



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y PREVISIÓN
SOCIAL

**PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA
CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S**





MINISTERIO
DE TRABAJO
Y PREVISIÓN
SOCIAL

**PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y
CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL
CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S**

Código:
PROT-29/2020

Versión: 01

Fecha: 25/05/2020

Página 1 de 18

APROBÓ



Lic. Marvin Humberto Juárez López
Director Ejecutivo

VISTO BUENO :


REVISÓ :



Licda. Nora del Carmen López
Directora General de Previsión Social




Ing. Diana Andino
**Jefa del Departamento de Seguridad e Higiene
Ocupacional**

 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05/2020
		Página 2 de 18

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Marco Normativo	4
3. Objetivos	4
4. Generalidades de las enfermedades transmisibles.....	5
4.1 Caracterización del Coronavirus 2019.....	6
5. Clasificación de riesgo de exposición al coronavirus (SARS-COV-2) en los lugares de trabajo ..	7
6. Ámbito de aplicación del protocolo	8
7. Términos y definiciones	8
8. Cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	9
8.1 Obligación de formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales o medidas sustitutivas.....	9
8.2 Comités de Seguridad y Salud Ocupacional.....	10
8.3 Asesoría técnica.....	10
9. Medidas generales de prevención en los lugares de trabajo.....	11
10.Recomendaciones para el uso adecuado de los Equipos de Protección Personal.....	12
11.Medidas transitorias de prevención para personas trabajadoras con mayor vulnerabilidad.....	13
12.Implementación de modalidades de trabajo.	14
13.Medidas preventivas a implementar en los lugares de trabajo	14
13.1 Recomendaciones generales a los lugares de trabajo	14



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
			Versión: 01
			Fecha: 25/05/2020
			Página 3 de 18

1. Introducción

Durante las últimas décadas a nivel mundial, han surgido brotes de enfermedades infecciosas, que han dado muestras de una elevada transmisión. Recientemente, el 11 de marzo del presente año, la Organización Mundial de la Salud (OMS), consideró el brote del nuevo coronavirus (SARS- CoV-19) como una pandemia, por sus alarmantes niveles de propagación y gravedad.


Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones se enfrentan a enormes desafíos mientras tratan de combatir la propagación del virus y fortalecer la seguridad y la salud ocupacional en la ejecución de las actividades económicas.

El movimiento pendular de la población es un factor que propicia la transmisión de enfermedades debido a que determinadas ciudades concentran mayor actividad económica, lo cual genera la migración circular de personas y facilita la dispersión a mayor escala de las enfermedades; por lo tanto, los lugares de trabajo deben contar con un protocolo de prevención integral para hacer frente a las crisis sanitarias y epidemias y estar mejor preparados para actuar de forma coordinada y eficaz, adaptando las medidas a la situación de emergencia.

Es importante el seguimiento continuo a las condiciones de seguridad y salud ocupacional, así como la realización de evaluaciones de riesgo apropiadas para garantizar que las medidas de control contra el riesgo de contagio se adapten a los procesos productivos, las condiciones de trabajo y las características específicas de la fuerza laboral durante el período crítico de contagio y posteriormente, para prevenir la recurrencia.

Un adecuado monitoreo también garantizará que las medidas de seguridad y salud para mitigar el riesgo de contagio no generen riesgos nuevos para los trabajadores (tanto físicos como psicológicos). Todos los peligros derivados de los nuevos procesos y disposiciones laborales deben ser identificados y los riesgos asociados deben ser evaluados y controlados.

El Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, debe incluir procedimientos claros sobre la preparación para casos de emergencia y la planificación de respuestas para diferentes escenarios, incluido un brote moderado o una epidemia. Estas disposiciones deberían aplicarse en colaboración con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, a fin de adoptar medidas apropiadas para proteger a los trabajadores de los riesgos profesionales de contagio de enfermedades infecciosas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
			Versión: 01
			Fecha: 25/05/2020
			Página 4 de 18

2. Marco Normativo

El artículo 5 de la LGPRLT, estipula que es competencia del MTPS, a través de la Dirección General de Previsión Social y Dirección General de Inspección del Trabajo, garantizar el cumplimiento y promoción de dicha Ley, así como desarrollar funciones de vigilancia, asesoramiento técnico y verificación del cumplimiento de las obligaciones por parte de los sujetos obligados y sancionarlos por las infracciones que cometan, previo el debido proceso.

Además, el artículo 7 LGPRLT determina que la salud ocupacional se relaciona con todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en sus labores contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales para su salud, así como colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus actitudes fisiológicas y psicológicas.


Por otra parte, el Convenio No. 155 sobre Seguridad e Higiene Ocupacional de la Organización Internacional del Trabajo, establece los requisitos de seguridad y de salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo.

A raíz de la actual pandemia de COVID-19, El Salvador ha implementado medidas para contener el contagio masivo, siendo una de ellas, la elaboración de protocolos de seguridad y salud ocupacional aplicables a los lugares de trabajo que, en el marco de las medidas sanitarias, continúan con el ejercicio de sus actividades económicas. Estas medidas de igual forma deberán ser acatadas por los lugares de trabajo que implementen de manera progresiva su funcionamiento.

3. Objetivos

- a. Establecer directrices para aumentar la eficacia de las medidas de prevención para combatir la propagación de enfermedades transmisibles en los lugares de trabajo, equilibrando la ejecución normal de las labores con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- b. Fortalecer la participación de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional en los lugares de trabajo y su coordinación con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a fin de implementar metodologías que les permita identificar de manera oportuna los riesgos biológicos, así como proponer y ejecutar medidas preventivas orientadas a evitar daños en la salud de los trabajadores.




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
			Versión: 01
			Fecha: 25/05/2020
			Página 5 de 18

4. Generalidades de las enfermedades transmisibles

- a. **Causas:** La causa principal de una enfermedad transmisible siempre es un agente biológico patógeno (agente infeccioso) o sus toxinas, virus, hongos, bacterias, parásitos, etc.
- b. **Síntomas:** Los síntomas específicos son variables que dependen de cada enfermedad y su agente causal; sin embargo, podemos mencionar algunos síntomas generales más frecuentes: fiebre, dolor de cabeza, tos, estornudos, secreción nasal, malestar general, escalofríos, vómitos, diarrea, entre otros.
- c. **Formas de transmisión:** La transmisión o forma de contagio de las enfermedades transmisibles también depende del agente que las causa, pero generalmente las principales vías de transmisión descritas son:
 - Por contacto directo: infecciones respiratorias, enfermedades diarreicas, infecciones de transmisión sexual y otros
 - Por contacto indirecto: a través de objetos o superficies contaminadas, alimentos o agua contaminada.
 - Por vectores que transmiten la enfermedad: Dengue, Chikungunya, Leptopirosis, etc.

Según los informes publicados por el Ministerio de Salud, por medio de sus boletines epidemiológicos, en los últimos 2 años las enfermedades transmisibles que requieren vigilancia y que más afectan a la población salvadoreña son: Infecciones respiratorias agudas (causadas por diferentes agentes infecciosos), enfermedades diarreicas agudas (es necesario mencionar que una proporción de ellas no tienen un agente infeccioso como factor causal), Arbovirosis (Dengue, Chikungunya, Zika), Fiebre Tifoidea y Parotiditis.

