

**Servicio de atención al cliente. Centros de contacto
(centros de llamadas o call center). Requisitos de
bioseguridad para la prestación del servicio**

CORRESPONDENCIA: Esta Especificación Disponible al Público no tiene ninguna correspondencia con un documento internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección: Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv>. Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv.

ICS 03.080.20

OSN/EDP 03.118.01:21

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

| | Página |
|---|---------------|
| PRÓLOGO | iii |
| INTRODUCCIÓN..... | iv |
| 1 OBJETO | 1 |
| 2 CAMPO DE APLICACIÓN..... | 1 |
| 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 1 |
| 4 MEDIDAS PREVIAS AL REINGRESO PRESENCIAL EN EL LUGAR DE TRABAJO | 4 |
| 5 MEDIDAS DE SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN DE CONTAGIO EN EL ENTORNO FAMILIAR | 5 |
| 6 REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN LAS ORGANIZACIONES..... | 6 |
| 6.1 Información y comunicación..... | 6 |
| 6.2 Requisitos generales de limpieza y desinfección..... | 6 |
| 6.3 Ingreso a las instalaciones de la organización..... | 7 |
| 6.4 Portería, recepción, sala de espera y áreas administrativas | 8 |
| 6.5 Áreas comunes y pasillos..... | 10 |
| 6.6 Área de operaciones | 10 |
| 6.7 Áreas para actividades de descanso | 11 |
| 6.8 Servicios sanitarios | 12 |
| 6.9 Área de comedor | 13 |
| 6.10 Requisitos de bioseguridad para proveedores..... | 14 |
| 6.11 Áreas para el personal | 14 |
| 6.12 Mecanismos de seguimiento y control de las condiciones de salud del personal..... | 15 |
| 6.13 Retiro del personal de las instalaciones..... | 15 |
| 6.14 Disposiciones para el almacenamiento del EPP | 15 |
| 6.15 Plan de contingencia | 15 |
| 6.16 Gestión de los desechos de equipos de protección personal (mascarillas, protección visual, guantes, pañuelos desechables)..... | 17 |
| 6.17 Medidas de sensibilización y prevención de contagio en el transporte de personal | 17 |
| 6.18 Requisitos de bioseguridad para el área de estacionamiento | 17 |
| 6.19 Disposiciones finales..... | 18 |
| Anexo A (informativo) Atención Psicosocial..... | 19 |
| Anexo B (normativo) Guía para uso de mascarillas..... | 20 |
| Anexo C (informativo) Instructivo de lavado y antisepsia de manos | 22 |
| Anexo D (informativo) Etiqueta respiratoria para seguir en caso de toser o estornudar | 25 |

| | |
|--|----|
| Anexo E (informativo) Lineamientos para la toma de temperatura..... | 26 |
| Anexo F (informativo) Servicio de transporte a personal | 27 |
| Anexo G (informativo) Información y comunicación..... | 29 |
| Anexo H (informativo) Ejemplo de Procedimiento | 30 |
| Anexo I (informativo) Especificaciones de sustancias químicas/soluciones desinfectantes | 36 |
| Anexo J (informativo) Orientaciones para análisis de riesgo | 45 |
| Anexo K (informativo) Etiqueta para el uso de ascensores/elevadores | 52 |
| Anexo L (informativo) Guía para el proceso de limpieza y desinfección en servicios sanitarios..... | 53 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 54 |

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo con la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Especificación Disponible al Público ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

El Comité Técnico de Normalización de Servicio de atención al cliente. Centros de contacto. N° 118, fue el responsable del desarrollo de esta Especificación Disponible al Público titulada OSN/EDP 03.118.01:21 “Servicio de atención al cliente. Centros de contacto (centros de llamadas o call center). Requisitos de bioseguridad para la prestación del servicio”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

| ENTIDADES PARTICIPANTES |
|--|
| Atento El Salvador |
| Cámara Americana de Comercio de El Salvador |
| Defensoría del Consumidor |
| Instituto Salvadoreño del Seguro Social |
| Ministerio de Salud |
| Ministerio de Trabajo y Previsión Social |
| OneLink El Salvador |
| Profesionales Independientes |
| SYKES El Salvador |
| Teleperformance |
| TELUS International El Salvador |
| The Office Gurus |
| Ubiquity Global Services |
| Universidad de El Salvador |
| Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN) |

INTRODUCCIÓN

El contexto actual a nivel mundial, resultante de la pandemia COVID-19 (enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2), requiere el establecimiento de requisitos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades humanas. Los diferentes sectores económicos deben estar preparados para su reapertura y funcionamiento en la denominada “nueva normalidad”.

Los diferentes sectores económicos a nivel mundial han atravesado —en el desarrollo de esta pandemia— diferentes etapas para evitar la propagación del virus, prevaleciendo en el sector de prestación de servicios, el cierre de las organizaciones y la adopción de modalidades virtuales como primera medida.

Este documento retoma los lineamientos descritos en documentos técnicos de diversas instancias internacionales y nacionales, para la definición de medidas que permitan disminuir el riesgo de contagio del COVID-19 y el desarrollo de actividades bajo control, en las organizaciones que proveen servicios en centros de contacto (centros de llamadas o call center) en El Salvador.

1 OBJETO

Este documento define requisitos de bioseguridad para prevenir la transmisión del virus SARS-CoV-2 que genera la enfermedad del COVID-19, durante el desarrollo de actividades en organizaciones que proveen servicios en centros de contacto (centros de llamadas o call center).

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento aplica a las organizaciones que proveen servicios en centros de contacto (centros de llamadas o call center) en el territorio salvadoreño.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1

antisépticos

agentes desinfectantes con efectos tóxicos tan leves para las células del hospedador que pueden utilizarse directamente sobre la piel, las mucosas o las heridas

3.2

antisepsia

proceso mediante el cual se eliminan o disminuyen los microorganismos (agentes infecciosos o patógenos) que se encuentran presentes en un tejido vivo (principalmente piel y membranas mucosas), mediante sustancias químicas llamadas antisépticos, sin afectar sensiblemente a los tejidos sobre los cuales se aplica

3.3

bioseguridad

término utilizado para referirse a los principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental

3.4

centro de contacto

lugar físico habilitado por el proveedor de servicios de contacto, en el cual el representante de servicio al cliente y personal administrativo realizan sus funciones laborales de cara a sus clientes, socios comerciales o segmentos de interés, ya sea de manera presencial, a través de llamadas, chat y otros canales dependiendo de cada rol

3.5

competencia

capacidad para aplicar conocimiento y habilidades, con el fin de lograr los resultados previstos

Nota 1 a la entrada: La aptitud de aplicar conocimientos y habilidades significa que el personal demuestra actitudes y comportamientos apropiados en diferentes contextos o situaciones, con responsabilidad y autonomía.

[FUENTE: NTS ISO 21001:2018]

3.6

contacto COVID-19

persona sin síntomas con el antecedente de haber tenido contacto físico, o haber estado a menos de dos metros de una persona infectada (confirmada por laboratorio o una enfermedad clínicamente compatible) sin medidas adecuadas de bioseguridad, dentro de un periodo de dos días antes de la fecha de inicio de síntomas y catorce días después, del caso que lo originó. Durante un total acumulativo de quince minutos o más durante un período de veinticuatro horas

3.7

coronavirus

amplia familia de virus que se encuentran tanto en animales, como en humanos. Algunos infectan al ser humano y se sabe que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como el Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SRAS)

3.8

COVID-19

enfermedad infecciosa causada por el nuevo coronavirus SARS- CoV- 2, descubierto en 2019

[FUENTE: ISO/PAS 45005:2020]

3.9

desinfección

procedimiento por el cual se destruyen parcial o totalmente los microorganismos patógenos o sus toxinas o vectores en los objetos y superficies inanimados, con excepción de las esporas bacterianas o micóticas

3.10

desinfectante

3.10.1

sustancia química que se aplica a objetos inanimados para disminuir o destruir la población de microorganismos

3.10.2

agente químico utilizado en la destrucción de microorganismos de superficies y objetos inanimados; no elimina las esporas

3.11

distanciamiento físico

mantener al menos dos metros de distancia con otras personas

3.12**equipos de protección personal
EPP****3.12.1**

dispositivo o aparato diseñado para ser usado por un individuo para la protección contra uno o más peligros de salud y seguridad

[FUENTE: ISO/PAS 45005:2020]

3.12.2

equipo, implemento o accesorio, adecuado a las necesidades personales, destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador, para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, en ocasión del desempeño de sus labores

3.13**gestión del riesgo**

actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo

[FUENTE: NTS ISO 31000:2018, 3.2 Adaptada]

3.14**limpieza**

proceso mediante el cual se eliminan materias orgánicas y otros elementos extraños de los objetos en uso, mediante el lavado con agua, con o sin detergente, utilizando una acción mecánica o de arrastre

3.15**medidas de contingencia**

acciones dirigidas ante la posibilidad de que suceda una infección por el Coronavirus SARS-CoV-2

3.16**pandemia**

propagación mundial de una enfermedad

[FUENTE: ISO/PAS 45005:2020]

3.17**riesgo****3.17.1**

efecto de la incertidumbre

[FUENTE: NTS ISO 31000:2018, 3.1]

3.17.2

posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2

3.18**sintomatología de COVID-19**

persona que presenta los siguientes síntomas: fiebre, dolor de garganta, secreción nasal, dolor de cabeza, dolor muscular y de huesos; síntomas gastrointestinales como vómito, náuseas, dolor abdominal y diarrea; falta de percepción de olores o anosmia, falta de percepción de sabores o disgeusia. En caso grave, distrés respiratorio o dificultad para respirar

3.19**solución alcohólica**

mezcla de agua, alcohol y otras sustancias químicas a una concentración determinada para uso como antiséptico y/o desinfectante

3.20**virus**

partícula de código genético, ADN o ARN, encapsulada en una vesícula de proteínas. Los virus no se pueden replicar por sí solos. Necesitan infectar células y usar los componentes de la célula huésped para hacer copias de sí mismos. A menudo, el virus daña o mata a la célula huésped en el proceso de multiplicación

4 MEDIDAS PREVIAS AL REINGRESO PRESENCIAL EN EL LUGAR DE TRABAJO

4.1 Mantenerse informados de las disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que permita un abordaje claro y seguro para el regreso al trabajo de forma presencial.

4.2 Garantizar que la organización cuenta con los servicios básicos, la infraestructura sanitaria (agua, funcionamiento de cisterna y servicios sanitarios) y con el equipo y los insumos necesarios para la limpieza y desinfección, conforme a lo establecido en este documento.

4.3 Ejecutar procedimiento de limpieza y desinfección de las instalaciones, de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.2 Requisitos generales de limpieza y desinfección.

4.4 Establecer el plan de contingencia a seguir, en casos de identificar personas con síntomas asociados a COVID-19, de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.15 Plan de contingencia.

4.5 Establecer en la organización, un espacio físico de contención, limpio y ventilado, en caso de identificar personas con síntomas asociados a COVID-19, y proceder de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.15 Plan de contingencia.

4.6 Desarrollar actividades de sensibilización y prevención con trabajadores, visitantes y proveedores, según lo establecido en el capítulo 5 Medidas de sensibilización y prevención de contagio en el entorno familiar.

4.7 Comunicar a los empleados, visitantes y proveedores, el plan y las medidas que se implementarán en la organización, así como las formas en que deben colaborar para su efectividad.

4.8 Determinar la capacidad máxima de trabajadores que asistirán de forma presencial, sobre la base de la infraestructura, considerando factores tales como: espacio, ventilación y distancia física mínima.

4.9 Instalar, en diferentes lugares, depósitos para el desecho de mascarillas, guantes y otros equipos de protección personal, cumpliendo con lo establecido en el apartado 6.16 Gestión de desechos de equipos de protección personal.

4.10 El distanciamiento físico entre personas debe ser de dos metros.

4.11 Preparar las actividades de atención psicosocial para reanudar el trabajo de manera presencial. (Ver **Anexo A**)

4.12 Se recomienda que la organización de manera opcional, realice pruebas de diagnóstico de COVID-19 a su personal, previo al retorno a los lugares de trabajo.

4.13 Se recomienda que la organización de manera opcional, desarrolle mecanismos que permitan evaluar la aptitud laboral.

5 MEDIDAS DE SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN DE CONTAGIO EN EL ENTORNO FAMILIAR

5.1 La organización debe realizar un programa de sensibilización a los trabajadores, el cual se podrá desarrollar mediante charlas, carteleras, correos electrónicos, redes sociales u otros medios que permitan transmitir la información.

