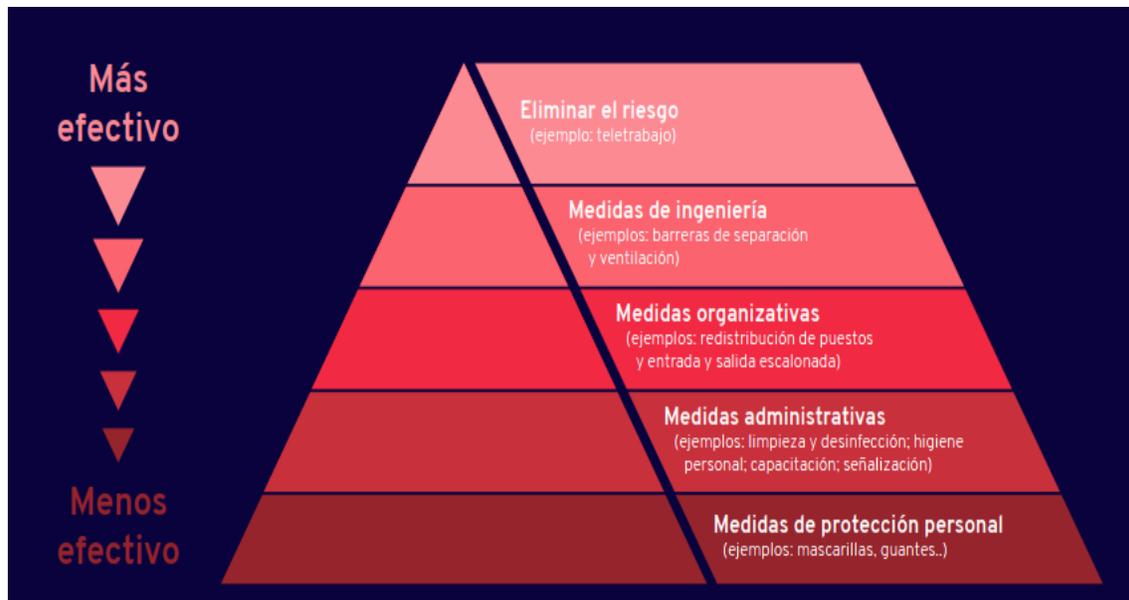


Ilustración No. 3. Prioridades Jerarquía de Control de Riesgos <sup>4</sup>

Al igual que en cualquier sistema de gestión de seguridad y salud laboral, será necesario promover la mejora continua, a través de un monitoreo y evaluación constante de la implementación de las medidas, impulsando otras acciones que se estimen necesarias y proponiendo las actualizaciones y ajustes que fueran pertinentes.

<sup>4</sup> Jerarquía de Control de Riesgos. Herramienta de 10 pasos para un retorno al trabajo seguro y saludable en tiempos de COVID-19. OIT.

## ANEXO NO. 4- HERRAMIENTA DE DECISIÓN PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA

HERRAMIENTA DE DECISIÓN PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA				
La herramienta consiste en una guía que le permitirá autoevaluar las acciones que ha implementado en su empresa para lograr y mantener la continuidad del negocio ante la pandemia del Covid-19.				
#	CRITERIO	SÍ	NO	RESULTADO
<b>A. RECURSO HUMANO</b>				
1	<b>Población vulnerable:</b> La empresa tiene identificadas a las personas de más de 65 años y personas que padecen de alguna de las siguientes enfermedades: enfermedades respiratorias (asma, enfisema pulmonar, etc), enfermerades cardiovasculares (incluida la hipertensión arterial), Diabéticos, enfermedades autoinmunes, VIH+ o embarazadas, etc. Además, tomaron acciones al respecto como envío de estas personas trabajadoras a realizar teletrabajo, reubicación de puestos, etc.	1	0	
2	<b>Personal crítico para la operación:</b> Se han tomado medidas previsorias de sustituciones para posiciones clave y puestos de trabajo que requieren cualificaciones especiales y por lo tanto, asegurar los respaldos respectivos que permitan tener el personal preparado para suplir y garantizar la continuidad de las operaciones. Por ejemplo: cajeros (as)operadores de equipo tecnológico, personal de que hace entregas a domicilio, etc.	3	0	
3	<b>Entrenamiento:</b> ¿Las personas trabajadoras están entrenadas en más de 1 operación o pueden realizar diferentes funciones a las que hacen habitualmente? (Esto permitiría poder cubrir distintas operaciones donde aparezcan pacientes positivos o que se deban enviar a cuarentena).	2	0	
4	<b>Protección Personal:</b> <b>a.</b> Hay un procedimiento implementado y equipamiento para garantizar uso de Equipo de Protección Personal como: guantes, lentes de protección, cubrebocas o mascarilla, cobertores de zapatos, cofia, etc. <b>b.</b> El patrono ha implementado la recomendación de ponerle momentáneamente a las personas trabajadoras EPP como: guantes, cubrebocas o careta para protegerlos y evitar contagio.	2	0	

B. IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS				
5	<b>Protocolo sanitario de ingreso:</b> Para ingresar a las instalaciones o al frente de trabajo la persona trabajadora deberá completar una encuesta de detección de casos sospechosos y además, se le tomará a diario la temperatura corporal.	2	0	
6	<b>Protocolo de Limpieza:</b> Existe un adecuado y sistemático proceso de limpieza frecuente de superficies, herramientas, maquinaria, áreas comunes, servicios sanitarios, ambiente en general (pisos, paredes), etc. según Tabla No. 1-Persistencia del Coronavirus en Superficies. Además, están utilizando los productos de limpieza adecuados: agentes de limpieza con Sales Cuaternarias de Amonio, agentes clorados (Hipoclorito de Sodio), Alcohol en concentración mínima de 70%, etc.	3	0	
7	<b>Protocolo de Desinfección Individual:</b> Se han implementado sistemáticamente procesos de desinfección, para que la persona trabajadora pase por un proceso higiénico de ingreso y salida del establecimiento que considera normalmente acciones como las siguientes: lavado profundo de manos y EPP.	3	0	
C. CONDICIONES DE TRABAJO				
8	<b>Distancia de los puestos de trabajo:</b> La distribución de los puestos de trabajo permite que se respete una distancia mínima de 1.80 metros entre las personas trabajadoras.	3	0	
9	<b>Estrategias de aislamiento social:</b> La empresa tiene implementada la política de teletrabajo en los puestos que lo permiten, lleva a cabo reuniones virtuales, distribuye las mesas del comedor para que haya un 50% de ocupación solamente, restringe el uso de áreas comunes, etc.	3	0	
10	<b>Barreras Físicas:</b> Existen barreras físicas entre oficinas, áreas de almacenamiento, departamentos (aislamiento o separación de áreas con ventanales, paredes, divisiones livianas, etc.)	2	0	
11	<b>Ventilación del lugar de trabajo:</b> Las áreas de trabajo cuentan con ventilación permanente y de flujo constante, que aseguran las condiciones idóneas del lugar. Por ejemplo: ventilación natural, aires acondicionados, sistemas mecánicos de ventilación, sistemas de inyección y extracción de aire, etc.	3	0	
12	<b>Turnos de trabajo:</b> La empresa tiene distribuido a su personal en turnos de trabajo o tiene la capacidad de dividirlo de forma tal que se pueda conformar un grupo de trabajo adicional o "equipo de reemplazo o respaldo"? (Por ejemplo: Esto permitiría la continuidad operativa en el caso de que varios cajeros (as) deban enviarse a cuarentena).	1	0	
<b>Puntaje Posible:</b>		<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

CATEGORÍA DE RIESGO		RECOMENDACIÓN GENERAL
19-28	Bajo	Puede continuar operaciones, siempre que mantenga en cumplimiento las condiciones de trabajo
10-18	Medio	Para autorizar la continuidad operativa debe corregir los aspectos con los que no cumple en máximo 24 horas
0-9	Alto	Debe detener operaciones, hacer limpieza profunda de las instalaciones, reforzar los controles administrativos y volver a evaluar

### INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA HERRAMIENTA

Debe colocar en la casilla "**Resultado**" el valor correspondiente a cada criterio según la situación que tenga en su empresa, considerando que la columna "**Sí**" tiene valores absolutos de acuerdo a la importancia de la medida que se describe y la columna "**NO**" genera una puntuación de cero cuando en la empresa no tienen la medida implementada o el criterio no aplica para la operación. Finalmente, sume toda la columna de "**Resultado**" y ubique la acción a seguir de acuerdo al valor obtenido.

