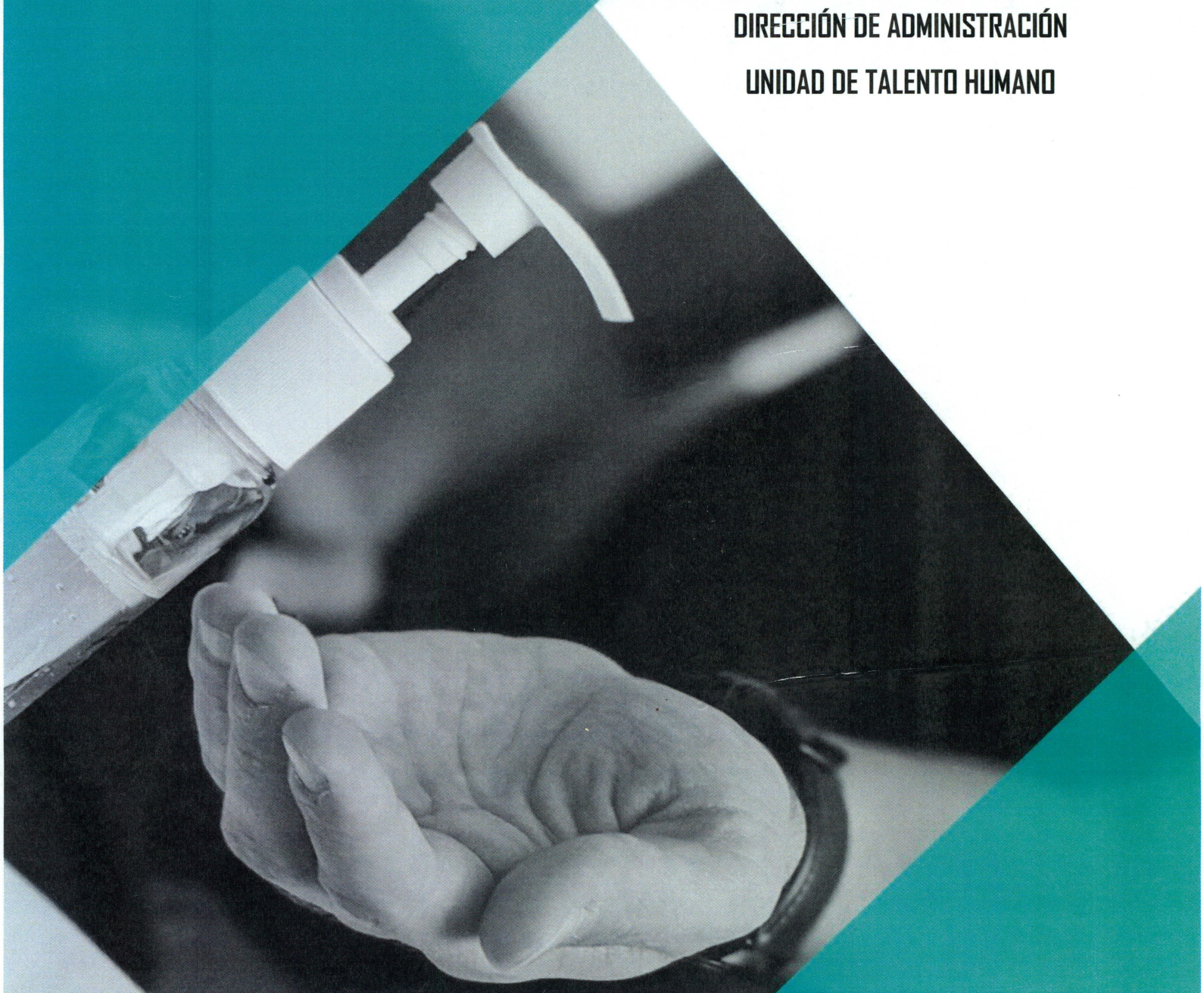


DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

**PROTOCOLO DE LA DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR SOBRE
BIOSEGURIDAD EN EL TRABAJO
FRENTE AL COVID-19**

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE TALENTO HUMANO



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. BASE LEGAL	4
3. OBJETIVO.....	4
4. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
5. TERMINOLOGÍA.....	5
6. GENERALIDADES DEL COVID-19.....	6
7. RESPONSABILIDADES	7
7.1 Empleador.....	7
7.2 Empleados(as).....	8
7.3 Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.....	9
8. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD QUE DEBEN ADOPTARSE.....	10
8.1 Medidas de salida del hogar hacia el trabajo.....	10
8.2 Medidas para el acceso de empleados(as) a las instalaciones.....	11
8.3 Medidas para el acceso de visitantes (consumidores, proveedores, contratistas, etc.).....	13
8.4 Medidas generales sobre la circulación de personas en las oficinas de la Defensoría.....	14
8.5 Medidas para reuniones de trabajo.....	15
8.6 Medidas preventivas de higiene personal.....	15
8.6.1 Personal en general.....	15
8.6.2 Personal de Campo.....	17
8.7 Medidas para la atención de usuarios, visitantes, proveedores y/o contratistas.....	17
8.8 Medidas para el uso de transporte institucional.....	18
8.9 Medidas preventivas para la toma de alimentos durante la jornada laboral.....	19
8.10 Medidas para la limpieza y desinfección de instalaciones.....	19
9. ACCIONES A REALIZAR ANTE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE LA COVID19	20
9.1 Para casos sintomáticos.....	20
9.2 Para personal que ha tenido contacto con un caso confirmado o sospechoso, y se presentan a sus lugares de trabajo.....	21
9.3 Seguimiento de casos.....	21
10. SANCIONES.....	23
11. VIGENCIA.....	23