Para este año 2020, en el cuadro epidemiológico de enfermedades transmisibles presentes en la población salvadoreña, se debe incorporar la COVID 19.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 6 de 18

4.1 Caracterización del Coronavirus 2019

La enfermedad del Coronavirus 2019 (COVID-19), causada por el virus SARS-COV-2, se caracteriza:


- a. **Síntomas:** los síntomas más frecuentes son fiebre, tos seca, falta de aire o dificultad para respirar. También se presenta cansancio, goteo de nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea y/o vómitos.
- b. **Forma de transmisión:** Se ha descrito que el virus se propaga principalmente de persona a persona:
 - ✓ Entre personas que están en estrecho contacto unas con otras (aproximadamente a 2 metros de distancia).
 - ✓ A través de las microgotas respiratorias producidas por una persona infectada al toser o estornudar. Estas microgotas pueden posarse sobre la boca o nariz de personas cercanas o posiblemente son inhaladas hacia los pulmones.
 - ✓ Las personas también pueden contraer COVID-19 al tocar una superficie u objeto contaminado con el SARS-CoV-2, y luego tocando su propia boca, nariz o posiblemente sus ojos.

Se ha descrito que las personas enfermas pueden transmitir el virus desde dos días antes de la aparición de síntomas hasta 7 días después de finalizada la fiebre.

c. Grupos con mayor riesgo de enfermar gravemente:

- ✓ Personas mayores de 60 años.
- ✓ Personas de todas las edades con afecciones subyacentes, en especial si no están bien controladas, entre ellas: enfermedad pulmonar crónica, asma moderada o grave, afecciones cardíacas graves, personas con su sistema inmunitario deprimido: en tratamiento contra el cáncer, fumadores, con trasplante de órgano o médula espinal, control inadecuado del VIH o SIDA y el uso prolongado de corticosteroides y otros medicamentos que debilitan el sistema inmunitario.
- ✓ Personas con obesidad grave (índice de masa corporal de 40 o superior).
- ✓ Personas con diabetes y/o hipertensión arterial descompensadas.
- ✓ Personas con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis.




 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	<p>Código: PROT-29/2020</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 25/05//2020</p>
		<p>Página 7 de 18</p>

- ✓ Personas con enfermedad hepática.

5. Clasificación de riesgo de exposición al coronavirus (SARS-COV-2) en los lugares de trabajo

- a. **Trabajos con riesgo muy alto de exposición al virus:** Son aquéllos con alto potencial de exposición a fuentes conocidas o sospechosas del virus, ya sea durante procedimientos médicos específicos, trabajos mortuorios o procedimientos de laboratorio. Los trabajadores en esta categoría incluyen:
- ✓ Trabajadores de la salud (por ej. doctores, personal de enfermería, dentistas, paramédicos, técnicos de emergencias médicas) que realizan procedimientos que pueden generar salpicaduras o aerosoles (por ej. 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.
 - ✓ 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 ej. manipulación de cultivos de muestras de pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19).
 - ✓ 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.
 - ✓ Trabajadores de transportes médicos (por ej. operadores de ambulancias) que trasladan pacientes que se conoce o se sospecha que portan el virus en vehículos encerrados.
 - ✓ Personal de limpieza que trabaja en áreas donde permanecen o se atienden personas que se conoce o se sospecha que portan el virus.
- b. **Trabajos con riesgo medio de exposición:** Son aquéllos que requieren un contacto frecuente y/o cercano (a 2 metros de distancia) con personas, que se desconoce si son portadoras del virus:
- Trabajadores en contacto frecuente con viajeros que provienen de lugares donde existe una transmisión generalizada del virus.
 - Trabajadores en áreas donde existe una transmisión comunitaria en progreso: principalmente quienes tienen contacto con el público en general (por ej. en escuelas, supermercados, bancos

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 8 de 18

y otros ambientes de trabajo de alta densidad poblacional y ambientes de alto volumen comercial e industrial).

- c. **Trabajos con riesgo bajo de exposición (de precaución):** Son aquéllos que no tienen contacto cercano y frecuente (a 2 metros de distancia) con el público en general y otros compañeros de trabajo.