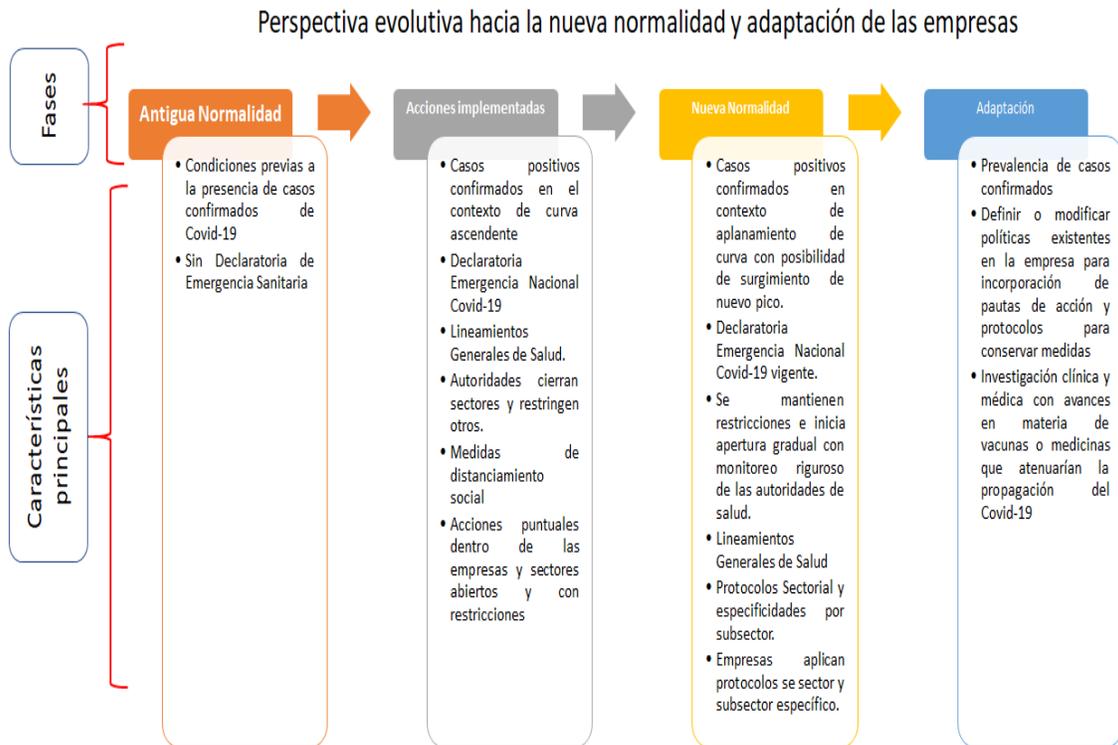
Criterio	Valores del "Sí"
<b>A. RECURSO HUMANO</b>	
1	1
2	3
3	2
4	2
<b>B. IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS</b>	
5	2
6	3
7	3
<b>C. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
8	3
9	3
10	2
11	3
12	1

Para cada Criterio defina evidencias y métodos de seguimiento para validar su debida implementación

De acuerdo al resultado obtenido, ubique el puntaje y tome la acción correspondiente:

CATEGORÍA DE RIESGO		RECOMENDACIÓN GENERAL
19-28	Bajo	Puede continuar operaciones, siempre que mantenga en cumplimiento las condiciones de trabajo
10-18	Medio	Para autorizar la continuidad operativa debe corregir los aspectos con los que no cumple en máximo 24 horas
0-9	Alto	Debe detener operaciones, hacer limpieza profunda de las instalaciones, reforzar los controles administrativos y volver a evaluar