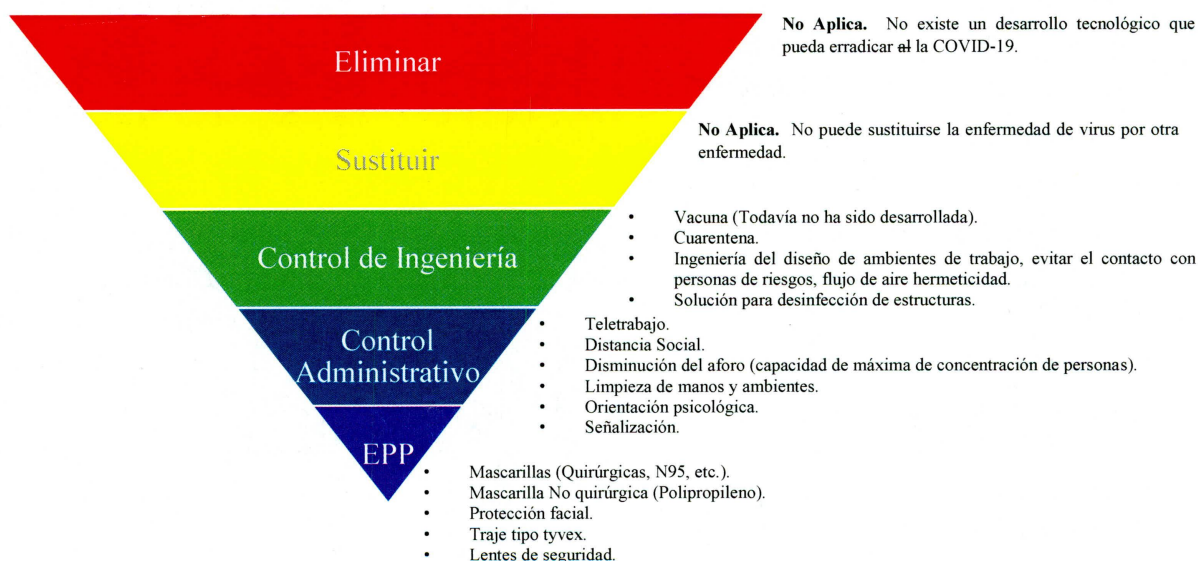
1. INTRODUCCIÓN.

El presente protocolo tiene como objetivo contribuir a la prevención, contención y mitigación de la COVID 19, de acuerdo con las directrices emitidas por el Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo y Prevención Social, cabe mencionar que también han sido consideradas indicaciones de otros organismos sanitarios reconocidos¹, a fin de proteger al máximo el entorno laboral de los(as) empleados(as).

Por ello, la importancia de fortalecer la seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados(as), enfatizando en el seguimiento continuo de las medidas preventivas necesarias y considerando las condiciones óptimas para el desarrollo de sus funciones.

Se incluyen generalidades sobre el virus COVID 19, lineamientos y normas obligatorias de higiene las cuales deberán ser implementadas con exactitud por parte de la institución y sus empleados(as).

El protocolo tiene como base la jerarquía de controles, con el objetivo de reducir riesgos de la Seguridad y Salud en el Trabajo:



¹ Organización Mundial para la Salud y Departamento del Trabajo de los EE. UU. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional.

2. BASE LEGAL

El presente Protocolo tiene su fundamento legal en la normativa que a continuación se detalla:

- Artículos 1 y 65 Inciso primero de la Constitución de la República.
- Artículos 63, 65, 69 letra e y 95 de la Ley de Protección al Consumidor.
- Código de Trabajo.
- Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajos.
- Ley de Regulación del Teletrabajo.
- Disposición Transitoria que Protege a los Trabajadores con Condición Médica Vulnerable frente al COVID 19.
- Decreto Ejecutivo N° 31, Lineamiento para la Reincorporación de los Empleados del Órgano Ejecutivo y de sus Dependencias a sus Centros de Trabajo, durante le pandemia por COVID 19.
- Decreto Ejecutivo N° 38 Reforma a Lineamiento para la Reincorporación de los Empleados del Órgano Ejecutivo y de sus Dependencias a sus Centros de Trabajo, durante le pandemia por COVID 19, establecidos mediante decreto ejecutivo N°. 31 de fecha 20 de agosto de 2020, publicado en el Diario Oficial N° 168, Tomo N° 428 de la misma fecha.
- Protocolo Integral de Prevención de Riesgos Biológicos en los Lugares de Trabajo, emitido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social,
- Reglamento Interno de Trabajo de la Defensoría del Consumidor

3. OBJETIVO.

Orientar a los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor, sobre las medidas de bioseguridad, las cuales deberán acatar estrictamente para prevenir, controlar e identificar posibles casos de la COVID 19, en la institución. Asimismo, evitar infecciones respiratorias tales como: gripe, influenza, entre otras, que se transmiten por gotas de saliva al hablar, toser y estornudar; que contaminan superficies y objetos en un área de circunferencia de aproximadamente un metro y medio a dos metros.