6. **Ámbito de aplicación del protocolo**


Las medidas establecidas en el presente protocolo son de estricto cumplimiento de las personas trabajadoras, el incumplimiento a las mismas puede generar procedimientos administrativos con base al reglamento interno de cada lugar de trabajo.

7. **Términos y definiciones**

Para efectos de una adecuada comprensión del presente protocolo y su correcta aplicación, presentamos la definición de diferentes términos utilizados en este documento:

- **AGENTES:** condición necesaria para producir riesgo laboral, las cuales pueden ser de tipo físico, químico, biológico y psicosocial.
- **AGENTE INFECCIOSO:** Un organismo (virus, rickettsia, bacteria, hongo, protozoario o helminto) que sea capaz de producir una infección o una enfermedad infecciosa.
- **COVID-19:** enfermedad causada por el virus SARS-CoV- 2
- **DESINFECTAR:** Acción física o química de inactivar agentes patógenos tales como: bacterias, virus y protozoos, impidiendo el crecimiento de éstos en su fase vegetativa (germinación) cuando se encuentren en objetos (superficies).
- **DESINFECTANTE:** Productos que en concentraciones adecuadas eliminan agentes patógenos de superficies u objetos inertes; poseen propiedades germicidas y antibacterianas, deben eliminar el nivel de bacterias patógenas en un 99,999% durante un lapso de tiempo de entre 5 a 10 minutos. Ejemplos: alcoholes, hipoclorito, glutaraldehído, compuestos de amonio cuaternario (cloruro de benzalconio), formaldehido.



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	<p>Código: PROT-29/2020</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 25/05//2020</p>
		<p>Página 9 de 18</p>


- **DESINFECCIÓN:** proceso de limpieza para eliminar los microorganismos (bacterias, virus y protozoos) presentes en diferentes superficies, principalmente que tengan mayor riesgo de contaminación con agentes patógenos.
- **ENFERMEDADES TRANSMISIBLES:** son las causadas por un agente infeccioso específico o sus productos tóxicos y que se transfieren de un ser humano a otro o de un animal al hombre, ya sea por vía directa (contacto de persona a persona), o a través de vectores (organismos vivos como insectos), o por la exposición a material infeccioso (objetos contaminados).
- **HIGIENIZAR:** Se entiende de la acción de limpieza usando productos que reducen, pero no necesariamente eliminan los microorganismos del medio ambiente y superficies.
- **LGPRLT:** Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo
- **LOFSTPS:** Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
- **MTPS:** Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- **CSSO:** Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- **SANEAMIENTO:** Proceso aplicado en las actividades relacionadas con la producción, almacenamiento, elaboración, transporte y manipulación de alimentos, en el ambiente, objetos inertes o superficies.
- **SARS-COV 2:** Virus Ácido Ribonucleico (ARN) de la familia coronavirus, el cual produce la enfermedad COVID-19.

8. Cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

8.1 Obligación de formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales o medidas sustitutivas

En cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, todo empleador tiene la responsabilidad de formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.

Este Programa debe tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social al momento de una inspección o visita técnica y debe estar actualizado con las medidas de prevención y protección ante la pandemia de COVID-19, correspondientes a la actividad que realiza el lugar de trabajo.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
			Versión: 01
			Fecha: 25/05//2020
			Página 10 de 18

Las disposiciones en este protocolo deberán ser implementadas en todos los lugares de trabajo e incorporadas al Programa de Gestión de Prevención de Riesgos o en las medidas sustitutivas, según corresponda.

Cuando en los lugares de trabajo se desempeñen labores que, por su naturaleza, sean calificadas como peligrosas por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, de conformidad a la legislación aplicable, tendrán la obligación de contar con el referido programa, indistintamente del número de personas trabajadoras.

8.2 Comités de Seguridad y Salud Ocupacional

De conformidad al Art. 13 de la LGPRLT, todo lugar de trabajo debe contar con Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, quienes en coordinación con el empleador deben actualizar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.