5.2 La información mínima por transmitir debe ser la siguiente:

- a) síntomas asociados al COVID-19;
- b) uso adecuado de mascarillas, (ver **Anexo B**);
- c) lavado y antisepsia de manos, (ver **Anexo C**);
- d) importancia de mantener las medidas sanitarias antes de salir de casa y durante el transporte hacia la organización;
- e) importancia de hacer uso de utensilios para la toma de alimentos, de forma exclusiva;
- f) manejo de medidas de bioseguridad, en caso de trabajadores con discapacidad o estado de salud vulnerable (de acuerdo con la legislación vigente); así como orientar la metodología para continuar trabajando;
- g) indicar el número de contacto 132 del Sistema de Emergencias Médicas, en caso de presentar síntomas relacionados al COVID-19 u orientar el acercamiento al establecimiento de salud de más fácil acceso;

- h) en caso de que algún trabajador presente síntomas asociados al COVID-19, o haya sido contacto cercano de una persona infectada, debe notificarlo a la organización y no asistir hasta que el personal de salud se lo indique o según se establezca en el plan de contingencia de la organización; e
- i) informar la importancia de cumplir con la etiqueta respiratoria a seguir, en caso de toser o estornudar; dichas indicaciones se presentan en el **Anexo D**.

5.3 La organización debe tomar acciones sobre la notificación de ausencia de un trabajador por sospecha de contagio de COVID-19 o haber sido contacto cercano de una persona infectada, de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.15 Plan de contingencia.

6 REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN LAS ORGANIZACIONES

6.1 Información y comunicación

La organización debe colocar (en las diferentes áreas de ingreso) de forma visible, clara, específica y actualizada las medidas de bioseguridad a cumplir en sus instalaciones. La información debe socializarse en cualquier medio documentado e incluir, como mínimo, las siguientes medidas:

- a) condiciones de limpieza, lavado y antisepsia de manos;
- b) distancia física mínima;
- c) uso de mascarilla; y
- d) restricciones de ingreso en caso de temperatura corporal arriba del límite establecido u otra sintomatología asociada a la enfermedad de COVID-19.

En el **Anexo G** se presenta un ejemplo de infografía para la comunicación de las medidas al público.

6.2 Requisitos generales de limpieza y desinfección

Para el desarrollo de las actividades de limpieza y desinfección es necesario:

6.2.1 Elaborar e implementar procedimientos de limpieza y desinfección que defina las áreas, actividades, frecuencia, insumos, personal responsable de la ejecución y supervisión, equipo de protección personal, horarios, entre otros. Debe conservarse registros que evidencien el cumplimiento de dicho procedimiento. En el **Anexo H** se presenta un modelo de procedimiento de limpieza y desinfección y su bitácora.

6.2.2 Se debe tener en cuenta la hoja de seguridad de los insumos químicos empleados, especificando concentración y naturaleza química del producto (desinfectantes, jabones, detergentes, soluciones alcohólicas, entre otros), de acuerdo con lo establecido en el **Anexo I**.

6.2.3 El personal debe contar con los equipos de protección personal, y utilizarlos según el análisis de riesgo al que se encuentre expuesto para las actividades, de acuerdo con lo establecido en el **Anexo J**; estar capacitado para su uso y realizar procedimiento de limpieza y desinfección posterior a cada operación.

6.2.4 En caso de que los servicios de limpieza y desinfección estén subcontratados, la organización supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección personal necesarios y actúan bajo los procedimientos establecidos.

6.2.5 Los desechos de equipo de protección personal, generados en todas las áreas, deben ser manipulados de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipos de protección personal, de este documento.

6.3 Ingreso a las instalaciones de la organización

La organización debe verificar que se cumplan los siguientes requisitos para el ingreso:

6.3.1 Establecer mecanismos de control de entradas y salidas del personal que disminuyan el riesgo de contagio.

6.3.2 Verificar que los trabajadores, visitantes y proveedores hagan uso correcto de la mascarilla para el ingreso a sus instalaciones. En el **Anexo B** se presenta una guía para el uso correcto de las mismas.

6.3.3 Se permitirá el ingreso de trabajadores, visitantes y proveedores con una distancia mínima de dos metros. Se debe establecer señalización de medidas, que permitan mantener el distanciamiento físico entre las personas, tales como: corta flujo, barreras físicas, entre otros.

6.3.4 Se debe tomar la temperatura corporal a trabajadores, visitantes y proveedores, previo a su ingreso, utilizando un termómetro infrarrojo para uso clínico u otro termómetro que evite el contacto directo. El personal designado deberá tener la competencia y cumplir los lineamientos establecidos en el **Anexo E**.

6.3.5 En caso de que una persona presente temperatura corporal igual o mayor a 37.5°C y/o sintomatología compatible con COVID-19, no se permitirá su ingreso, indicándole que debe asistir a un centro de salud cercano, ya sea público o privado.

6.3.6 Implementar mecanismos para programar y controlar la entrada y salida de los trabajadores, evitando ingresos y egresos masivos a horas determinadas; dichos mecanismos pueden ser horarios escalonados, habilitación de diferentes puertas de ingreso/salida, entre otros que se definan de acuerdo con las características de las instalaciones y el nivel de riesgo.

6.3.7 Facilitar a los trabajadores, visitantes y proveedores el acceso al lavado de manos. De no ser posible dicho lavado de manos, deberá facilitarse solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos, de acuerdo con lo establecido en el **Anexo C**.

6.3.8 Se debe colocar un recipiente que permita introducir completamente la suela del calzado de las personas que ingresan, dicho recipiente debe contener una solución desinfectante a base de hipoclorito de sodio (lejía) entre 1% al 5% o sales de amonio cuaternario, según especificación del producto. También podrán aplicarse atomizaciones de solución alcohólica igual o mayor al 70%, asegurando que se rocía la superficie completa de la suela del calzado. Dichas actividades deben tener una duración de exposición no menor a diez segundos. Las especificaciones para las soluciones desinfectantes se encuentran en el **Anexo I**.

6.3.9 Evitar el saludo de contacto físico entre personas y tocarse el rostro con las manos.

6.3.10 Realizar limpieza y desinfección en la entrada de la organización, según el nivel de flujo de personas y lo establecido en el apartado 6.2 Requisitos generales de limpieza y desinfección.

6.3.11 Colocar depósitos con tapadera para desechar el equipo de protección personal generado; éstos deben incluir una bolsa roja plástica en su interior. El sistema de apertura de la tapadera del basurero deberá ser de tal forma que se evite el contacto con las manos de los usuarios. Los pañuelos desechables utilizados, también deben ser colocados en estos basureros. (Ver apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipo de protección personal).

6.3.12 Durante el ingreso, mantener —en la medida de lo posible— las puertas abiertas para disminuir el contacto de las personas con la superficie de las puertas y facilitar la ventilación.

6.3.13 Luego de la higienización correspondiente, hay que asegurar que los trabajadores, visitantes y proveedores se dirijan directamente a sus respectivas áreas, evitando su permanencia en zonas de circulación o de uso común.

6.3.14 Determinar las formas seguras de utilizar los ascensores/elevadores, incluido el límite de la capacidad y asegurar que se comuniquen las pautas para el uso seguro, tanto dentro como fuera de los ascensores/elevadores (**Ver Anexo K**).

6.4 Portería, recepción, sala de espera y áreas administrativas

La organización debe cumplir los siguientes requisitos para la portería, recepción, sala de espera y áreas administrativas:

6.4.1 La organización debería atender visitantes a través de citas previamente coordinadas.

6.4.2 Los trabajadores deben hacer uso de la mascarilla, indispensable para las actividades que esté realizando (**Ver Anexo B**).

6.4.3 En las áreas de portería, recepción, sala de espera y áreas administrativas, deben establecerse barreras físicas que separen al personal y visitantes, de no ser posible, se debe minimizar el riesgo de contacto del personal mediante mascarillas de alta eficiencia y equipos de protección personal visual.

6.4.4 El personal encargado debe estar capacitado en cuanto a los protocolos de ingreso de la organización.

6.4.5 El personal encargado de estas áreas, deberá lavarse las manos, como mínimo, cada hora y de no ser posible, aplicar solución alcohólica mayor o igual al 70% para la antisepsia en manos después de cada atención, esta solución alcohólica debe estar disponible en su área de trabajo y asegurar su uso personal (Ver **Anexo C**).

6.4.6 Hay que asegurar que trabajadores, visitantes y proveedores respeten el distanciamiento físico de dos metros. Se recomienda establecer señalización de medidas para el distanciamiento físico u otro mecanismo que permita mantener la distancia mínima de dos metros, tales como: corta flujo, barreras físicas, entre otros.

6.4.7 Definir una ruta específica para el ingreso de trabajadores, visitantes y proveedores y en la medida que sea necesario, designar personal específico para asegurar el cumplimiento de dicha ruta.

6.4.8 Los mostradores, mesas u otro mobiliario para atender a visitantes y proveedores deberán estar limpios y desinfectados, según lo establecido en el apartado 6.2 Requisitos generales de limpieza y desinfección.

6.4.9 Facilitar un área para lavado de manos para trabajadores, visitantes y proveedores, cercana al área de portería, recepción o sala de espera, de no ser posible, colocar solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos de las personas, en un lugar visible y accesible para los mismos (Ver **Anexo C**).

6.4.10 Debe evitarse el préstamo de bolígrafos u otros insumos de oficina. En caso contrario, deberán desinfectarse posteriormente a su uso.

6.4.11 El equipo informático y cualquier otro elemento de uso deberán limpiarse y desinfectarse, al menos, tres veces al día y después de cada uso por una persona diferente, con hipoclorito de sodio (lejía) en solución entre 0.1% al 0.5% o sales de amonio cuaternario.

6.4.12 Toda la información de la organización se facilitará, por vía electrónica o telefónica y así evitar la distribución de materiales impresos en la medida de lo posible.

6.4.13 Realizar limpieza y desinfección del área de portería, recepción, sala de espera y áreas administrativas, de acuerdo a la evaluación de riesgo y según lo establecido en el apartado 6.2 Requisitos generales de limpieza y desinfección.

6.4.14 Los desechos, tales como mascarillas, guantes o protección visual u otro de protección personal, deben ser manipulados de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipo de protección personal.

6.4.15 Disponer de los números de emergencia de hospitales o centros de salud cercanos.

6.4.16 Garantizar, a través de sus contratistas, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad específicas para el personal de vigilancia y portería (por ejemplo: mascarillas), en caso se tenga subcontratado el servicio.

6.5 Áreas comunes y pasillos

La organización debe cumplir los siguientes requisitos para las áreas comunes y pasillos:

6.5.1 Realizar la limpieza y desinfección en áreas comunes y pasillos de alto tráfico, definiendo la frecuencia de limpieza y desinfección, sobre la base de la evaluación de riesgo de las instalaciones. Para esta actividad debe incluirse la limpieza y desinfección de muebles, puertas, ventanas, pasamanos, manecillas de las puertas, sillas, equipos, decoraciones y todos aquellos elementos con los cuales los trabajadores y visitantes tienen contacto constante.

6.5.2 Disponer de solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos de los trabajadores, en un lugar visible y accesible para los mismos.

6.5.3 El personal debe lavar sus manos, de no ser posible, utilizar solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos, antes y después de realizar las actividades de limpieza y desinfección (Ver **Anexo C**).

6.5.4 Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada, ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto. Lo anterior debe realizarse en alternancia con aires acondicionados o ventiladores. De no ser factible abrir ventanas, y sobre la base de la evaluación de riesgo, considerar medidas alternas tales como: sistema de inyección de aire fresco, filtros y lámparas ultravioletas, entre otros.

6.5.5 Colocar depósitos con tapadera para desechar el equipo de protección personal generado; estos deben incluir una bolsa roja plástica en su interior. El sistema de apertura de la tapadera del basurero deberá ser de tal forma, que se evite el contacto con las manos de los usuarios. Los pañuelos desechables utilizados, también deben ser colocados en estos basureros. (Ver apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipo de protección personal).

6.5.6 Colocar señalética y material informativo sobre las medidas de bioseguridad a cumplir en estas áreas.

6.5.7 Asegurarse que se respeta la capacidad máxima de personas, determinada por la organización.

6.6 Área de operaciones

6.6.1 Establecer señalización de medidas para el distanciamiento físico u otro mecanismo que permita mantener la distancia mínima de dos metros entre las personas o sobre la base de evaluación de riesgo tomar las medidas de protección personal adicionales a las mascarillas, tales como: mamparas o pantallas acrílicas o de vidrio, reasignación de espacios, entre otros.