4. AMBITO DE APLICACIÓN.

El protocolo tiene como ámbito de aplicación a todos los(as) empleados(as), consumidores(as), contratistas y visitas que ingresen a las diferentes sedes de la Defensoría del Consumidor.

5. TERMINOLOGÍA.

- a) **Aislamiento domiciliario.** Es el aislamiento de una persona que cumpla definición de casos confirmados de COVID-19, asintomáticos o con síntomas leves, sin riesgo de complicación en su lugar de domicilio. Este mecanismo también aplica para aquellas personas que cumplan la definición de casos sospechoso previa evaluación médica.
- b) **Caso confirmado COVID 19.**
- Caso sospechoso con prueba de PCR COVID-19 con resultado positivo.
 - Persona con tamizaje respiratorio con prueba de PCR COVID-19 con resultado positivo.
- c) **Caso sospechoso COVID 19.**
- Toda persona que presente, fiebre y uno o más de los siguientes síntomas: tos seca, rinorrea, congestión nasal, odinofagia, dificultad respiratoria, y/o diarrea sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica.
 - Toda paciente con diagnóstico clínico y radiológico de neumonía sin otra etiología que explique el cuadro clínico.
 - Toda persona que haya estado en contacto directa de casos de COVID-19 que presente fiebre y uno o más síntomas respiratorios (tos seca, rinorrea, congestión nasal, odinofagia, dificultad respiratoria).
- d) **Desinfección.** Es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos
- e) **Distanciamiento social.** También llamado "distanciamiento físico", significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa. El distanciamiento social o físico debe mantener una distancia de al menos 2 metros con respecto a otras personas.

6. GENERALIDADES DEL COVID-19.

El Coronavirus es un tipo de virus que causa enfermedades respiratorias en seres humanos, que generalmente causan síntomas similares al resfrío, que en raras ocasiones pueden ser letales. Sin embargo, este tipo de coronavirus COVID-19 o SARS-CoV-2, es una forma más grave del Coronavirus.

a. Modo de transmisión.

El virus se propaga principalmente de persona a persona, cuando están en estrecho contacto (a menos de aproximadamente 2 metros de distancia), a través de microgotas respiratorias producidas por una persona infectada al toser, hablar o estornudar. Estas microgotas pueden posarse sobre la boca, nariz u ojos de personas cercanas o posiblemente son inhaladas hacia los pulmones.

También estas microgotas pueden caer sobre objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden infectarse al tocar la superficie u objeto contaminado con el SARS-CoV-2, y luego tocar su propia boca, nariz y ojos.

Las personas enfermas pueden transmitir el virus desde dos días antes de la aparición de síntomas hasta 7 días después de finalizada la fiebre.

b. Período de Incubación

El período de incubación puede ser desde 2 hasta 14 días, lo cual podría variar según el caso.

c. Síntomas.

Los síntomas del coronavirus (COVID-19) incluyen:

- Tos seca.
- Secreción y goteo nasal
- Fatiga.
- Dolor de cabeza y garganta.
- Fiebre.
- Escalofríos y malestar general.
- Dificultad para respirar (disnea).

Otros síntomas menos comunes son:

- Pérdida del sentido del olfato y gusto
- Diarrea.
- Erupciones cutáneas.
- Problemas hematológicos (trombóticos o hemorrágicos)

Síntomas graves que se presentan son:

- Dificultad para respirar.
- Dolor agudo o presión en el pecho.
- Falla multiorgánica.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Empleador.

Para efectos de la implementación del protocolo de bioseguridad, la parte empleadora de la Defensoría del Consumidor (DC) debe tomar las medidas pertinentes, considerando lo siguiente:

- Implementar las acciones que permitan garantizar la continuidad de las actividades y la protección integral de los(as) empleados(as), consumidores(as), proveedores(as) y demás personas presentes en las instalaciones de las diferentes sedes de la institución o que las visiten.
- Proveer a los(as) empleados(as) elementos de protección personal (mascarillas, guantes, u otro elemento de protección que se considere adecuado según las funciones que realizan) que deban utilizarse para el cumplimiento de las actividades laborales.
- Implementar una estrategia de comunicación y difusión para poder incidir en el personal respecto a las medidas de prevención dispuestas en este protocolo.
- Garantizar una correcta ventilación, cuando sea natural se permitirá la ventilación cruzada y cuando sea artificial se establecerá la limpieza periódica de los equipos.
- Se debe garantizar la separación de los puestos de trabajo de una distancia de 2 metros; en los lugares donde no se pueda garantizar esta distancia mínima de

- distanciamiento social se deberá hacer uso constante de equipo de protección personal (EPP), asimismo se deberá evaluar flexibilizar el trabajo, es decir permitir la reorganización del personal a través de turnos, escalonamiento de jornadas laborales y/o teletrabajo u otra que se decida, considerando la condición de exposición y vulnerabilidad de los(as) empleados(as).
- Se deberá procurar el uso de tecnologías de información y comunicación (teléfono, correos, videoconferencias, etc.), para minimizar el contacto directo con otras personas de la institución.
 - Todas las sedes de la Defensoría deberán suspender espacios comunes donde no se tenga control de las medidas de distanciamiento social e higiene personal o aquellos que sean en lugares cerrados, con poca ventilación y que no permitan la distancia de más de 2 metros entre personas, o en su caso, establecer su utilización de forma programada y siempre cumpliendo las medidas de bioseguridad, lo anterior deberá ser comunicado a la Dirección de Administración.
 - Mantener informado al personal por medio de comunicados (SINCO, carteleras o correo electrónico) sobre medidas de prevención.
 - Mantener la dotación de gel antibacterial en todos los dispensadores.
 - Mantener dotación de suministros de limpieza y desinfección.
 - Reforzar las tareas de limpieza en todas las estancias, con especial énfasis en aquellas áreas o superficies que se tocan con más frecuencia como: ventanas, chapas de puertas, lavamanos, servicios sanitarios, botones de elevador, así como otras áreas de uso habitual por los(as) empleados(as).