## ANEXO NO. 5- PERSPECTIVA EVOLUTIVA HACIA LA NUEVA NORMALIDAD Y ADAPTACIÓN DE LAS EMPRESAS.



MATRIZ GENERAL DE RETORNO				
TOPICO	ANTIGUA NORMALIDAD	ACCIONES IMPLEMENTADAS COVID-19	NUEVA NORMALIDAD	CAMBIOS DE ADAPTACION SUGERIDOS
Nuevos riesgos laborales	No existencia del Covid-19 como factor de riesgo que impacta al medio laboral	No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 es una fuente de contagio sanitaria general, incluido el medio laboral	Análisis de riesgos laborales debe contemplar la inclusión de este Vector como un factor de riesgo y ser atendido como tal
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Modificación de Plan de Emergencias
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Modificación de Plan de Salud Ocupacional
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Modificación de Plan de manejo de residuos
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Procedimientos internos de las Empresas que se asocien a Riesgos Biológicos requieren modificación en respuesta a la nueva condición
	No requerida protección personal asociada a Coronavirus	Uso de mascarillas N95 o similares (según dicte el análisis de riesgos) para personal médico que atiende afecciones respiratorias, equipo de atención de emergencias y de desinfección (variación en protocolo de emergencia)	Es una condición permanente y que requiere atención como un nuevo factor de riesgo	Incluir regulaciones en procedimientos mencionados y visualizar presupuesto para compra de los implementos que se determinen se vayan a necesitar
	Existencia de consultorio médico en la Empresa o en Zona Franca o convenio con Empresa médica externa	Verificar las acciones que se implementaron, incluido ampliación de horario y otras; lo cual estará muy en función de cada empresa	Padecimientos respiratorios, incluyendo el Covid-19 seguirán vigentes	Se debe evaluar nuevo requerimiento de posible ampliación de atención, equipamiento de consultorio, ampliación de convenios, etc
	Horarios establecidos para atención médica en las Empresas	Verificar si fue necesario ampliar horarios por crisis Covid-19	Padecimientos respiratorios, incluyendo el Covid-19 seguirán vigentes	Valorar ampliación de horarios por necesidades detectadas
	Controles estadísticos precedentes posiblemente no incluyeron registros especiales por afecciones respiratorias	Posiblemente durante pico de crisis Covid-19 los controles estadísticos epidemiológicos de los consultorios médicos de Empresas ampliaron espectro de control hacia el área de afecciones respiratorias	Casos seguirán con tendencia epidemiológica a la baja, pero la variable epidemiológica de afecciones respiratorias tenga una connotación de control mayor	Verificar requerimientos internos de cada organización respecto a controles estadísticos epidemiológicos con inclusión detallada (según necesidades y características de la empresa) hacia afecciones respiratorias
	No existencia de protocolos de manejo Covid-19	Durante la crisis de Covid-19 es posible que las Empresas hayan tenido la necesidad de desarrollar protocolos internos para manejo de situaciones diversas, incluyendo al menos: a) manejo de casos positivos, b) manejo de casos sospechosos, c) controles de limpieza, d) comunicaciones internas y externas, e) controles médicos, etc	Situación de riesgo seguirá latente	Se deberá revisar y conservar procedimientos, actualizándolos periódicamente
No existían controles de ingreso a las instalaciones basados en requerimientos de Covid-19	Es posible que se hayan implementado diversos controles sanitarios para ingreso y permanencia en los centros de trabajo	Circulación del virus disminuirá pero seguirá en el ambiente	Las Empresas deberán realizar revisión de sus protocolos de ingreso y permanencia basadas en su nueva realidad y ajustarla según las ordenanzas emitidas por las autoridades nacionales competentes	