6.6.2 Considerar rotación de turnos para evitar aglomeraciones de trabajadores en áreas de operación.

6.6.3 Colocar en lugares visibles información sobre las medidas de bioseguridad y etiqueta respiratoria a seguir en el área.

6.6.4 Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada, ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto. Lo anterior debe realizarse en alternancia con aires acondicionados o ventiladores. De no ser factible abrir ventanas, y sobre la base de la evaluación de riesgo, considerar medidas alternas tales como: sistema de inyección de aire fresco, filtros y lámparas ultravioletas, entre otros.

6.6.5 Asegurar la limpieza y desinfección de mobiliario y superficies en contacto con trabajadores, con una solución desinfectante a base de: hipoclorito de sodio (lejía) en solución entre 0.1% al 1%, solución alcohólica igual o mayor al 70% o sales de amonio cuaternario según especificación del producto. Dichas actividades deben tener una duración de exposición no menor a diez segundos y la frecuencia de limpieza y desinfección, debe establecerse de acuerdo a la evaluación de riesgo de esta área.

6.6.6 Proporcionar instalaciones o estaciones equipadas con agua y jabón líquido para que el personal realice el lavado de manos o proporcionar solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos.

6.6.7 Evitar realizar reuniones y/o actividades presenciales, en la medida de lo posible hacer uso de comunicaciones virtuales. En caso de que las reuniones se tengan que realizar de manera presencial, se debe garantizar la distancia mínima de dos metros entre personas, ventilación y el uso de mascarilla por parte de los participantes. Una vez terminada la reunión, realizar el proceso de limpieza y desinfección en el área.

6.7 Áreas para actividades de descanso

6.7.1 Proporcionar instalaciones o estaciones equipadas con agua y jabón líquido para que los trabajadores realicen el lavado de manos o proporcionar solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos.

6.7.2 Realizar limpieza y desinfección en áreas para actividades de descanso, desinfectando superficies, mesas y todos aquellos elementos con los cuales los trabajadores tienen contacto. Realizar esta actividad según el riesgo determinado, con solución alcohólica igual o mayor al 70% o con hipoclorito de sodio (lejía) en solución entre 0.1% al 0.5% o sales de amonio cuaternario.

6.7.3 Evitar al máximo posible, objetos y equipos de uso compartido.

6.7.4 Deberá establecerse un aforo máximo y las medidas a seguir de acuerdo a la evaluación de riesgo de la organización, tales como: horarios escalonados, establecimiento de burbujas, etc.

6.7.5 Colocar depósitos con tapadera para desechar el equipo de protección personal generado; estos deben incluir una bolsa roja plástica en su interior. El sistema de apertura de la tapadera del basurero deberá ser de tal forma, que se evite el contacto con las manos de los usuarios. Los pañuelos desechables utilizados, también deben ser colocados en estos basureros. (Ver apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipos de protección personal).

6.8 Servicios sanitarios

6.8.1 Disponer de jabón líquido y papel para el secado de manos, en la medida de lo posible. No se deben usar toallas reutilizables ni secadoras eléctricas de manos, debido a su alto riesgo biológico. Además, se deberá colocar instrucciones de lavado y antisepsia de manos, de acuerdo con lo establecido en el **Anexo C**.

6.8.2 Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón y papel de secado. Se debe limpiar y desinfectar dichos implementos, atendiendo el nivel de uso.

6.8.3 Realizar limpieza y desinfección en el área de servicios sanitarios, estableciendo la frecuencia de este procedimiento, según sea su análisis de riesgo y el nivel de flujo de personas; desinfectando superficies, inodoros, grifos, lavamanos, basureros, pisos, puertas, ventanas, paredes, dispensadores, etc. y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante. Para evitar la contaminación cruzada, se debe seguir la guía de limpieza y desinfección de servicios sanitarios, presentada en el **Anexo L**.

6.8.4 Para el lavado de los servicios sanitarios utilizar botas de PVC, protección ocular resistente a salpicaduras de productos químicos, protección respiratoria con filtros para vapores y gases inorgánicos a la concentración de la sustancia, guantes protectores (hasta los codos) de PVC, nitrilo o butilo, gabacha u overol y delantal resistente a salpicaduras de producto químicos, estos deberán ser desinfectados con solución de hipoclorito de sodio (lejía) al 0.5%, por diez segundos, después que se realice esta operación. Estos EPP deben ser desechados, en caso de rupturas, desgarres, o grietas que provoquen filtraciones.

6.8.5 El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar la operación, de acuerdo con lo establecido en el **Anexo C**.

6.8.6 Retirar cuidadosamente el equipo de protección personal utilizado para la operación.

6.8.7 Colocar depósitos con tapadera para desechar el equipo de protección personal generado; estos deben incluir una bolsa roja plástica en su interior. El sistema de apertura de la tapadera del basurero deberá ser de tal forma, que se evite el contacto con las manos de los usuarios. Los pañuelos desechables utilizados, también deben ser colocados en estos basureros. (Ver apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipo de protección personal).

6.8.8 Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada, ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto. Lo anterior debe realizarse en alternancia con aires acondicionados o ventiladores. De no ser factible abrir ventanas, y sobre la base de la evaluación de riesgo, considerar medidas alternas tales como: sistema de inyección de aire fresco, filtros y lámparas ultravioletas, entre otros.

6.8.9 Colocar material informativo sobre las medidas de bioseguridad relacionadas al lavado y antisepsia de manos (Ver **Anexo C**).

6.8.10 Si es posible, agregar barreras físicas, como mamparas de plástico flexibles, entre los lavamanos, en especial cuando no se cumpla con una separación de al menos dos metros.

6.9 Área de comedor

6.9.1 Debe facilitarse un área para lavado de manos, cercana al área de comedor para que el personal se lave las manos antes y después de ingerir los alimentos, de no ser posible, colocar solución alcohólica al 70% para la antisepsia de manos de los trabajadores en un lugar visible y accesible para los mismos.

6.9.2 Colocar información sobre las medidas de bioseguridad y etiqueta respiratoria a seguir en el área.

6.9.3 Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada, ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto. Lo anterior debe realizarse en alternancia con aires acondicionados o ventiladores. De no ser factible abrir ventanas, sobre la base de la evaluación de riesgo, considerar medidas alternas tales como: sistema de inyección de aire fresco, filtros y lámparas ultravioletas, entre otros

6.9.4 Asegurar la limpieza y desinfección de mobiliario y superficies en contacto con trabajadores, con una solución desinfectante a base de: hipoclorito de sodio (lejía) en solución entre 0.1% al 1%, solución alcohólica igual o mayor al 70% o sales de amonio cuaternario según especificación del producto. Dichas actividades deben tener una duración de exposición no menor a diez segundos y la frecuencia de limpieza y desinfección, debe establecerse de acuerdo a la evaluación de riesgo de esta área.

6.9.5 En la medida de lo posible, los trabajadores deberán comer al aire libre y mantener la distancia física (al menos de dos metros), en lugar de un comedor de uso común. Si se utilizan áreas de uso común para tomar los alimentos, deberán estar debidamente señalizadas, indicando los espacios que no pueden ser ocupados, así como optar por horarios escalonados.

6.9.6 Colocar depósitos con tapadera para desechar el equipo de protección personal generado; estos deben incluir una bolsa roja plástica en su interior. El sistema de apertura de la tapadera del basurero deberá ser de tal forma, que se evite el contacto con las manos de los usuarios. Los pañuelos desechables utilizados, también deben ser colocados en estos basureros. (Ver apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipo de protección personal).

6.9.7 Evitar cualquier elemento decorativo innecesario en esta área.

6.9.8 El establecimiento debe asegurar que en caso se distribuyan alimentos, estos deben estar protegidos y en la medida de lo posible en depósitos desechables.

6.9.9 Desinfectar elementos de uso colectivo, antes y después de su uso (microondas, tostadores, cafeteras, entre otros).

6.10 Requisitos de bioseguridad para proveedores

- a) la organización debe informar a sus proveedores sobre las medidas de bioseguridad que aplican en su establecimiento, previo a la prestación del servicio;
- b) los proveedores que ingresen a las organizaciones deberán aplicar los requisitos establecidos en el apartado 6.3 Ingreso a las instalaciones de la organización;
- c) los proveedores deben proporcionar a sus colaboradores, el equipo de protección personal para el desarrollo de sus actividades; y
- d) colocar depósitos con tapadera para desechar el equipo de protección personal generado en el área donde se reciben a los proveedores; estos deben incluir una bolsa roja plástica en su interior. El sistema de apertura de la tapadera del basurero deberá ser de tal forma, que se evite el contacto con las manos de los usuarios. Los pañuelos desechables utilizados, también deben ser colocados en estos basureros. (Ver apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipos de protección personal).

6.11 Áreas para el personal

6.11.1 El personal debe cumplir con las medidas de bioseguridad, durante el tiempo que permanezca en la organización.

6.11.2 Se debe establecer la capacidad máxima de personal en estas áreas, considerando la distancia física mínima. Dicha capacidad deberá ser comunicada al personal, en los medios que la organización estime conveniente, así como colocar señalética en el lugar.

6.11.3 Debe realizarse el lavado de manos antes de ingresar a las áreas para el personal, en caso de no ser posible, se debe disponer de solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos; así mismo, se debe realizar esta práctica al iniciar y finalizar labores, y también durante la jornada laboral, de acuerdo a la evaluación del riesgo de cada establecimiento. (Ver **Anexo C**).

6.11.4 En la medida de lo posible, disponer de casilleros que permitan almacenar la ropa de uso diario (en caso de requerir cambio de ropa para el desarrollo de la jornada) y objetos personales. Dichos casilleros se deberán limpiar y desinfectar al finalizar la jornada y de acuerdo a lo que se determine en el análisis de riesgo.

6.11.5 El personal deberá lavarse las manos, luego del cambio de ropa, en caso de no ser posible, se debe disponer en el área de los casilleros, de solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos.

6.11.6 El personal debe hacer uso adecuado del EPP para la ejecución de sus actividades.

6.11.7 Se debe realizar la limpieza y desinfección del área del personal, de acuerdo a lo que se determine en el análisis de riesgo.

6.11.8 Deben utilizarse los medios de información y comunicación adecuados, que recuerden al personal cumplir con las medidas de bioseguridad durante su jornada laboral y fomentar los hábitos saludables como el lavado de manos, evitar el contacto físico, mantener distanciamiento físico mínimo, uso de equipo de protección personal, entre otros.

6.12 Mecanismos de seguimiento y control de las condiciones de salud del personal

6.12.1 Se debe realizar la medición de la temperatura corporal al personal, previo a su ingreso, utilizando termómetro infrarrojo para uso clínico u otro termómetro que evite el contacto directo. El personal designado deberá tener la competencia y seguir los lineamientos establecidos en el **Anexo E**.

6.12.2 En caso de que algún miembro del personal, presente temperatura corporal igual o mayor a 37.5°C y/o sintomatología compatible con COVID-19, se deberá actuar de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.15 Plan de Contingencia.

6.12.3 Mantener un registro actualizado que refleje las condiciones de salud del personal, así como otra información necesaria ante cualquier emergencia.

6.12.4 Las organizaciones deben prepararse para proteger al personal más vulnerable, de acuerdo con la legislación vigente. El personal deberá hacer llegar las constancias que justifiquen su condición de salud vulnerable.

6.12.5 Debe llevarse una bitácora donde se registre el historial de las diferentes mediciones de temperatura corporal del personal que presenten temperatura igual o mayor a 37.5 °C o que presente sintomatología relacionada a COVID-19. Se muestra un modelo de bitácora en el **Anexo E**.

6.13 Retiro del personal de las instalaciones

El personal deberá lavarse las manos o utilizar solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos, antes de retirarse de las instalaciones, según los lineamientos descritos en el **Anexo C**.

6.14 Disposiciones para el almacenamiento del EPP

El equipo de protección personal deberá ser almacenado en áreas o centros de resguardo de acuerdo a las instrucciones del fabricante y a los resultados de la evaluación de riesgo.

6.15 Plan de contingencia

6.15.1 Requisitos generales

6.15.1.1 Las organizaciones deben definir las responsabilidades y autoridades dentro de la organización para poder ejecutar el plan de contingencia cuando se requiera.

6.15.1.2 Las organizaciones deben definir el perfil y las competencias requeridas para el personal responsable de la ejecución del plan de contingencia.