7.2 Empleados(as).

- Cumplir con los protocolos de seguridad adoptados por la Defensoría durante el tiempo que deba permanecer en el lugar de trabajo.
- Adoptar con exactitud los lineamientos de higiene, los cuales incluyen el uso permanente de los elementos de protección personal, mantener el lugar de trabajo

limpio (cada empleado(a) puede utilizar su propio alcohol, jabón u otro desinfectante para realizar la limpieza de sus elementos de trabajo de uso frecuente tales como: celulares, teléfonos, escritorios, computadores, entre otros), con el objetivo de cuidar su salud y la de sus compañeros(as) de trabajo.

- Reportar a su jefatura inmediata cualquier alteración a su salud, especialmente si tiene que ver con los síntomas relacionados con la COVID 19.
- Reportar a su jefatura inmediata cualquier caso de contagio que pueda llegarse a presentar en el trabajo o en su hogar.
- Realizar el “**Cuestionario de Prevención COVID 19**”, los días que se presente a laboral presencialmente, dicho cuestionario está disponible en la plataforma SINCO.
- Los(as) empleados(as) deberán presentarse a la sede que corresponda, únicamente los días que la jefatura inmediata le ha asignado o aprobado para laborar de forma presencial a fin de evitar aglomeraciones y concentración en las áreas o unidades de trabajo. Los días que no le corresponde asistir de forma presencial, realizará las actividades que su jefatura le delegue desde su domicilio, en los casos que aplique. En caso que el(la) empleado(a) necesite apersonarse a las instalaciones de su sede en un día que no se encuentra programado(a), deberá gestionar las autorizaciones con su jefatura inmediata, y solo podrá presentarse si le es autorizado el ingreso.
- Utilizar adecuada y racionalmente los recursos de seguridad e higiene personal que le sean asignados por la Defensoría.

7.3 Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Para dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional (CSSO), deberán actualizar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, con el objetivo de establecer las medidas de prevención y protección de la COVID 19, correspondientes a las actividades realizadas en la institución.

- Los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional, deberán incrementar su participación e intervención para la ejecución de las medidas descritas en el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos o los protocolos de medidas preventivas para efectos de prevenir contagios por la COVID 19.
- Apoyar en la realización de capacitaciones respecto a las medidas preventivas
- Los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional de las distintas sedes, en conjunto con el empleador, deberán establecer mecanismos de comunicación eficaz hacia los(as) empleados(as) a través de la colocación de afiches en lugares visibles y/o con la distribución de material informativo, colocación de señalización referente a las medidas de prevención y actuación que sean emitidas por las autoridades competentes, cumpliendo con el elemento número 9 del Programa de Gestión y Prevención de Riesgos Ocupacionales o medidas sustitutivas, según corresponda.
- Verificar el cumplimiento y dar seguimiento a la implementación de las medidas preventivas descritas en el presente protocolo.

8. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD QUE DEBEN ADOPTARSE.

8.1 Medidas de salida del hogar hacia el trabajo.

Los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor deberán tomar las siguientes medidas al momento de trasladarse hacia la sede donde desarrolla sus labores:

- Si antes de salir de su hogar presenta alguna sintomatología de la COVID-19, deberá notificar a su jefatura, y no deberá acudir al trabajo hasta que se confirme que no hay riesgo para el trabajador y para las demás personas del lugar de trabajo. La persona deberá acudir a un centro de salud o llamar al Ministerio de Salud al 132 del Sistema de Emergencias Médicas (SEM). Asimismo, en caso de cualquier otra sintomatología puede hacer uso de la consulta externa de ISSS a través de WhatsApp al 2244-4777, www.consultaenlinea.iss.gov.sv o marcando al 127 opción 1.

- Si la persona trabajadora estuvo en contacto con una persona que ha resultado positiva de la COVID-19 deberá notificar a su respectiva jefatura y deberá seguir lo establecido en el apartado 9 del presente documento.
- Lavarse las manos y utilizar mascarilla, si la persona posee termómetro, tomar la temperatura previo al salir de su casa hacia el trabajo.

8.2 Medidas para el acceso de empleados(as) a las instalaciones.

Durante el ingreso de los(as) empleados (as) a la Defensoría del Consumidor deberán realizarse las siguientes acciones:

Acciones por parte del empleador:

- Colocar una bandeja para desinfección de los zapatos al momento de ingresar.
- Colocar dispensadores de alcohol gel en la entrada y pasillos de acceso del personal.
- Suspensión del uso de marcadores biométricos por huella digital como mecanismo de control de horarios de entrada y de salida, implementando un método de control por medio de SINCO que no implique el contacto de persona a persona. En el caso de aquellas unidades organizativas en donde el personal comparte equipo informático el empleado debe limpiar el equipo previo a su uso.