MATRIZ GENERAL DE RETORNO				
TOPICO	ANTIGUA NORMALIDAD	ACCIONES IMPLEMENTADAS COVID-19	NUEVA NORMALIDAD	CAMBIOS DE ADAPTACION SUGERIDOS
Distanciamiento social	No existencia de regulaciones de ocupación de sitios generales en las empresas, tales como salas de reunión	Uso limitado y restringido de salas de reunión	Delimitación de uso y ocupación de salas de reunión	Establecer política estructurada de ocupación de sitios de reunión
	Aplicaciones varias de reunión virtual en línea eran opcional y prevalecían reuniones presenciales	Uso masivo de medios tecnológicos para reunión virtual como medio de comunicación	Medios tecnológicos como herramienta permanente	Definición de política de uso de herramientas tecnológicas permanente de trabajo, según sean los requerimientos y necesidades de las Empresas
	No distancias para accesos a sitios claves dentro de las áreas comunes en las empresas: cafetería, de entretenimiento, Cajeros, Sitios de atención, etc	Se pueden haber realizado demarcaciones de líneas de separación en múltiples lugares según haya sido la necesidad de la Empresa	Delimitaciones deben conservarse	Definición de política relativa a demarcaciones permanentes de puntos de distanciamiento en la Empresa. Las Empresas propiciarán la liberación de espacios en forma general tanto en áreas de manufactura, áreas comunes incluyendo, también, las áreas administrativas y, valorar con la liberación de espacio las opciones de reacomodo de las áreas para facilitar el distanciamiento entre las personas
	Múltiples Empresas cuentan con Salas de Comunicación-Conexión con acceso controlado según políticas de cada organización	Posiblemente mayoritariamente las salas han permanecido cerradas	Uso de salas regulado	Establecer política de uso restringido de salas de comunicación- conexión
	Ocupación total de cafetería	Cafeterías según ordenanzas del Ministerio de Salud debieron ajustarse a 50% de ocupación y distribución interna igualmente ajustada al lineamiento indicado cambiado.	Dependerá de directrices de entes estatales autorizados	Conservar condición hasta que se de variación de directriz por parte de entes estatales autorizados
	No existencia de políticas internas sobre definición de áreas de trabajo bajo restricciones de hacinamiento que generen riesgo por Covid-19	Las Empresas tomaron decisiones para sitios de reunión general	Condición de contagio bajará pero será permanente.	Las Empresas deberán definir si establece mecanismos permanentes de control para diseño de distribución y sitios de trabajo bajo los conceptos restrictivos de 1,8 de no contacto. Las Empresas pueden implementar también mecanismos o estrategias de separación alternas, para aquellas operaciones que no sea posible cumplir con 1,8 metros, alternativas como: colocación de barreras, evitar personal uno frente a otro (trabajo espejo a espaldas), uso de protecciones individuales como caretas, mascarillas u otros dispositivos que coadyuven a evitar contacto con gotículas; siguiendo siempre las indicaciones de las instituciones rectoras así lo definan. En sitios de trabajo donde existan varios turnos de trabajo deberán establecerse procesos de limpieza profunda entre la finalización de un turno y el inicio del siguiente turno para garantizar la inocuidad del área de trabajo para todos los trabajadores
	Posible existencia de sistema de marcas mediante huella digital	Modelo debió haber sido discontinuado	Condición de transmisibilidad del Covid-19 será siempre la misma	Conservar modelo de marca que elimine uso de huella digital
	No control médico para visita de contratistas	Empresas hicieron ajustes para regular visitantes incluyendo los contratistas	Condición de contagio bajará pero será permanente.	Empresas deben considerar opciones incluyendo conservar modelo implementado durante la crisis de Pandemia, hasta que haya vacuna en el mercado y contratistas certifiquen aplicación de la misma
	No estrategias de protección a personas con factores de riesgo especial al Covid-19	Empresas realizaron estudios de clasificación de riesgos especiales a personal	Condición de riesgo será permanente y solo se minimizará cuando haya una vacuna	Las Empresas deberán definir estrategias para asegurar la salud de sus colaboradores
	Existía política de teletrabajo	Se amplió el concepto de teletrabajo	Condición de riesgo será permanente y solo se minimizará cuando haya una vacuna	Las Empresas deberán valorar el modelo ampliado de teletrabajo