6.15.1.3 Definir un plan de formación que debe implementarse con el personal y que incluya, como mínimo, las temáticas siguientes:

- a) principios básicos de primeros auxilios y cadena de supervivencia;
- b) medidas de bioseguridad para la atención de trabajadores, visitantes y proveedores que presenten sintomatología de COVID-19.

6.15.1.4 Definir un espacio físico de contención, limpio, ventilado y apartado (idealmente con baño) para el aislamiento de las personas que manifiestan sintomatología compatible con COVID-19.

6.15.1.5 El personal que atienda el plan de contingencia debe tomar las medidas de bioseguridad siguientes: uso de mascarilla, distanciamiento físico de dos metros y equipo de protección visual.

6.15.1.6 Debe realizarse limpieza y desinfección del área de aislamiento después de que una persona con sintomatología haya estado en ella, haciendo uso de las soluciones desinfectantes establecidas en el **Anexo I**.

6.15.1.7 Los desechos generados en el área de aislamiento deberán ser tratados de acuerdo con lo establecido en el apartado 6.16 Gestión de los desechos de equipos de protección personal.

6.15.2 Situaciones que activan el plan de contingencia

- a) en el caso que algún trabajador muestre sintomatología compatible con COVID-19 (posteriormente a su ingreso a la organización), se debe trasladar al área de aislamiento para realizar una evaluación médica, en caso que la organización tenga las facilidades para ello o tendrá que contactarse al número 132 del Sistema Nacional de Emergencias Médicas (SEM), y proceder según sus indicaciones.
- b) la organización debe notificar a los trabajadores que hayan estado en contacto con la persona sospechosa con sintomatología compatible con COVID-19, para que refuercen las medidas de bioseguridad, así como tener un periodo de aislamiento preventivo que puede tener la siguiente duración:
 - 1) cuando se sospeche de un caso y/o el dictamen médico sea positivo, el aislamiento deberá ser por 14 días, debiendo indicarles que asistan a un centro de salud más cercano o contactar al número 132 del Sistema Nacional de Emergencias Médicas (SEM); y
 - 2) cuando el dictamen médico sea negativo, se deberá notificar dicho resultado e informar para la incorporación, según se indique en la organización.
- c) en caso de muerte súbita de un trabajador, se debe llamar al número 132 del Sistema Nacional de Emergencias Médicas (SEM), además de aislar el área, para evitar contacto directo con la

persona fallecida. Toda muerte súbita se debe tratar como muerte sospechosa por SARS-CoV-2 y proceder con el plan de evacuación y desinfección; y

- d) en el caso de que la organización sea notificada de la sospecha o contagio con COVID-19 de un trabajador, deberá procederse de acuerdo con lo descrito en el apartado 6.15.2 literal b).

6.16 Gestión de los desechos de equipos de protección personal (mascarillas, protección visual, guantes, pañuelos desechables)

Para la disposición final de los desechos del EPP, la organización debe cumplir con los requisitos descritos en el RTS 13.03.01:14 Manejo de los desechos bioinfecciosos, o en su versión vigente.

6.17 Medidas de sensibilización y prevención de contagio en el transporte de personal

6.17.1 La organización debe realizar un programa de sensibilización a los responsables del transporte autorizado de personal, el cual se podrá desarrollar mediante charlas, carteleras, correos electrónicos, redes sociales u otros medios que permitan transmitir la información.

6.17.2 La información mínima por transmitir debe ser la siguiente:

- a) síntomas asociados al COVID-19;
- b) medir la temperatura corporal al personal (previo al ingreso al vehículo), utilizando un termómetro infrarrojo para uso clínico u otro termómetro que evite el contacto directo. El personal designado para la toma de temperatura deberá tener la competencia requerida y seguir los lineamientos indicados en el **Anexo E**;
- c) uso adecuado de mascarillas y otro equipo de protección personal; y
- d) comunicar la importancia de procesos de limpieza y desinfección de acuerdo con lo establecido en el **Anexo F** Servicio de transporte de personal.

6.18 Requisitos de bioseguridad para el área de estacionamiento

Las organizaciones deben implementar las siguientes medidas en el área de estacionamiento:

- a) definir señalética que induzca al cumplimiento del distanciamiento físico entre personas de al menos, dos metros; y
- b) colocar depósitos con tapadera para desechar el equipo de protección personal generado; estos deben incluir una bolsa roja plástica en su interior. El sistema de apertura de la tapadera del basurero deberá ser de tal forma, que se evite el contacto con las manos de los usuarios. Los pañuelos desechables utilizados, también deben ser colocados en estos basureros. (Ver 6.16 Gestión de los desechos de equipos de protección personal).

6.19 Disposiciones finales

Las organizaciones realizarán los siguientes requisitos para las disposiciones finales:

6.19.1 Deberán garantizar la disponibilidad de agua y los insumos para la ejecución de sus actividades y así, cumplir con las medidas de bioseguridad referentes a la limpieza y desinfección requeridas en este documento normativo.

6.19.2 Los parámetros de bioseguridad, tales como: temperatura corporal, distancia física mínima, medidas de contingencia, entre otras, se deben mantener en constante revisión, posteriormente a la aprobación de este documento normativo, según las actualizaciones que defina el Ministerio de Salud.

6.19.3 Las medidas de bioseguridad y sus requisitos, definidos en este documento normativo, deben integrarse al programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de cada organización, según aplique.

Anexo A
(informativo)

Atención Psicosocial

La organización debe proporcionar apoyo psicosocial, para sobrellevar la situación y desarrollar resiliencia; después de iniciadas las actividades de trabajo presencial, para ello debe:

- a) promover una cultura de confianza, cuidado y apoyo reconociendo que los trabajadores individuales experimentan diferentes problemas y que las ansiedades o dificultades son válidas y respetadas;
- b) animar a los trabajadores a tomarse descansos para dejar de mirar, leer o escuchar noticias sobre COVID-19 incluidas las redes sociales, si se sienten abrumados o angustiados;
- c) promover que los trabajadores se alimenten de manera saludable, hagan ejercicio, duerman bien y dediquen tiempo a relajarse;
- d) animar a los trabajadores a hablar con personas de su confianza acerca de sus preocupaciones y cómo se sienten;
- e) mantener una comunicación transparente con los trabajadores, incluida información acerca de los servicios de apoyo de salud mental disponibles en la organización. Estas comunicaciones críticas deben ser accesibles para personas con discapacidad;
- f) compartir información acerca del COVID-19, de manera regular, a través de fuentes de información confiables, para contrarrestar la divulgación de información falsa y mitigar el temor.

Anexo B
(normativo)

Guía para uso de mascarillas

B.1 Tipos de mascarillas. La selección de la mascarilla dependerá del riesgo al cual se exponga, pero serán aceptables:

- a) mascarillas o respiradores N95;
- b) mascarillas quirúrgicas.

B.2 Procedimiento para la colocación de la mascarilla:

- a) lavar las manos con agua y jabón antes de colocarse la mascarilla o realizar antisepsia de manos con solución alcohólica igual o mayor al 70%;
- b) sacar la mascarilla de su empaque;
- c) identificar el lado correcto de la mascarilla antes de colocarla y evitar utilizarla al revés;
- d) ajustar la banda metálica de la mascarilla al puente de la nariz;
- e) amarrar por atrás de la cabeza las correas de la mascarilla o ajustar adecuadamente los sujetadores por atrás de las orejas;
- f) ajustar el borde inferior de la mascarilla a la barbilla para cubrir la boca y mentón;
- g) comprobar el sello lateral de la mascarilla colocando las manos alrededor de la misma y exhalando con fuerza comprobando que no hay fugas de aire;
- h) lavar las manos con agua y jabón o realizar antisepsia de manos con solución alcohólica igual o mayor al 70%, al finalizar el proceso; y
- i) la mascarilla no deberá tocarse durante su uso. En caso de que se necesite ajustar la mascarilla, deberá realizarse el lavado o antisepsia de manos después de haberla manipulado.

B.3 Procedimiento para retirar la mascarilla:

- a) lavar las manos con agua y jabón antes de retirar la mascarilla o realizar antisepsia de manos con solución alcohólica igual o mayor al 70%;
- b) desamarrar las correas de la mascarilla o retirar la que se ajusta atrás de las orejas, sin tocar el cuerpo de la mascarilla;
- c) unir las esquinas de la mascarilla;

- d) si se reutilizará, debe almacenarse en una bolsa de papel o de tela, nunca en una bolsa de plástico;
- e) si no se reutilizará, colocar la mascarilla en el basurero designado para ello; y
- f) lavar las manos con agua y jabón o realizar antisepsia de manos al final del proceso.

B.4 Requisitos para el cambio de mascarilla. Se debe cambiar una mascarilla bajo las siguientes condiciones:

- a) cuando se ensucie;
- b) cuando se moje; y
- c) cuando se rompa.

Anexo C
(informativo)

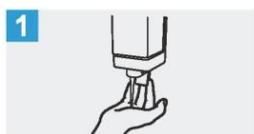
Instructivo de lavado y antisepsia de manos



Duración de este procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua.



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.



2 Frótese las palmas de las manos entre sí.



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



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



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



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



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



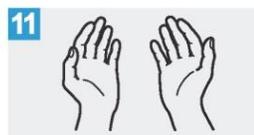
8 Enjuáguese las manos con agua.



9 Séquese con una toalla desechable.



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo.



11 Sus manos son seguras.

Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19



Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud
Américas

Conócelo. Prepárate. Actúa.
www.paho.org/coronavirus



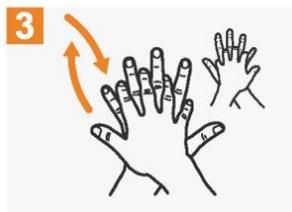
⌚ Duración de este procedimiento: **20-30 segundos**



1a Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.



2 Frótese las palmas de las manos entre sí.



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



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



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



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



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



8 Una vez secas, sus manos son seguras.

Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19

OPS Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud

Conócelo. Prepárate. Actúa.
www.paho.org/coronavirus

Limpia tus manos

¿Cuándo?



Antes de tocarte la cara



Después de toser o estornudar



Después de ir al baño



Antes y después de cambiar pañales



Antes de preparar y comer alimentos



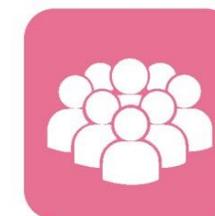
Antes y después de visitar o atender a alguien enfermo



Después de tirar la basura



Después de tocar las manijas de las puertas



Después de estar en lugares públicos concurridos

Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19

OPS

Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud
www.who.int/Américas

Conócelo. Prepárate. Actúa.

www.paho.org/coronavirus

Anexo D
(informativo)

Etiqueta respiratoria para seguir en caso de toser o estornudar



Enfermedad por coronavirus 2019

CUBRA SU TOS

EVITE QUE LAS PERSONAS A SU ALREDEDOR SE ENFERMEN



Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo desechable al toser o estornudar.

Deseche el pañuelo usado en un basurero y lávese las manos con agua y jabón, o use un gel para manos a base de alcohol.



Si no tiene un pañuelo desechable, tosa o estornude en el pliegue interno del codo, no en las manos.



Si está enfermo y hay mascarillas disponibles, úselas para proteger a los demás.



Anexo E
(informativo)

Lineamientos para la toma de temperatura

La organización debe seguir los lineamientos para la toma de temperatura siguientes:

- a) ubicar a la persona en un área bajo techo y ventilada;
- b) asegurar que la piel de la frente está limpia, seca y sin cabello;
- c) la técnica para la toma de temperatura será la recomendada por el fabricante;
- d) en caso de que la persona resulte con la temperatura igual o mayor a 37.5 °C, deberá hacerse una segunda toma cinco minutos después, para lo cual la persona debe estar en reposo y con hidratación;
- e) en caso del personal, debe registrarse la temperatura marcada por el termómetro junto al nombre de la persona, en una bitácora de seguimiento de control de acuerdo con la tabla E.1, estos registros se almacenarán por tres semanas;
- f) en caso de trabajadores, con temperatura igual o mayor a 37.5 °C, deberá registrarse en una bitácora, como se muestra en la tabla E.2; y
- g) no se debe tomar la temperatura corporal a una persona agitada o sudorosa.

El termómetro se almacenará en un lugar seco y protegido del sol, para el caso de termómetros que utilicen baterías debe asegurarse que estas estén cargadas.