Acciones por parte del guardia de seguridad:

- Tomar la temperatura de todo el personal, a la entrada y salida de la jornada laboral. Si se reporta una persona que tenga más de 37.5° C ó posee síntomas respiratorios no se permitirá el ingreso a las instalaciones y se deberá notificar inmediatamente a la Unidad de Talento Humano y/o a la persona referente de cada sede de la Defensoría, ya que se deberá remitir a la persona hacia su domicilio para que siga las indicaciones proporcionadas por el MINSAL.

- Si detectare a un (una) empleado (a) una temperatura mayor a 37.5° al momento de su salida, se lo debe hacer saber al empleado(a) y de igual forma deberá comunicarlo a la Unidad de Talento Humano y/o a la persona referente de cada sede de la Defensoría, para el mismo procedimiento que cuando ingresare con temperatura.
- Llevar un registro (bitácora) de los empleados (as), reportando temperatura de entrada y salida.
- Indicar a los(as) empleados(as) que se apliquen alcohol gel en la entrada.

Acciones por parte de los(as) empleados (as):

- Si el(la) empleado(a) posee vehículo particular e ingresa al parqueo de la DC del Plan de la Laguna debe esperar a que el vigilante realice la desinfección de las llantas del vehículo, en el resto de sedes deberá atender a los protocolos establecidos por los administradores de las instalaciones.
- Los(as) empleados(as) deben ingresar a cada sede donde desarrollan sus labores portando mascarilla.
- El (la) empleado(a) deberá de desinfectar sus zapatos, esperar a que le tomen la temperatura y aplicar alcohol gel al ingresar a la institución.
- Al llegar a su puesto de trabajo deberá realizar limpieza y desinfección de sus herramientas y equipo a utilizar.
- Lavarse las manos y aplicar alcohol gel, luego de limpiar la estación de trabajo.
- El elevador ubicado en el Plan de la Laguna queda exclusivamente para personas con discapacidad, con otras afecciones o afectaciones que no le permiten su fácil movilización, o para transportar objetos pesados de un nivel a otro, permitiendo un máximo de 4 personas, y para todas aquellas personas que se movilen entre el nivel 1 y 6 por ejemplo. Para el resto de niveles el ingreso y salida deberá hacerse por las graderías.

8.3 Medidas para el acceso de visitantes (consumidores, proveedores, contratistas, etc.)

Durante el ingreso de los(as) visitantes, consumidores, proveedores, contratistas, u otros ajenos al personal de la Defensoría del Consumidor deberán adoptarse las siguientes medidas:

Unidades correspondientes:

- La unidad responsable de atender a la persona visitante, usuaria o en el caso de proveedores la unidad solicitante del servicio, deberá comunicar a sus visitantes, usuarios(as) del servicio o a sus proveedores y/o contratistas, entre otros, el uso obligatorio de mascarillas para el ingreso a cada una de las sedes, las condiciones de su espera, su ubicación y demás medidas de bioseguridad en las respectivas unidades de la Defensoría.
- Para la atención de personas visitantes y usuarias se adoptarán e indicarán las medidas y condiciones en las que la defensoría les atenderá de forma presencial en sus oficinas y para la entrega de un bien o servicio contratado por la DC deberá programarse el día y hora en que se recibirá a fin de evitar aglomeración de visitantes, usuarios(as) y proveedores.
- Para la entrega de documentos (facturas, quedan, contratos, escritos, etc.) cada sede deberá designar un lugar para entrega o firma de documentos correspondientes a fin de evitar que personas externas a la institución ingresen a las oficinas o niveles de cada edificio, a excepción de casos debidamente justificados como, por ejemplo: servicios de mantenimiento de fotocopiadoras, entrega de botellas de agua cristal, etc.
- Para el caso del Plan de la Laguna, si la persona externa a la Defensoría acude en vehículo particular deberá comunicársele que deberá dejar su vehículo en áreas externas a la institución, a excepción de personas con discapacidad, con otras afecciones o afectaciones que no le permiten su fácil movilización o a personas expresamente autorizadas se les designara un estacionamiento.
- Se prohíbe el acceso a familiares del(la) empleado(a) principalmente los que pertenezcan a grupos vulnerables, así como de hijos(as) menores de edad.

- En los casos en los que por alguna razón la persona visitante, usuaria o proveedor no portará su mascarilla o la misma sufre algún daño mientras se encuentra en las instalaciones de la Defensoría y no le fuese posible disponer de ella de inmediato, la Unidad correspondiente de la Defensoría deberá gestionar y proporcionarle una.

De Guardia de Seguridad, Anfitrión o persona que reciba al ingreso:

- Verificar que porte adecuadamente su mascarilla, desinfecte sus zapatos y tomar la temperatura de las personas externas a la entrada y salida. Si se reporta una persona que tenga más de 37.5° C o posee síntomas respiratorios no se permitirá el ingreso a las instalaciones y se deberá notificar al Jefe de la Unidad donde la persona realizará el trámite, servicio o entregara suministros o bienes.
- Llevar un registro (bitácora) de las personas externas que visitan las instalaciones, reportando nombre del visitante, temperatura de entrada y salida, y nombre de la o las personas de la DC que le atenderán, con el fin de que a futuro puedan identificarse posibles nexos epidemiológicos.
- Indicar a las personas visitantes que se apliquen alcohol gel en la entrada.