MATRIZ GENERAL DE RETORNO				
TOPICO	ANTIGUA NORMALIDAD	ACCIONES IMPLEMENTADAS COVID-19	NUEVA NORMALIDAD	CAMBIOS DE ADAPTACION SUGERIDOS
Medidas higiénicas	No protocolo de sanitización pre-ingreso a las instalaciones	Instauración de protocolo de sanitización de manos pre-ingreso a las instalaciones , incluyendo la colocación de recipientes múltiples con alcohol gel y/o pilas de lavado de manos	La circulación del Virus seguirá indefinida y la principal herramienta de prevención, hasta que salga un vacuna, será el lavado de manos	Revisar y conservar (o ampliar-regular) medidas de sanitización pre-ingreso, revisando volúmenes, sitios de colocación de recipientes y otras variables
	Dispensado de alcohol gel en interiores de la planta	Posiblemente se colocaron sistemas de dispensado de alcohol gel en áreas diversas de la planta	La circulación del Virus seguirá indefinida y la principal herramienta de prevención, hasta que salga un vacuna, será el lavado de manos	Conservar medida en forma permanente
	Posible no existencia de sistema de sanitización de salas de reuniones	Se implementaron sistemas de sanitización de salas de reunión mediante kit de limpieza	La circulación del Virus seguirá indefinida y una herramienta importante, hasta que salga un vacuna, será la sanitización	Conservar medida en forma permanente
	No limpieza extraordinaria en áreas comunes	Se implementaron sistemas de limpieza extraordinaria en áreas comunes	La circulación del Virus seguirá indefinida y una herramienta importante, hasta que salga un vacuna, será la sanitización	Incluir rutina en programa de limpieza ya existente. Las empresas deben valorar el mantenimiento de sistemas de limpieza extraordinaria en sitios comunes y de máximo contacto como: pasamanos, mesas, botoneras, cajeros automáticos, perillas, llaves de apertura, lavamanos, etc
Medidas organizativas	No existencia de mecanismo de ausentarse de la planta por riesgo sanitario	Implementación por parte de las empresas de estrategias para garantizar que personal de mayor riesgo pueda tener medidas administrativas que minimizen su riesgo de exposicion	Condición prevalecerá en el tiempo hasta que exista una vacuna. El nivel de riesgo solo se controla si baja la exposición y eso lo marca o el cambio en la condición de vulnerabilidad por salud o, en su defecto, variación en la exposición al coronavirus	Definir una política interna de manejo de situaciones como la expuesta para tener un marco reguatorio integral
	Selección y reclutamiento de personal mayoritariamente se realizaba bajo modalidad presencial	Empresas incrementaron el uso de herramientas tecnológicas para reclutamiento	Condiciones restrictivas seguirán y bajarán las restricciones paulatinamente	Se deberá valorar si cambios se vuelven permanentes o se ajustan
	Aglomeraciones de personal en cambios de turno	Empresas hicieron ajustes de tiempos y otras estrategias para evitar aglomeraciones durante los cambios de turno	Condiciones restrictivas seguirán y bajarán las restricciones paulatinamente, pero la exposición es permanente	Se deberá valorar opciones de ajustes en horarios para evitar confluir grandes grupos de personas