Tabla E.1. - Modelo de bitácora de seguimiento de control de temperatura corporal del personal

| Fecha | Hora | Nombre | Lectura de temperatura corporal (entrada) | Lectura de temperatura corporal (salida) | Nombre del responsable | Comentarios |
|-------|------|--------|---|--|------------------------|-------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Anexo F
(informativo)

Servicio de transporte de personal

F.1 Información y comunicación

Colocar de forma visible y socializar en cualquier medio, la información clara, específica y actualizada sobre las medidas de bioseguridad a seguir dentro de las unidades de transporte de personal. La información que debe mostrarse es la siguiente:

- a) condiciones de limpieza y desinfección;
- b) distancia física mínima;
- c) no ingestión de alimentos dentro de la unidad; y
- d) uso permanente de mascarilla.

F.2 Limpieza y desinfección de las unidades de transporte de personal

F.2.1 Elaborar e implementar procedimientos de limpieza y desinfección de las unidades de transporte de personal, que definan las actividades, frecuencia, insumos, personal responsable de la ejecución y supervisión, equipo de protección personal, entre otros, y deben conservarse registros que evidencien el cumplimiento de dicho procedimiento. A continuación, se presenta un modelo de dicho registro.

Tabla F.1 - Bitácora de limpieza y desinfección de unidades de transporte

| Placa | Fecha | Hora | Insumos | | | Responsable de ejecución | Responsable de supervisión | Observaciones |
|-------|-------|------|----------|-------------------------------------|------------|--------------------------|----------------------------|---------------|
| | | | Químicos | Equipo de protección personal (EPP) | Utensilios | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

F.2.2 Toda unidad de transporte de personal debe ser sometido, antes y después de la prestación del servicio, a una limpieza y desinfección interior y exterior, incluyendo todos los accesorios y superficies. Para ello, se debe utilizar en el exterior sales de amonio cuaternario, según especificación del producto y en interiores, utilizar solución alcohólica igual o mayor al 70% o hipoclorito de sodio (lejía) en solución entre 0.1% al 0.5%.

F.2.3 Se debe tener en cuenta la hoja de seguridad de los insumos químicos empleados, especificando concentración y naturaleza química del producto (desinfectantes, jabones, detergentes, soluciones alcohólicas, entre otros).

F.2.4 En el caso de encontrarse residuos orgánicos en el interior del vehículo, se debe aplicar hipoclorito de sodio (lejía) en solución entre 1.0% al 2.0%.

F.2.5 El tiempo de contacto del hipoclorito de sodio, con las superficies interiores, no debe ser menor de treinta minutos y este debe retirarse después con un paño humedecido con agua limpia.

F.2.6 Las llaves, tarjetas de circulación y otros implementos de los vehículos manipulados por el conductor, deben desinfectarse con solución alcohólica igual o mayor al 70% o con hipoclorito de sodio en solución al 0.05%.

F.2.7 Todo el equipo utilizado en la unidad de transporte de trabajadores deberá limpiarse y desinfectarse en un periodo que no exceda las dos horas con hipoclorito de sodio (lejía) en solución entre 0.1% al 0.5% o sales de amonio cuaternario.

F.2.8 Se debe garantizar el equipo de protección personal del motorista y personal de apoyo, según la actividad de limpieza y desinfección a realizar (guantes no quirúrgicos, mascarilla o careta acrílica, gafas) así como velar por su uso correcto en el desempeño de sus labores. (Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de nitrilo, PVC o neopreno).

F.3 Prestación del servicio

F.3.1 La unidad de transporte deberá portar solución alcohólica igual o mayor al 70%, para el traslado del personal.

F.3.2 El número de personal en el vehículo de transporte será acorde a los lineamientos establecidos por las autoridades competentes.

F.3.3 Se recomienda establecer una barrera física de policarbonato que separe al conductor de los pasajeros.

F.3.4 Se deberá asegurar la ventilación de la unidad de transporte de personal, para el recambio de aire.

Anexo G
(informativo)

Información y comunicación

SU LOGO AQUÍ SU EMPRESA

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

limpie y desinfecte cada lugar y superficie siguiendo las medidas de bioseguridad

MANTENGA
2.0 metros de distancia física con otras personas en todo momento

Seguir las medidas de bioseguridad.

No tocar Ojos, Nariz y Boca

Si presenta fiebre, cansancio o dolor al respirar, asista al centro de salud más cercano

SU LOGO AQUÍ

WWW.SITIOEMPRESA.COM

Anexo H
(informativo)

Ejemplo de Procedimiento

A continuación, se presenta un modelo de formato de procedimiento y lo que este debe contener:

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>LOGO <i>Colocar el logo de la organización</i></p> <p><i>Símbolo que le identifica.</i></p> | <p>NOMBRE DE PROCEDIMIENTO <i>Colocar el nombre del procedimiento a desarrollar.</i></p> | <p>REVISIÓN: <i>Colocar el número de versión de revisión del procedimiento. Se inicia el documento con la Revisión 0.</i></p> | |
| | | <p>PÁGINA: <i>En el primer espacio, debe colocarse el número progresivo de las hojas del documento y, en el segundo, el total de hojas de que consta el documento. X de X.</i></p> | |
| <p>INDICE <i>Describe el nombre de los diferentes capítulos que contiene el procedimiento.</i></p> | | | |
| <p>FECHA DE ELABORACIÓN: <i>Colocar la fecha de elaboración del procedimiento.</i></p> | <p>FECHA DE REVISIÓN: <i>Colocar la fecha de revisión del procedimiento.</i></p> | <p>FECHA DE APROBACIÓN: <i>Colocar la fecha de aprobación del procedimiento.</i></p> | |
| <p>ELABORADO POR: <i>Colocar el cargo de la persona responsable de la elaboración del procedimiento, nunca colocar el nombre de la persona.</i></p> | | <p>APROBADO POR: <i>Colocar el cargo de la persona responsable de la aprobación del procedimiento, nunca colocar el nombre de la persona.</i></p> | |

Encabezado:
Este grupo de apartados debe repetirse en todas las páginas del procedimiento a desarrollar

1. **OBJETIVO:**
Describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con el procedimiento. Iniciar la descripción del objetivo con un verbo en infinitivo que implique, inherentemente, alguna medición.

2. **ALCANCE:**
Indicar qué actividades, personas y áreas afecta. Permite definir y describir las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento.

3. **RESPONSABILIDADES:**
Se menciona él o los puestos de trabajo, que deben ser responsables del cumplimiento del documento total o parcial. Deberán colocarse en forma jerárquica.

4. **REFERENCIAS:**
Indicar el nombre y los apartados de los documentos que rigen las acciones del procedimiento, describiendo la relación con leyes, reglamentos, normas técnicas u otros documentos asociados.

5. GENERALIDADES:

Conocimientos básicos o fundamentales para la implementación del procedimiento.

6. DEFINICIONES:

Colocar palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización, requieren de más información o ampliación de significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del procedimiento.

7. MATERIALES Y EQUIPO:

Incluye el listado de los equipos y materiales a utilizar para el desarrollo de este procedimiento.

8. DESARROLLO:

Describir, por orden cronológico, las etapas o pasos necesarios para realizar las actividades recogidas en el Objeto de este procedimiento.

9. REGISTROS:

En este se recogerá el título de todos los registros que dependen del documento.

| | | | |
|--|--|---|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES | | REVISIÓN: 0 |
| | | | PÁGINA: Página x de x |
| INDICE 1. Objetivo 2. Alcance 3. Responsabilidades 4. Referencias 5. Generalidades 6. Definiciones 7. Materiales y equipo 8. Desarrollo 9. Registros | | | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: 07/06/2021 | FECHA DE REVISIÓN: 07/06/2021 | FECHA DE APROBACIÓN: 07/06/2021 | |
| ELABORADO POR: Jefatura de Servicios Generales /Gestor de Calidad | | APROBADO POR: Director /Gerente General | |

1. OBJETIVO:

Orientar las acciones de limpieza y desinfección en superficies (oficinas administrativas, área operativa, equipos, entre otros) para estandarizar las técnicas y procedimientos aplicadas por el personal encargado de la organización, con la finalidad de evitar la transmisión de enfermedades infecciosas.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES | REVISIÓN: 0 |
| | | PÁGINA: Página x de x |

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a las siguientes áreas: recepción, oficinas administrativas, área operativa, equipos, entre otros.

3. RESPONSABILIDADES:

Este procedimiento es de estricto cumplimiento por parte de **Jefatura de Servicios Generales/ Coordinadores /Personal de servicios de limpieza.**

3.1 Dirección/Gerencia General: aprobar el presente procedimiento, sus modificaciones y asegurar la divulgación de este en la organización.

3.2 Jefatura de Servicios Generales/Gestor de Calidad: revisar, actualizar y hacer cumplir este procedimiento.

3.3 Coordinadores: supervisar y hacer cumplir las actividades definidas en el presente procedimiento.

3.4 Personal de servicios de limpieza: cumplir las actividades definidas en el presente procedimiento.

4. REFERENCIAS:

OSN/EDP 03.118.01:21 Servicio de atención al cliente. Procesos de negocio tercerizados, centro de llamadas y centros de contacto. Requisitos de bioseguridad para la prestación del servicio

5. GENERALIDADES:

5.1. Limpieza. La limpieza se lleva a cabo para eliminar todos los materiales indeseables (suciedad, mugre, grasa, entre otros) y con ellos, por arrastre, los microorganismos adheridos a las superficies.

En general, la eficacia de un procedimiento de limpieza depende de:

- El tipo y la cantidad de material por eliminar;
- El producto de limpieza; y;
- El impacto del chorro de agua, el restregar, el tiempo adecuado, entre otros.

Es importante comprender que los microorganismos están adheridos a las superficies junto con el polvo, grasa, mugre, suciedad, y algunas veces, cuando las superficies no se han limpiado adecuadamente, con el tiempo llegan a formar biopelículas.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES | REVISIÓN: 0 |
| | | PÁGINA: Página x de x |

La limpieza requiere de dos tiempos diferentes:

- i. Lavado con detergente, enjuague y secado.
- ii. Desinfección con productos de nivel intermedio/bajo, dejar actuar el tiempo recomendado por el fabricante, enjuagar y secar.

Para realizar adecuadamente las actividades de limpieza y desinfección en un área, se debe cumplir con los siguientes principios:

- De lo más limpio a lo más contaminado: se inicia por los techos, paredes y puertas; luego por el mobiliario, equipos y por último, el piso;
- De arriba hacia abajo: iniciando por techos, paredes, puertas y por último, el piso;
- De adentro hacia fuera: iniciando del lado opuesto a la entrada del área, haciéndose en forma sistemática y ordenada.
- Dejar las superficies bien secas: recordar que la humedad favorece la multiplicación de microorganismos.

5.2. Desinfección: La desinfección busca reducir, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, el número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud. La utilización del calor en forma de calor directo, vapor o agua caliente es un método muy seguro y es un método de desinfección muy utilizado para superficies inertes o superficies vivas.

6. DEFINICIONES:

6.1. Limpieza: proceso mediante el cual se eliminan materias orgánicas y otros elementos extraños de los objetos en uso, mediante el lavado con agua, con o sin detergente, utilizando una acción mecánica o de arrastre.

6.2. Desinfección: procedimiento en el cual se destruyen parcial o totalmente los microorganismos patógenos, sus toxinas o vectores en los objetos y superficies inanimados, con excepción de las esporas bacterianas o micóticas.

6.3. Desinfectante: sustancia química que se aplica a objetos inanimados o destruir la población de microorganismos.

7. MATERIALES Y EQUIPO:

- Escobas / trapeador / cepillos
- Baldes
- Agua
- Detergente

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES | REVISIÓN: 0 |
| | | PÁGINA: Página x de x |

- Solución de hipoclorito de sodio entre 0.1 al 1%
- Solución de alcohol etílico 70%
- Paños de limpieza
- Rociador
- Guantes de nitrilo, PVC o neopreno
- Mascarilla
- Gabacha
- Protección visual

8. DESARROLLO:

8.1. Interior de oficinas/salas de reunión

Realizar la limpieza y desinfección de las áreas antes de abrir y finalizar el uso, considerando las superficies, muebles, pasamanos, manecillas de puertas, sillas, mesas, escritorios, rotafolios, pizarrones y otros elementos que estén en contacto con los usuarios.