8.4 Medidas generales sobre la circulación de personas en las oficinas de la Defensoría.

- Las puertas de las oficinas durante la jornada laboral deberán permanecer de preferencia abiertas para evitar el uso continuo de las manecillas.
- Cada sede debe evitar el desplazamiento entre áreas u oficinas, para tratar asuntos no esenciales y que pueden solventarse mediante llamada telefónica, correo videoconferencia u otro medio electrónico.
- En las áreas comunes tales como: cocina, espacios designados para tomar alimentos, recepción, etc., debe mantenerse en todo momento el distanciamiento social, cada sede evaluará la cantidad de personas permitidas en dichas áreas, asimismo si es necesario adoptar turnos para calentar o tomar los alimentos.

- Los trámites administrativos de diferente índole, en la medida de lo posible se debe procurar realizarlos de forma no presencial, para ello se podrá hacer uso de la tecnología o medios disponibles. En caso se requiera realizarlo de forma presencial y necesiten desplazarse entre sedes la jefatura inmediata del empleado debe comunicarse con la jefatura del área donde se realizará el trámite para coordinar su visita y se deberá garantizar distanciamiento social, uso de mascarilla y demás medidas de bioseguridad adoptadas.

8.5 Medidas para reuniones de trabajo.

- Se prohíben fiestas y celebraciones internas.
- Como regla general, las reuniones se harán de manera virtual haciendo uso de los recursos tecnológicos para ello.
- Si es estrictamente necesaria la reunión presencial se deberán tomar las siguientes medidas:
 - La unidad solicitante de la reunión deberá coordinar con el personal de limpieza para desinfectar el lugar previo al inicio de la reunión.
 - Reducir el número de asistentes, garantizando distanciamiento social de 2 mts
 - Todos los asistentes deben utilizar correctamente la mascarilla
 - Realizar lavado de manos y/o uso de alcohol gel a la entrada y salida de la reunión
 - Realizar limpieza del lugar posterior a la reunión.
 - Cancelar la reunión inmediatamente si una de las personas presentes posee síntomas respiratorios y se procederá conforme lo dispuesto en el número 9 de este Protocolo.
 - Cada persona participante deberá llevar su botella de agua.
 - Evitar ingerir alimentos durante la reunión.

8.6 Medidas preventivas de higiene personal.

8.6.1 Personal en general.

- Utilizar alcohol gel de forma constante.

- Cada persona será responsable de desinfectar su espacio de trabajo y equipo de trabajo antes de iniciar la jornada laboral.
- Los(as) empleados(as) deben utilizar la mascarilla durante toda la jornada laboral y mantener el distanciamiento físico. Únicamente pueden quitarse su mascarilla al momento de tomar alimentos o bebidas y deberá procurar hacerlo en forma aislada.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón y tratar de que cada lavado dure al menos 40 segundos o utilizar una solución hidroalcohólica en caso de que el lavado de manos no sea posible.
- Utilizar toallas descartables para el secado de manos.
- Taparse la boca al momento de toser o estornudar con un pañuelo desechable y botarlo inmediatamente después de usarlo; si no hay un pañuelo disponible, realizar estas acciones tapándose con la parte interna del codo.
- Evite el estrechamiento de manos, abrazos y besos para saludar entre empleados(as).
- Evitar tocarse ojos, nariz y boca, no escupir, y evitar estornudar sin protección frente a otras personas.
- No compartir alimentos, bebidas ni objetos de uso personal (cubiertos, platos, bolígrafos, entre otros).
- Evitar el contacto con objetos o superficies que han sido tocadas por otras personas y al haber tenido contacto con ellas lavarse las manos de manera adecuada.
- Mantener la distancia entre personas a un mínimo de 2 metros, aún en lugares de uso común (cocina, puestos de trabajo, sala de reuniones, entre otros).
- Restringir en la medida de lo posible el uso compartido de equipos de trabajo personales como, por ejemplo: útiles, ratones, teclados, laptops, teléfonos y elementos de protección en general, en caso de compartir equipos de trabajo se debe limpiar antes y después de utilizarlo por parte de el(la) empleado(a).

- No se permitirá laborar a empleados(as) que no cuenten con el equipo de protección personal provisto por la institución, y en caso del no uso se procederá conforme al Reglamento Interno de Trabajo.
- La disposición final para el desecho de guantes y mascarillas se deberá realizar en recipientes de color “rojo” que se ubicaran en diferentes niveles o zonas de las oficinas de la Defensoría. Prohibido desechar guantes y mascarillas en las papeleras de cada oficina u otro deposito que no sea para dicho fin.

8.6.2 Personal de Campo

- El personal de campo deberá seguir cada una de las indicaciones de higiene personal antes mencionadas fuera y dentro de la institución.
- Durante las actividades de campo, el personal debe utilizar mascarillas, guantes y lentes de protección y en las inspecciones de establecimientos que comercializan alimentos y bebidas además debe utilizar reddecilla.
- Al ingreso de cada establecimiento por inspeccionar se deberán de tomar las medidas preventivas consideradas por el establecimiento correspondiente.
- Desinfectar el equipo de trabajo a utilizar antes y después de cada inspección (PDA, celular, lentes de protección, documentación a utilizar, etc.)
- Luego de finalizar la labor de campo lave sus manos y utilice alcohol gel.
- Si va a desechar insumos, materiales o equipos de protección personal deberá hacerlo al regresar a su sede en los depósitos ya indicados en este Protocolo.