MATRIZ GENERAL DE RETORNO				
TOPICO	ANTIGUA NORMALIDAD	ACCIONES IMPLEMENTADAS COVID-19	NUEVA NORMALIDAD	CAMBIOS DE ADAPTACION SUGERIDOS
Medidas organizativas	No existencia de mecanismo de ausentarse de la planta por riesgo sanitario	Implementación por parte de las empresas de estrategias para garantizar que personal de mayor riesgo pueda tener medidas administrativas que minimizen su riesgo de exposición	Condición prevalecerá en el tiempo hasta que exista una vacuna. El nivel de riesgo solo se controla si baja la exposición y eso lo marca o el cambio en la condición de vulnerabilidad por salud o, en su defecto, variación en la exposición al coronavirus	Definir una política interna de manejo de situaciones como la expuesta para tener un marco regulatorio integral
	Selección y reclutamiento de personal mayoritariamente se realizaba bajo modalidad presencial	Empresas incrementaron el uso de herramientas tecnológicas para reclutamiento	Condiciones restrictivas seguirán y bajarán las restricciones paulatinamente	Se deberá valorar si cambios se vuelven permanentes o se ajustan
	Aglomeraciones de personal en cambios de turno	Empresas hicieron ajustes de tiempos y otras estrategias para evitar aglomeraciones durante los cambios de turno	Condiciones restrictivas seguirán y bajarán las restricciones paulatinamente, pero la exposición es permanente	Se deberá valorar opciones de ajustes en horarios para evitar confluir grandes grupos de personas
Desplazamiento del domicilio	Transporte de trabajadores bajo regulación del tránsito solamente	Se aplican restricciones de capacidades máximas en transporte público	Se generaron arreglos con parque y autobuseros para regular las capacidades máximas de transporte	Se debe conservar modelo para protección del personal
	No se ha establecido necesidad de uso de equipos de protección personal para ocupantes de transporte público	Empresas implementaron opciones de brindar mascarillas de protección a terceros	Covid-19 circulará indefinidamente	La opción de uso de protección respiratoria en transporte público estaría vigente hasta que haya vacuna, cada empresa debe valorar su plan de acción
	Opciones de distanciamiento al bajar y subir del autobús en parada del parque y hacia la Planta	Empresas y parques industriales definieron acciones de control para evitar aglomeraciones en toma de autobuses	Covid-19 circulará indefinidamente	Analizar opciones de establecer rutinas de circulación más seguras para el personal evitando el aglomeramiento
Medidas individuales	La Empresa utiliza los equipos de protección adecuados	Se amplió el uso de EPP en áreas y tipos de equipo según se ha requerido	Covid-19 circulará indefinidamente	Se debe continuar rutina de asignación de equipos y entrenamiento de uso
Actividades empresariales	Se realizaban actividades masivas	Se limitaron las actividades grupales	Covid-19 circulará indefinidamente	Se debe establecer un procedimiento para la ejecución de eventos masivos basados en la prevención del Covid-19
<p>Esta matriz es una guía que permite valorar aspectos claves de seguridad y salud en el trabajo en el regreso paulatino a condiciones de manufactura propias de las empresas y, está enfocada en aprovechar experiencias de lo actuado versus el reto de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el ambiente laboral. Se habla de una antigua normalidad que representa las condiciones en que se trabajaba previo a la aparición del Covid-19, aprovechando las experiencias que sobrevinieron para enfrentar sus efectos, a nivel laboral y, a la vez, proponer cuál será el escenario de una nueva normalidad, entendiendo que el Covid-19 nos marca nuevas condiciones laborales que acarrearán nuevos riesgos y situaciones cambiantes en el entorno laboral. <u>Esta guía es un esbozo general de abordaje de esta nueva condición de normalidad. Cada organización podrá agregar a esta guía columnas extra donde puedan llevar controles como: responsables de seguimiento, fechas, indicación sobre la aplicabilidad o no de los ítems sugeridos en la matriz, la adaptación de las medidas implementadas en el tiempo, etc.</u></p>				

---

## ANEXO NO. 6- IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

La salud y la seguridad en el trabajo buscan garantizar un tratamiento específico a mujeres, a grupos de alto riesgo y a colectivos especialmente vulnerables, evitando conductas discriminatorias y procurando la inclusión.

Se recomiendan las siguientes medidas para promover la igualdad y equidad de género en las empresas durante la pandemia del COVID-19:

- Se sugieren valorar diferentes medidas alternativas antes de aplicar una reducción a la jornada y a los salarios o la suspensión del contrato de trabajo de mujeres embarazadas y/o en período de lactancia.
- En ningún caso las medidas podrán afectar las prestaciones que reciben las mujeres por licencias de maternidad, incapacidades médicas, incapacidades por riesgos del trabajo o licencias para cuidado de personas dependientes enfermas.
- No se debe aplicar la reducción de la jornada y de salarios con fines discriminatorios o como represalia en perjuicio de las personas trabajadoras.
- Lo anterior incluye que cuando la reducción de jornada de trabajo se aplique a un mismo tipo de puestos, deberá hacerse de forma proporcional para hombres y mujeres, es decir, la medida no podrá aplicarse en mayor proporción a las mujeres.
- Las personas trabajadoras a las que se les reduzca la jornada también podrán tener acceso a los subsidios de los programas de desempleo.

ANEXO NO. 7- INFOGRAFÍA SOBRE BURBUJA SOCIAL.

## Burbuja Social

Se entiende por burbuja social el grupo de personas que conviven regularmente en el mismo hogar



## ANEXO NO. 8- INFOGRAFÍA SOBRE GESTIÓN DE COLAS (FILAS).