- a) antes de iniciar el procedimiento, lave sus manos, siguiendo el lineamiento recomendado y colóquese el equipo de protección personal: guantes, lentes de protección y gabacha;
- b) verificar que en el área no existan derrames, retirar los residuos ordinarios;
- c) realizar barrido húmedo, con el fin de recuperar los residuos sólidos que pueda haber en el sitio;
- d) utilizar escobas, cepillo, realizando fricción en forma horizontal en los pisos, sin pasar dos veces por el mismo lado;
- e) proceder a la desinfección del área y de las superficies, con una solución desinfectante a base de hipoclorito de sodio en solución entre 0.1 al 1%, solución alcohólica al 70% o sales de amonio cuaternario, según especificación del producto, aplicando el desinfectante por las paredes, superficies y pisos en forma horizontal, sin pasar dos veces por el mismo lado. Deje actuar veinte minutos;
- f) trapear el piso con el trapeador seco;
- g) Para la desinfección del mobiliario o superficies de alto contacto, utilizar un atomizador o rociador más un paño de microfibra y proceder con el secado pertinente con un paño que se encuentre limpio;

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES | REVISIÓN: 0 |
| | | PÁGINA: Página x de x |

- h) todos los insumos utilizados para la limpieza y desinfección de los ambientes deberán ser lavados adecuadamente con abundante agua y jabón para su posterior uso, con la finalidad de evitar la contaminación cruzada;
- i) una vez finalizado los pasos anteriores anotar en la bitácora de limpieza y desinfección, la hora y el nombre de la persona que realiza la actividad.

8.2.Frecuencia de limpieza y desinfección

| Área/superficie | Frecuencia | Desinfectante/concentración |
|---|------------------|---|
| Recepción, oficinas administrativas, área operativa | Dos veces al día | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hipoclorito de sodio en solución entre 0.1 al 1%. ▪ Solución alcohólica al 70%. ▪ Sales de amonio cuaternario, según especificación del producto. |
| Escritorios/ mesas de trabajo /equipo | Dos veces al día | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hipoclorito de sodio en solución entre 0.1 al 1%. ▪ Solución alcohólica al 70%. ▪ Sales de amonio cuaternario, según especificación del producto. |

9. REGISTROS:

Bitácora de limpieza y desinfección

Tabla 1 - Bitácora de limpieza y desinfección

| Área | Fecha | Hora | Insumos | | | Responsable de ejecución | Responsable de supervisión | Observaciones |
|------|-------|------|----------|-------------------------------------|------------|--------------------------|----------------------------|---------------|
| | | | Químicos | Equipo de protección personal (EPP) | Utensilios | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Anexo I (informativo)

Especificaciones de sustancias químicas/soluciones desinfectantes

La desinfección de instrumentos y superficies de los puestos de trabajo constituye la forma más adecuada de evitar un posible contagio. Esto se consigue con una correcta utilización de desinfectantes.

Para el empleo de estos productos, es necesario conocer los riesgos ligados a su utilización y los consejos de uso que deben estar indicados en la etiqueta y en la ficha de datos de seguridad. En general, el producto se aplica de tal manera que no presente ningún riesgo de toxicidad. Debe considerarse que, por su propia función, la mayoría de los desinfectantes tienen unas características de toxicidad importantes.

En el caso de desinfección por productos químicos, los siguientes son los más utilizados:

I.1 Hipoclorito de sodio

En El Salvador, es comúnmente conocido como *lejía o cloro*, el cual es un químico fuertemente oxidante. La lejía es una disolución acuosa de hipoclorito de sodio, utilizada en hogares y diferentes ambientes para desinfección de superficies, blanqueamiento, eliminación de olores, desinfección de agua, frutas y verduras.

I.1.1 Recomendaciones de uso

- a) limpieza previa de las superficies;
- b) enjuague de las superficies después de ser tratadas con el desinfectante; y
- c) forma de inactivación y disposición final de residuos de los desinfectantes.

Es importante que se mantengan los tiempos de contacto recomendados de la solución con las superficies de contacto, como mínimo diez segundos y, en casos de existir fluidos orgánicos, esperar entre quince a veinte minutos para que la solución haga su función desinfectante.

I.1.2 Indicaciones para la preparación

Ejemplo: Hipoclorito al 0,25% (2 500 ppm)

- a) verifique en la etiqueta del producto hipoclorito de sodio (lejía) comercial, la concentración de este, para este ejemplo se dispone de hipoclorito de sodio (lejía) al 5% (50 000 ppm);
- b) determine la cantidad que necesite preparar de esta dilución. En este ejemplo se preparará 1 litro (1 000 ml) al 0,25% (2 500 ppm);

c) cálculos por realizar:

$$V1 \times C1 = V2 \times C2$$

V1= volumen del desinfectante que se extraerá del envase original

C1 = concentración del desinfectante (tal cual el envase original)

V2 = volumen de solución del desinfectante que se desee preparar

C2 = concentración que se necesita preparar

Para este ejemplo:

V1= volumen del desinfectante que se extraerá del envase original

C1= 5%

V2= 1 000 ml

C2= 0,25 %

Entonces:

$$V1 = (V2 \times C2) / C1$$

$$V1 = (1\ 000\ \text{ml} \times 0,25\%) / 5\%$$

V1= 50 ml

Entonces se debe agregar 50 ml de hipoclorito de sodio (lejía) al 5% (50 000 ppm), a 950 ml de agua para obtener un 1 litro de solución de 2 500 ppm, equivalente al 0,25%.

La solución preparada de hipoclorito de sodio (lejía) debe agitarse y luego, dejar reposar de veinte a treinta minutos para que la concentración de la solución sea homogénea.

Colocar una etiqueta al contenedor de la solución, que indique el desinfectante de hipoclorito de sodio (lejía) al 0,25%.

A continuación, se muestra la Tabla I.1, en la cual se establecen las diferentes concentraciones de hipoclorito para su respectivo uso:

Tabla I.1 - Referencia para concentraciones de hipoclorito de sodio (1 de 2)

| Concentración de solución de hipoclorito de sodio a preparar | Cantidad de hipoclorito de sodio a dosificar para diluir la preparación a volumen de 1 litro (1 000 ml) con agua | Uso recomendado |
|--|--|---|
| 3% al 5 % | En concentración comercial (pura) | Limpieza de superficies contaminadas con fluidos orgánicos. Desinfección. |
| 2% | 400 ml | Limpieza en pisos y superficies contaminadas con fluidos orgánicos. |
| 1% | 200 ml | Limpieza de pisos y ambiente con fluidos orgánicos. Desinfección cubetas de limpieza. |

Tabla I.1 - (2 de 2)

| Concentración de solución de hipoclorito de sodio a preparar | Cantidad de hipoclorito de sodio a dosificar para diluir la preparación a volumen de 1 litro (1 000 ml) con agua | Uso recomendado |
|--|--|--|
| 0,5% | 100 ml. | Suelas (contacto no menor a diez segundos para efecto desinfectante), enjuague de guantes, superficies de ambulancias. |
| 0,1% | 1 parte de lejía (cloro) con 49 partes de agua o 20 ml lejía (cloro) con 1 litro de agua. | Limpieza de superficies pisos, escritorios, sillas. Desinfección de ambientes. |
| 0,05% | 1 parte de lejía (cloro) con 99 partes de agua o 10 ml cloro con 1 litro de agua. | Antisepsia de manos. Desinfección de ropa. |
| Nota: Es recomendable mantener el contacto de la solución con la superficie a desinfectar de 15 a 20 minutos. | | |

I.1.3 Identificación de envases

Esta es la información mínima que se debe colocar en los envases de las soluciones preparadas:

Nombre del producto: HIPOCLORITO DE SODIO (lejía)

Concentración del producto: ___ %

Fecha y hora de preparación:

Nombre de quien lo preparó:

Indicaciones de uso:

Fecha y hora de expiración (que no debe sobrepasar las 24 horas):

I.1.4 Precauciones para su uso

- a) evitar que, durante el almacenamiento, pueda entrar en contacto con materiales combustibles, ácidos y/o compuestos derivados del amoníaco;
- b) no mezclar con detergentes, pues esto inhibe su acción y produce vapores irritantes para el tracto respiratorio llegando a ser mortales;
- c) son corrosivos para el níquel, el hierro, el acero; por lo tanto, no debe dejarse en contacto con estos materiales por más tiempo que el indicado;
- d) usar agua desionizada o destilada (preferentemente) para la preparación, con las siguientes características:
 - 1) no debe tener contenido de los metales níquel, cobalto, cobre, hierro, manganeso, mercurio, aluminio, plomo, cinc, estaño, magnesio, bario;
 - 2) libre de cloro; y

- 3) pH entre límites cercanos al neutro.
- e) no mezclar con agua caliente, cuando es hiperclorinada el agua caliente, se produce trihalometano compuesto, cancerígeno animal; y
- f) en contacto con el formaldehído, las soluciones de hipoclorito producen un agente carcinogénico: éter bis (Clorometil).

I.1.5 Condiciones de almacenamiento

- a) se debe guardar en un lugar protegido de la luz, ventilado y a una temperatura no superior de 30°C;
- b) se debe envasar siempre en recipientes plásticos. No envasar en recipientes metálicos;
- c) los recipientes deben ser herméticos y estar bien cerrados;
- d) realizar la señalización del área e identificación del producto;
- e) realizar la rotación del producto en inventario, el primero que entra es el primero que sale;
- f) mantener a disposición las hojas de seguridad en un lugar accesible;
- g) factores que alteran la concentración de la solución de hipoclorito, alcalinidad o valor de pH de la solución:
 - 1) las soluciones de hipoclorito de baja concentración se descomponen más lentamente que las de alta concentración, un valor del pH entre 11 y 13 dará soluciones más estables;
 - 2) temperatura de la solución durante el transporte, la preparación y el almacenamiento;
 - 3) concentración de impurezas o metales, tales como cloratos, hierro, níquel, cobre que pueden causar una rápida degradación del hipoclorito y producción de sólidos suspendidos en la solución;
 - 4) exposición a la luz solar, artificial;
 - 5) presencia de materia orgánica;
 - 6) tiempo de almacenamiento;
 - 7) incompatibilidades con otros productos; y
 - 8) tipo y carga microbiana.

- h) en caso de emergencia, comunicarse con el Sistema de Emergencias Médicas 132 y, en caso de derrame químico, explosión, incendio y materiales peligrosos, llamar a Cuerpo de Bomberos al 913.

I.2 Solución alcohólica 70%

Es una solución de etanol (alcohol etílico) en agua, la concentración de alcohol más habitual se expresa en porcentaje de volumen, es del 70% v/v utilizado para uso como antiséptico o desinfectante. El alcohol se puede encontrar comercialmente a 3 concentraciones: alcohol al 70%, el cual estaría listo para usarse, 90% y 95%.

I.2.1 Indicaciones para la preparación

Ejemplo: Alcohol etílico al 70%

- a) verifique en la etiqueta del producto alcohol etílico comercial la concentración de estos. Para los ejemplos que se muestran a continuación, se dispone de alcohol etílico al 90% en el primer caso, y alcohol al 95% para el segundo;
- b) determine la cantidad que necesite preparar de esta dilución. En este ejemplo se preparará 1 litro (1 000 ml) al 70% v/v;
- c) cálculos por realizar:

Caso 1

$$V1 \times C1 = V2 \times C2$$

V1= volumen del desinfectante que se extraerá del envase original

C1 = concentración del desinfectante (tal cual el envase original)

V2 = volumen de solución del desinfectante que se desee preparar

C2 = concentración que se necesita preparar

Para este ejemplo, cálculo 1:

V1= volumen de alcohol etílico que se extraerá del envase original

C1= 90%

V2= 1 000 ml

C2= 70 %

Entonces:

$$V1 = (V2 \times C2) / C1$$

$$V1 = (1\ 000\ \text{ml} \times 70\%) / 90\%$$

$$\mathbf{V1 = 777\ \text{ml}}$$

Entonces, para preparar 1 litro de etanol al 70% v/v: tomar 777 ml de etanol al 90% v/v completar hasta 1 litro (1 000 ml) con agua destilada o, en su defecto, con agua filtrada.

Dejar reposar y reajustar hasta 1 litro con agua (al mezclarlo, se reduce el volumen).

Caso 2

Para este ejemplo, cálculo 2:

V1= volumen de alcohol etílico que se extraerá del envase original

C1= 95%

V2= 1 000 ml

C2= 70 %

Entonces:

$V1 = (V2 \times C2) / C1$

$V1 = (1\ 000\ \text{ml} \times 70\%) / 95\%$

V1= 737 ml

Entonces para preparar 1 litro de etanol al 70% v/v: tomar 737 ml de etanol al 95% v/v completar hasta 1 litro (1 000 ml) con agua destilada o, en su defecto, con agua filtrada.

Dejar reposar y reajustar hasta 1 litro con agua (al mezclarlo, se reduce el volumen).