8.7 Medidas para la atención de usuarios, visitantes, proveedores y/o contratistas.

- Todas las personas que atiendan usuarios, visitantes, proveedores y/o contratistas, deberán usar durante la realización de sus actividades el equipo de protección personal que le sea proporcionado por la institución.
- Mantener el distanciamiento social.
- Promover en la medida de lo posible el uso de documentos digitales para evitar la manipulación de papeles.

8.8 Medidas para el uso de transporte institucional.

El personal de transporte y quienes hagan uso del mismo, deberán tomar en cuenta las siguientes medidas:

- Desinfectar periódicamente sus elementos de trabajo, incluyendo volante, palanca de cambios, alfombras y teléfono celular.
- Los motoristas deberán realizar desinfección de los medios de transporte, cada vez que se realice traslado de personal o una ruta completa, se debe designar una persona de la Unidad Logística que realice la verificación de la desinfección y llevar registro de ello.
- Garantizar que no se exceda el cupo de pasajeros de acuerdo a la capacidad de cada vehículo y al distanciamiento social. Lo anterior aplica cuando se utilice el servicio de taxi con el cual la institución posee contrato.
- Mantener gel antibacterial disponible para las personas que entren en contacto con el vehículo.
- El motorista, debe permanecer dentro de la cabina del vehículo sin contacto con el personal externo salvo que exista alguna exigencia para descender del vehículo (alimentación, pausas activas, necesidades básicas, entre otras), debe procurar en todo momento mantenerse aislado de los(as) compañeros(as) de trabajo.
- Al utilizar un vehículo institucional se debe procurar utilizar ventilación natural, caso contrario se deberá utilizar el aire acondicionado sin recircular el aire.
- Dentro del transporte de la institución o transporte público las personas ocupantes deben utilizar la mascarilla.
- Ningún empleado(a) puede hacer uso del transporte para realizar un destino que no ha sido previamente autorizado por la Unidad Logística, así como no podrá hacer uso del transporte si no se encontraba asignado para utilizarlo por parte de la Unidad Logística.

8.9 Medidas preventivas para la toma de alimentos durante la jornada laboral.

- Mantener la higiene permanente del lugar donde se tomarán alimentos. Limpiar de preferencia con alcohol la mesa o escritorio donde se tomarán los alimentos.
- Para tomar alimentos queda prohibido compartir escritorios o mesas que no garanticen distanciamiento social.
- Reforzar con los(as) empleados(as) que los utensilios son de uso personal y deben ser almacenados separadamente y no en espacios comunes.
- No compartir alimentos, bebidas, platos, vasos, cubiertos, etc.
- Previo a ingerir alimentos lavarse las manos y aplicar alcohol gel
- Según la necesidad de cada sede establecerá horarios escalonados para la toma de alimentos, los cuales no deberán de exceder de 40 minutos.

8.10 Medidas para la limpieza y desinfección de instalaciones.

El personal de limpieza deberá de tomar en cuenta lo siguiente:

- Se debe realizar una limpieza y desinfección diaria de las superficies duras no porosas, tales como superficies de contacto habituales como pisos, manecillas, entre otros.
- Iniciar por los lugares más “limpios” e ir avanzando a los lugares más “sucios” a fin de no trasladar contaminantes.
- Las superficies del cuarto de baño y el sanitario deben limpiarse y desinfectarse al menos dos veces al día, para su verificación en cada baño se colocarán fichas en donde se registre quien realizó la limpieza, la hora y quien supervisó.
- Utilizar desinfectantes o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante; así como las superficies del baño.
- Tener un espacio disponible para los insumos de limpieza y desinfección.
- Lavar con frecuencia las herramientas, recipientes y equipos utilizados en la limpieza y desinfección con detergente líquido desinfectante.

- Todas las tareas deben realizarse con mascarilla y guantes de un solo uso.
- Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de guantes y mascarilla y desecharlos en depósitos destinados para tal fin, es necesario que el personal de limpieza realice una completa higiene de manos, con agua y jabón.
- Deberá verificar constantemente que el suministro de papel higiénico, jabón líquido y toallas de secado estén siempre disponibles.

9. ACCIONES A REALIZAR ANTE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE LA COVID19

9.1 Para casos sintomáticos

- Si un(a) empleado(a) previó a llegar a su lugar de trabajo presenta fiebre y síntomas respiratorios, no debe presentarse a su lugar de trabajo, debe auto aislarse y acudir a un centro médico para ser evaluado. Asimismo, debe notificar a su jefatura inmediata su estado de salud e indicar las personas de su entorno laboral con quien tuvo contacto.
- Si el(la) empleado(a) durante el desempeño de labores presenta síntomas, debe notificarlo a su jefe(a) inmediato(a), auto aislarse del resto de compañeros(as) y trasladarse a un establecimiento de salud para su evaluación. Asimismo, se debe informar a su jefe(a) inmediato(a) el nombre de los compañeros(as) con los que tuvo contacto.
- De confirmarse que el(la) empleado(a) es positivo o sospechoso de la COVID 19, debe seguir las indicaciones médicas dadas por el MINSAL o por el organismo médico a cargo de su caso y dar cumplimiento estricto por parte el(la) empleado(a) de las instrucciones que reciba del MINSAL o de las entidades relacionadas.
- Cada jefatura deberá notificar a la Unidad de Talento Humano las personas que han presentado síntoma de la COVID 19 (tos seca, fiebre arriba de 37.5 °C, dolor muscular, dificultad respiratoria, entre otros) o enfermedad respiratoria, asimismo las personas con las que tuvo contacto directo el(la) colaborador(a) que presenta síntomas, para identificar posibles nexos epidemiológicos.