I.2.2 Identificación de envases

Esta es la información mínima que se debe colocar en los envases de las soluciones preparadas:

Nombre del producto: SOLUCIÓN ALCOHÓLICA AL 70%

Concentración del producto: __%

Fecha y hora de preparación:

Nombre de quien lo preparó:

Indicaciones de uso:

Fecha y hora de vencimiento:

I.2.3 Precauciones para su uso

a) no aplicar sobre las mucosas, heridas o quemaduras: la aplicación de alcohol reseca la piel, es irritante y demora el proceso de cicatrización; y

b) no aplicar sobre la piel del recién nacido.

I.2.4 Condiciones de almacenamiento

a) mantener a temperatura inferior a 25 °C;

- b) cerrar completamente los envases para evitar la evaporación;
- c) mantener lejos de fuentes de ignición (llama, chispas, cuerpos incandescentes); y
- d) para más información, consultar: ficha internacional de seguridad química, hoja de seguridad y ficha técnica del producto químico.

I.3 Sales cuaternarias de amonio

Las sales cuaternarias, son sustancias inorgánicas formadas, como su nombre lo indica, por cuatro elementos diferentes.

Eliminan los gérmenes, virus, bacterias (Gram + y Gram -), los hongos y sus hifas, entre otros; por ello han sido usados como agentes antimicrobianos y desinfectantes. Ejemplos de ello son el cloruro de benzalconio, cloruro de bencetonio, cloruro de metilbencetonio, cloruro cetalconio, cloruro de cetilpiridinio, cetrimonio, cetrimida, bromuro de tetraetilamonio, cloruro de didecildimetilamonio y bromuro de domifeno. También es bueno contra los hongos, amebas y virus encapsulados.

Se puede encontrar en el mercado, diferentes tipos generaciones de sales cuaternarias de amonio, según se detalla a continuación:

a) Cuaternarios de segunda generación

Los compuestos de amonio cuaternario denominados de segunda generación (cloruro de etilbencilo) y los de tercera generación (mezcla de primera y segunda generación i.e. Cloruro de Benzalconio y el Cloruro de Alquil Dimetil Etil Bencil Amonio) son compuestos que permanecen más activos en presencia de agua dura. Su acción bactericida es atribuida a la inactivación de enzimas, desnaturalización de proteínas esenciales y la rotura de la membrana celular. Habitualmente, son considerados como desinfectantes a concentraciones de 0,25% a 1,6% para la desinfección de superficies como suelos y paredes.

b) Cuaternarios de tercera generación

Los cuaternarios de tercera generación, tienen un incremento en la actividad biocida, detergencia y un incremento en la resistencia bacteriana al uso constante de una sola molécula.

c) Cuaternarios de cuarta generación

Los cuaternarios de cuarta generación denominados "Twin or Dual Chain Quats" o cuaternarios de "cadena gemela", son productos cuaternarios con cadenas dialquílicas lineales y sin anillo bencénico, como: Cloruro de Didecil Dimetil Amonio o Cloruro de Dioctil Dimetil Amonio o Cloruro de Octil Decil Amonio, cada uno aislado. Estos cuaternarios son superiores en cuanto actividad germicida, son de baja espuma y tienen una alta tolerancia a las cargas de proteína y al agua dura. Se recomiendan para desinfección en industria alimenticia y de bebidas, ya que se pueden aplicar por su baja toxicidad.

d) Cuaternarios de quinta generación

Finalmente, los de quinta generación, son mezclas de la cuarta generación con la segunda generación, es decir: Cloruro de didecil dimetil amonio + cloruro de alquil dimetil bencil amonio + Cloruro de alquil dimetil etilbencil amonio + otras variedades según las formulaciones. La quinta generación tiene un desempeño mayor germicida en condiciones hostiles y es de uso seguro. La proporción de su uso recomendado es de 30 ml por galón de agua para su uso como desinfectante.

I.3.1 Recomendaciones de uso

La aplicación de los cuaternarios se extiende a diversos ámbitos, entre ellos para:

- a) saneamiento general de utensilios y equipos;
- b) desinfección de hospitales, inodoros, instrumentos médicos;
- c) desinfección de ropa en lavanderías, hospitales, hogar, etc.; y
- d) para el control y la inhibición de hongos, en baños de pies.

I.3.2 Precauciones para su uso

- a) los compuestos de amonio cuaternario (“cuats”) muestran una amplia gama de efectos sobre la salud, cuando es expuesto directamente sobre la piel:
 - 1) leves irritaciones de la piel; y
 - 2) dificultades respiratorias.
- b) ingerido en altas concentraciones directamente: graves quemaduras cáusticas gastrointestinales o en la epidermis y, dependiendo de la concentración, síntomas gastrointestinales (náuseas y vómitos), coma, convulsiones, hipotensión y muerte;
- c) mantener fuera del alcance de los niños;
- d) la exposición continuada a ciertos desinfectantes que se usan habitualmente en la limpieza de los centros sanitarios puede aumentar hasta el 32% el riesgo de desarrollar enfermedad pulmonar obstructiva crónica; y
- e) los de quinta generación pueden irritar las vías respiratorias, nocivo en contacto con la piel e ingestión, pueden provocar quemaduras; es muy tóxico para los organismos acuáticos, por ello muy importante capacitarse en la forma adecuada para su uso y disposición final de las soluciones.

I.3.3 Condiciones de almacenamiento

- a) se debe guardar en un lugar protegido de la luz, ventilado y a una temperatura no superior de 30°C;
- b) se debe envasar siempre en recipientes plásticos;
- c) los recipientes deben ser herméticos y estar bien cerrados;
- d) realizar la señalización del área e identificación del producto;
- e) evitar almacenar con productos incompatibles; y
- f) para más información, consultar: ficha internacional de seguridad química, hoja de seguridad y ficha técnica del producto químico, de acuerdo con la generación del compuesto de amonio cuaternario que se adquiriera para su uso. La concentración para usar debe consultarse al proveedor, de acuerdo con la evaluación de riesgo y niveles de exposición en el ambiente a desinfectar.

Anexo J (informativo)

Orientaciones para análisis de riesgo

J.1 Clasificación de la exposición de los trabajadores al SARS-CoV-2

Para el establecimiento de criterios, en este apartado del anexo, se toma lo definido por la Occupational Safety and Health Administration OSHA (Administración de Seguridad y Salud Ocupacional) de los Estados Unidos de América.

El riesgo de los trabajadores por la exposición ocupacional al SARS-CoV-2 —el virus que causa la enfermedad COVID-19—, durante un brote podría variar de un riesgo muy alto a uno alto, medio o bajo (de precaución). El nivel de riesgo depende en parte del tipo de industria, la necesidad de contacto a menos de dos metros de personas que se conoce o se sospecha que estén infectadas con el virus SARS-CoV-2, o el requerimiento de contacto repetido o prolongado con personas que se conoce o se sospecha que estén infectadas con el virus SARS-CoV-2.

Para ayudar a los empleadores a determinar las precauciones apropiadas, OSHA ha dividido las tareas de trabajo en cuatro niveles de exposición al riesgo: muy alto, alto, medio y bajo.

La pirámide de riesgo ocupacional muestra los cuatro niveles de exposición al riesgo, en la forma de una pirámide, para representar la distribución probable del riesgo.



Figura J.1 - Pirámide de riesgo ocupacional para el COVID-19

J.2.1 Riesgo muy alto de exposición

Los trabajos con riesgo muy alto de exposición son aquellos con alto potencial de exposición a fuentes conocidas o sospechosas de COVID-19, durante procedimientos médicos específicos, trabajos mortuorios o procedimientos de laboratorio.

Los trabajadores en esta categoría incluyen:

- a) trabajadores del cuidado de la salud (por ejemplo, doctores, enfermeras(os), dentistas, paramédicos, técnicos de emergencias médicas) realizando procedimientos generadores de aerosol (por ejemplo, entubación, procedimientos de inducción de tos, broncoscopias, algunos procedimientos y exámenes dentales o la recopilación invasiva de especímenes) en pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19;
- b) personal del cuidado de la salud o de laboratorio recopilando o manejando especímenes de pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19 (por ejemplo, manipulación de cultivos de muestras de pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19); y
- c) trabajadores de morgues que realizan autopsias, lo cual conlleva generalmente procedimientos generadores de aerosol, en los cuerpos de personas que se conoce o se sospecha que portaban el COVID-19 al momento de su muerte.

J.2.2 Riesgo alto de exposición

Los trabajos con riesgo alto de exposición son aquellos con un alto potencial de exposición a fuentes conocidas o sospechosas de COVID-19. Los trabajadores en esta categoría incluyen:

- a) personal de apoyo y atención del cuidado de la salud (por ejemplo, doctores, enfermeras(os) y algún otro personal de hospital que deba entrar a los cuartos de los pacientes) expuestos a pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19;

Nota: cuando estos trabajadores realizan procedimientos generadores de aerosol, su nivel de riesgo de exposición se convierte a muy alto.

- b) trabajadores de transportes médicos (por ejemplo, operadores de ambulancias) que trasladan pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19 en vehículos encerrados; y
- c) los trabajadores mortuorios involucrados en la preparación (por ejemplo, para entierro o cremación) de los cuerpos de personas que se conoce o se sospecha que portaban el COVID-19 al momento de su muerte.

J.2.3 Riesgo medio de exposición

Los trabajos con riesgo medio de exposición incluyen aquellos que requieren un contacto frecuente y/o cercano (por ejemplo, menos de dos metros de distancia) con personas que podrían estar infectadas con el SARS-CoV-2, pero que no son pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19.

En áreas con una transmisión comunitaria en progreso, los trabajadores en este grupo de riesgo podrían tener contacto frecuente con viajeros que podrían estar regresando de lugares internacionales, donde exista una transmisión generalizada del COVID-19.

En áreas donde con una transmisión comunitaria en progreso, los trabajadores en esta categoría podrían estar en contacto con el público en general (por ejemplo, en escuelas, ambientes de trabajo de alta densidad poblacional y algunos ambientes de alto volumen comercial).

J.2.4 Riesgo bajo de exposición (de precaución)

Los trabajos con un riesgo de exposición bajo (de precaución) son aquellos que no requieren contacto con personas que se conoce o se sospecha que están infectados con el SARS-CoV-2, como tampoco tienen contacto cercano frecuente (por ejemplo, menos de dos metros de distancia) con el público en general. Los trabajadores en esta categoría tienen un contacto ocupacional mínimo con el público y otros compañeros de trabajo.

a) trabajos clasificados con un riesgo bajo de exposición (de precaución)

Se recomienda desarrollar un plan de preparación y respuesta contra enfermedades infecciosas, protocolos de bioseguridad. De no existir uno, se debe desarrollar un plan de preparación y respuesta contra enfermedades infecciosas que pueda ayudar a guiar las acciones de protección contra el COVID-19. Mantenerse informado de lo más reciente de los lineamientos de Ministerio de Salud, como ente rector de pandemia COVID-19; como además recomendaciones de Ministerio de Trabajo y Previsión Social y considerar cómo incorporar esas recomendaciones y recursos en los planes específicos del lugar de trabajo.

b) implementar controles en el lugar de trabajo

Los profesionales de la seguridad y salud ocupacional utilizan un esquema de trabajo conocido como la “jerarquía de controles”, a fin de seleccionar maneras para controlar los riesgos en el lugar de trabajo. En otras palabras, la mejor manera de controlar un riesgo es removerlo sistemáticamente del lugar de trabajo, en lugar de confiar en que los trabajadores reduzcan su exposición. Durante un brote de COVID-19, cuando no podría ser posible eliminar el riesgo, las medidas de protección más efectivas son (listadas desde la más efectiva hasta la menos efectiva): controles de ingeniería, controles administrativos y prácticas de trabajo seguras (un tipo de control administrativo) y el EPP. Existen ventajas y desventajas para cada tipo de medida de control cuando se considera la facilidad de su implementación, efectividad y costo. En la mayoría de los casos, una combinación de las medidas de control será necesaria para proteger los trabajadores contra la exposición al SARS-CoV-2.

c) controles de ingeniería

Los controles de ingeniería conllevan aislar a los trabajadores de los riesgos relacionados con el trabajo. En los lugares de trabajo donde sean pertinentes, estos tipos de controles reducen la exposición a los riesgos sin recurrir al comportamiento de los trabajadores y puede ser la solución, cuya implementación es más efectiva en términos de costos.