- Desinfectar el área donde se identifique empleados(as) con síntomas asociados a la COVID 19 y todo el personal alrededor deberá cumplir con las medidas preventivas.
- Durante el periodo que el(la) empleado(a) se encuentre indispuerto(a) de salud se concederá licencia con goce de sueldo por enfermedad, para ello el(la) empleado(a) deberá presentar a la Unidad de Talento Humano, documento (incapacidad) emitido por autoridad de salud competente, en caso que la incapacidad sea emitida por un médico(a) privado o MINSAL, deberá realizarse el proceso de homologación con el ISSS.

9.2 Para personal que ha tenido contacto con un caso confirmado o sospechoso, y se presentan a sus lugares de trabajo.

- Los(as) empleados(as) que han tenido contacto con una persona de su núcleo familiar confirmada o sospechosa de la COVID 19, deberán notificarlo a su jefatura inmediata y deberán presentar documento de salud por autoridad médica competente, que contenga el diagnóstico de la persona confirmada o sospechosa con la COVID 19, y serán enviados a aislamiento domiciliar por un periodo preventivo máximo de 14 días.
- Durante el periodo de aislamiento domiciliar los(as) empleados(as) no deberán asistir a sus actividades laborales presenciales, se les asignara teletrabajo en los casos que aplique, de no presentar sintomatología se reincorporarán a sus labores una vez finalizado el período de aislamiento domiciliar.
- Cada jefatura deberá notificar a la Unidad de Talento Humano los(as) empleados(as) que han sido enviados(as) a aislamiento preventivo.

9.3 Seguimiento de casos.

- Los(as) empleados(as) que sean enviados(as) a aislamiento domiciliar deberán acatarlo de forma estricta y deberán reportar a sus jefaturas y Unidad de Talento Humano la evolución de síntomas.

- Todo contacto de seguimiento con el(la) empleado(a) que se encuentra en aislamiento domiciliario por ser positivo deberá ser no presencial (por teléfono, mensajería, mail, WhatsApp u otros).
- La duración del aislamiento domiciliario para los casos sospechosos de la COVID 19 será de 14 días, a partir de la fecha de notificación por parte de la entidad médica.
- La duración del aislamiento domiciliario para los casos confirmados (sintomáticos o asintomáticos) de la COVID 19 será de 14 días a partir de la fecha de la toma de prueba confirmatoria.
- Posterior a los 14 días del aislamiento domiciliario, sin el requerimiento de una prueba PCR confirmatoria negativa, siempre y cuando el(la) empleado(a) no presente síntomas y haya sido dado de alta por la entidad médica, podrá retornar a sus jornadas habituales, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad pertinentes.
- Para los(as) empleados(as) que posterior a los 14 días de aislamiento domiciliario persistan con sintomatología deberán consultar nuevamente para una reevaluación médica y seguir las indicaciones.
- Durante el periodo que el(la) empleado(a) se encuentre indispuesto(a) de salud se concederá licencia con goce de sueldo por enfermedad, para ello el(la) empleado(a) deberá presentar a la Unidad de Talento Humano: copia de constancia de aislamiento domiciliario emitida por el MINSAL o documento emitido por la entidad médica que realizó el diagnóstico e incapacidad homologada por el ISSS.
- Cuando se detecten empleados(as) con síntomas (fiebre, dolor de huesos, dolor ocular, dolor de cabeza) sugestivos de enfermedad causada por arbovirus (dengue, zika, chikungunya); debe enviarse al trabajador a consulta médica para adecuado manejo; además el CSSO debe realizar acciones de detección y destrucción de criaderos de zancudos y valorar la necesidad de fumigación.

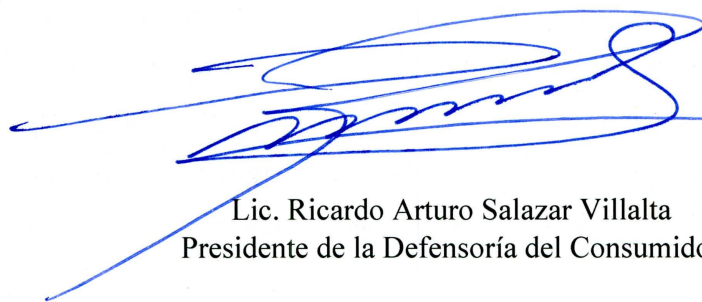
10. SANCIONES.

En caso de incumplimiento al presente protocolo, serán aplicadas las sanciones respectivas conforme al Reglamento Interno de Trabajo.

11. VIGENCIA.

El presente protocolo entrará en vigencia a partir de su aprobación; cualquier propuesta de modificación deberá ser presentada por el comité de SSO a la Dirección de Administración para que a través de la Unidad de Talento Humano gestione la respectiva aprobación por la autoridad competente.

Aprobado:



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

10 NOV 2020