Los controles de ingeniería para el virus SARS-CoV-2 incluyen:

- 1) instalar filtros de aire de alta eficiencia;

- 2) aumentar los índices de ventilación en el ambiente de trabajo;
- 3) instalar barreras físicas, como cubiertas protectoras plásticas transparentes contra estornudos;
- 4) instalar un autoservicio con ventanilla para el servicio al cliente; y
- 5) ventilación especializada de presión negativa en algunos ambientes, como para los procedimientos generadores de aerosol (por ejemplo, cuartos de aislamiento contra infecciones en aire en ambientes del cuidado de la salud y en cuartos de autopsia especializados en las morgues).

d) controles administrativos

Los controles administrativos requieren acción por parte del trabajador o empleador. Típicamente, los controles administrativos son cambios en la política o procedimientos de trabajo para reducir o minimizar la exposición a un riesgo.

Ejemplos de controles administrativos para el virus SARS-CoV-2 incluyen:

- 1) alentar a los trabajadores enfermos a que permanezcan en sus hogares;
- 2) minimizar el contacto entre los trabajadores, clientes y personas atendidas sustituyendo las reuniones tradicionales por las comunicaciones virtuales e implementar el trabajo a distancia, de ser viable;
- 3) establecer días alternos o turnos de trabajo adicionales que reduzcan el número total de trabajadores en una instalación en un tiempo dado, permitiendo que los empleados puedan mantener una distancia entre sí, a la vez que puedan conservar una semana completa de trabajo;
- 4) detener todo viaje no esencial a lugares con brotes de COVID-19 en progreso;
- 5) desarrollar planes de comunicación de contingencias y emergencias, incluyendo un foro para contestar las interrogantes de los trabajadores y comunicaciones a través de internet, de ser viable;
- 6) proveer a los trabajadores educación y adiestramiento actualizados sobre los factores de riesgo del COVID-19 y comportamientos de protección (por ejemplo, buenos hábitos al toser y el cuidado del EPP);
- 7) capacitar y entrenar a los trabajadores que necesitan usar vestimenta y equipo de protección sobre cómo colocárselo, utilizarlo y quitárselo de manera correcta, incluyendo el contexto de sus deberes actuales y potenciales; y

- 8) el material de capacitación debe ser fácil de entender y estar disponible en el idioma apropiado y nivel de alfabetismo de todos los trabajadores.
- e) prácticas de trabajo seguras

Las prácticas de trabajo seguras son tipos de controles administrativos que incluyen los procedimientos para un trabajo seguro y apropiado, que se utilizan para reducir la duración, frecuencia o intensidad de la exposición a un riesgo. Ejemplos de prácticas de trabajo seguras para el SARS-CoV-2 incluyen:

- 1) proveer recursos y un ambiente de trabajo que promueva la higiene personal. Por ejemplo, proveer papel higiénico, depósitos para la basura que no tengan que tocarse, jabón de mano, toallitas de mano con al menos 70% de alcohol, desinfectantes y toallas desechables para que los trabajadores limpien sus superficies de trabajo;
 - 2) requerir el lavado regular de las manos o el uso de toallitas a base de alcohol. Los trabajadores siempre deben lavarse las manos cuando tengan suciedad visible y luego de quitarse cualquier equipo de protección personal (EPP); y
 - 3) colocar rótulos de lavado de manos en los baños.
- f) equipo de protección personal (EPP).

Mientras que los controles de ingeniería y administrativos se consideran más efectivos para minimizar la exposición al virus SARS-CoV-2, el EPP también puede ser necesario para prevenir ciertas exposiciones. Aunque el uso correcto del EPP puede ayudar a prevenir algunas exposiciones, no debe tomar el lugar de otras estrategias de prevención.

Ejemplos de EPP incluyen: guantes, gafas, escudos faciales, máscaras faciales y protección respiratoria, cuando sea pertinente. Durante el brote de una enfermedad infecciosa, como el COVID-19, las recomendaciones de EPP específicas a las ocupaciones o tareas de trabajo pueden cambiar, dependiendo de la ubicación geográfica, las evaluaciones de riesgo actualizadas para los trabajadores y la información sobre la efectividad del EPP en la prevención de la propagación del COVID-19.

Todos los tipos de EPP deben:

- 1) seleccionarse con base en el riesgo para el trabajador;
- 2) ajustarse apropiadamente y reajustarse periódicamente, según sea aplicable (por ejemplo, los respiradores);
- 3) usarse de manera consistente y apropiada cuando sea requerido;
- 4) inspeccionarse, recibir mantenimiento regularmente y ser reemplazado, de ser necesario;

- 5) removerse, limpiarse y almacenarse o desecharse de manera apropiada, según sea aplicable, para evitar la contaminación del usuario, de otros, o el ambiente; y
- 6) tomar en consideración el estado de salud física y mental de quien los usará.

Los empleadores están obligados a proveer a sus trabajadores el EPP necesario para mantenerlos seguros, mientras realizan sus trabajos. Los tipos de EPP requeridos durante un brote de COVID-19 se basarán en el riesgo de ser infectado con el virus SARS-CoV-2, mientras se trabaja y se realizan tareas de trabajo que pudieran resultar en una exposición.

Los trabajadores, incluyendo aquellos que trabajan a menos de dos metros de pacientes que se conozca o se sospecha que están infectados con el virus SARS-CoV-2 y aquellos que realizan procedimientos generadores de aerosol, necesitan usar respiradores.

Se recomienda que sean certificados sobre la base de Normas Técnicas por organismos de certificación acreditados. En caso de respiradores de pieza facial N95 o de mayor filtrado, deben usarse en el contexto de un programa escrito integral de protección respiratoria que incluya pruebas de ajuste, adiestramiento y exámenes médicos.

- 1) cuando no estén disponibles los respiradores con pieza facial de filtrado N95, debe considerarse el uso de otros respiradores que provean mayor protección y mejoren la comodidad del trabajador;
- 2) usar un respirador N95 quirúrgico cuando sea necesaria la protección respiratoria y la resistencia a la sangre y fluidos corporales;
- 3) los escudos faciales o caretas de acrílico también pueden usarse encima de un respirador para prevenir la contaminación del respirador. Ciertos diseños de respiradores con proyecciones delanteras (estilo pico de pato) pueden ser difíciles de usar bajo un escudo facial. Asegurarse de que el escudo facial no previene el flujo de aire a través del respirador;
- 4) considerar los factores como la función, ajuste, habilidad para descontaminar, disposición y costo;
- 5) el adiestramiento sobre los respiradores debe contemplar la selección, uso (incluyendo su colocación y remoción) disposición o desinfección apropiada, inspección para detectar daños, mantenimiento y las limitaciones del equipo de protección respiratoria; y
- 6) la forma apropiada del respirador dependerá del tipo de exposición y del patrón de transmisión del COVID-19.

El inventario de peligros y riesgos, como las medidas de control a implantar, deben quedar registrados en su ficha de evaluación de riesgos. Este proceso —adecuadamente efectuado, más los documentos generados— es el referente para lograr ejecutar su Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de forma eficiente y funcional.

Tabla J.1 - Ejemplo de ficha para evaluación de riesgos

| ORGANIZACIONES: ABC | | | | EVALUADOR: xxxxxxxx | | | | FECHA: XX/XX/XX | Pág.1 de X | | |
|---------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|-------|------|----------|-----------------------------------|---|---------------------------------|---|
| Área | Puesto de trabajo/ Usuarios | No. de trab. / Usuarios | Peligro identificado | Evaluación | | | | Riesgos identificados | Medidas preventivas | Acciones correctivas | Responsable de implementar acciones correctivas |
| | | | | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | | | |
| Recepción | Recepcionista | 1 | 1 | | X | | | Infección de SARS-CoV-2, COVID-19 | <ul style="list-style-type: none"> • Lavado y antisepsia de manos • Uso de mascarillas por las personas • Acciones de información y comunicación sobre medidas de bioseguridad | Activar el plan de contingencia | Director/subdirector/ (Describir el puesto de trabajo que cuenta con la autoridad para implementar las acciones correctivas) |
| Área administrativa | Jefaturas/Técnicos | 20 | 1 | | X | | | Infección de SARS-CoV-2, COVID-19 | <ul style="list-style-type: none"> • Mantener distanciamiento físico • Lavado y antisepsia de manos • Uso de mascarillas • Acciones de información y comunicación sobre medidas de bioseguridad | Activar el plan de contingencia | Director/subdirector/ (Describir el puesto de trabajo que cuenta con la autoridad para implementar las acciones correctivas) |

Anexo K
(informativo)

Etiqueta para el uso de ascensores/elevadores

Todos los empleados que decidan utilizar el elevador deberán:

- a) utilizar el elevador/ascensor de preferencia de manera individual, de no ser posible, el máximo de personas dentro del elevador debe ser, 4 personas;
- b) hacer uso de la mascarilla;
- c) luego de ingresar al ascensor/elevador, girarse y dar la espalda al resto de los ocupantes,
- d) uso de solución alcohólica igual o mayor al 70% para la antisepsia de manos antes y después de haber usado el elevador

Los elevadores/ascensores deberán estar debidamente señalizados, respetando, si es posible la distancia mínima y cumpliendo la capacidad máxima de 4 personas.



Anexo L
(informativo)

Guía para el proceso de limpieza y desinfección en servicios sanitarios

- a) el proceso de limpieza se inicia con el lavado de las paredes, el lavamanos, la jabonera, los grifos y la puerta con una esponja impregnada de una solución desinfectante;
- b) antes de iniciar el lavado de inodoros, se recomienda vaciar el agua de los tanques al menos una vez;
- c) posteriormente, se debe esparcir la solución desinfectante (que debe ser preparada el mismo día que se va a utilizar y no hacer uso de ella después de 24 horas de su preparación) por todas las superficies del sanitario, iniciando por la parte exterior, la base, el área por atrás, las tuberías y las bisagras;
- d) las ranuras de las losas, las válvulas se friccionan con un cepillo pequeño;
- e) el piso se lava con cepillo pequeño y solución desinfectante; posteriormente, se recomienda limpiar con un trapeador escurrido;
- f) el espejo se limpia con un sacudidor seco;
- g) al finalizar la limpieza se verifica que los drenajes (desagües) se encuentren despejados; y
- h) se debe colocar la dotación de jabón, papel toalla, papel higiénico y sus dispensadores respectivos.

Tabla K.1 - Bitácora de limpieza y desinfección

| Área | Fecha | Hora | Insumos | | | Responsable de ejecución | Responsable de supervisión | Observaciones |
|------|-------|------|----------|-------------------------------------|------------|--------------------------|----------------------------|---------------|
| | | | Químicos | Equipo de protección personal (EPP) | Utensilios | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ISO/PAS 45005:2020, Occupational health and safety management — General guidelines for safe working during the COVID-19 pandemic;
- [2] NTS ISO 31000:2018, Gestión del riesgo. Directrices;
- [3] Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Febrero 2021.
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/schools-childcare/schools.html>;
- [4] Farmacología básica y clínica, 11ª Edición. Chambers, H., & Deck, D. (2010). En B. G. Katzung, Farmacología básica y clínica, 11ª Edición (pág. 879). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.;
- [5] Guía sobre la preparación de los lugares de trabajo para el virus COVID-19. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA). Estados Unidos de América, 2020, pp. 21-.29;
- [6] Instituto Nacional de Investigación del Genoma Humano.
<https://www.genome.gov/es/genetics-glossary/Virus>;
- [7] Introducción a la cirugía. McGraw-Hill México, año 2011. Enciclopedia Británica 11va. Edición;
- [8] Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. Decreto Legislativo N° 254. El Salvador, 2010;
- [9] Lineamientos técnicos para la atención integral de personas con COVID-19, Ministerio de Salud. Noviembre 2020. 2da. Edición, San Salvador;
- [10] Lineamientos técnicos para el uso de mascarillas y trajes de protección personal por la emergencia por COVID-19. Ministerio de Salud. Mayo 2020. 3ra. Edición, San Salvador;
- [11] Lineamientos para el uso del EPP para trabajadores de la salud y administrativos ante la exposición por COVID-19 en los diferentes escenarios del ISSS, Marzo 2021. 2da. Edición, Salvador;
- [12] Organismo Panamericano de la Salud (OPS). <https://www.paho.org/es>
- [13] Organización Mundial de la Salud (OMS). <https://www.who.int/es>;
- [14] Protocolo de: asepsia médica “Lavado de Manos Antiséptico, Calzado de Guantes y Manejo de Pinza de Transferencia”, Centro de Habilidades y Destrezas en Salud; Escuela de Medicina, Facultad de Medicina, Universidad de El Salvador; julio 2020.
- [15] Real Academia Española, 2020. <https://dle.rae.es/>



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

**Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN),
Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC,
San Bartolo, Ilopango, San Salvador, El Salvador. C.A.**

OSN/EDP 03.118.01:21

ICS 03.080.20