En todos los casos, el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de cada lugar de trabajo, será activado y deberá incrementarse su participación e intervención para la ejecución de las medidas descritas en el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos o los protocolos de seguridad y salud ocupacional que, para efectos de prevenir la pandemia por COVID-19, se implementen por cada lugar de trabajo, incluyendo la coordinación con las Clínicas Empresariales, en aquellos casos que se cuente con ellas.


El Comité de Seguridad y Salud ocupacional deberá dar seguimiento a la implementación de las medidas establecidas en el presente protocolo. En aquellos centros de trabajo que cuenten con menos de 15 trabajadores o trabajadoras, será el empleador o las personas que este designe las que deberán dar seguimiento a las medidas establecidas en el presente protocolo.

El empleador en cada lugar de trabajo deberá actualizar la información del Comité de Seguridad y Salud ocupacional, y enviarla a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social al correo: csso@mtps.gob.sv

8.3 Asesoría técnica

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a través de las Direcciones Generales de Previsión Social




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
			Versión: 01
			Fecha: 25/05//2020
			Página 11 de 18

e Inspección de Trabajo, en el marco de sus competencias, brindará asesoramiento técnico a los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, delegados de prevención y personal médico de las clínicas empresariales, de cada uno de los lugares de trabajo, de oficio o a solicitud del empleador.

9. Medidas generales de prevención en los lugares de trabajo

El empleador deberá adoptar las medidas preventivas de carácter colectivo o individual necesarias, de acuerdo al tipo de actividad, distribución y características del lugar de trabajo, orientadas a garantizar la salud y seguridad del trabajador, esto sin perjuicio de la normativa laboral aplicable, especialmente en el marco de la pandemia por COVID-19, y de manera indefinida, deben implementarse particularmente las siguientes medidas:

- a. **Distancia física.** Evaluar el riesgo de las interacciones entre trabajadores, contratistas, clientes y visitantes y aplicar medidas para mitigar esos riesgos, tales como.
 1. Organizar el trabajo de manera que permita el distanciamiento físico entre las personas, el cual deberá ser de 2 metros en las diferentes áreas del lugar de trabajo.
 2. En los lugares de trabajo cuya infraestructura no permita establecer el distanciamiento requerido o se atiende público, se deben instalar barreras de protección tales como mamparas sanitarias, uso de mascarillas, lentes y/o caretas, entre otros.
 3. Reducir las actividades presenciales, haciendo uso de llamadas telefónicas, correos electrónicos e incluso celebrar reuniones virtuales en lugar de reuniones presenciales.
 4. En la medida de lo posible, introducir turnos de trabajo para evitar grandes concentraciones de trabajadores haciendo uso del transporte público o en los lugares de trabajo, respetando la normativa legal vigente.
- b. **Higiene.** Es responsabilidad del empleador que en los lugares de trabajo se cuente con: desinfectante para las manos, productos sanitarios y lugares de fácil acceso para lavarse las manos con agua y jabón; y debe además promover una cultura del lavado de manos, y fomentar la etiqueta respiratoria en el lugar de trabajo (como cubrirse la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel al toser o estornudar).
- c. **Limpieza.** Promover una cultura de limpieza, al menos dos veces al día, de las superficies de escritorios y puestos de trabajo, puertas, teléfonos, teclados y los objetos de trabajo haciendo uso

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 12 de 18

correcto de soluciones desinfectantes, así como la desinfección periódica de las zonas comunes como los baños, comedores, entre otras, de acuerdo al flujo.

- d. **Formación y comunicación.** Capacitar a la alta dirección, a los trabajadores y a sus representantes sobre las medidas apropiadas para prevenir el riesgo de exposición al virus y cómo actuar en caso de infección; proporcionarles formación sobre el uso, mantenimiento y eliminación correctos de los equipos de protección personal (EPP); mantener una comunicación periódica con los trabajadores con información actualizada por las autoridades competentes sobre la situación de la pandemia y recomendaciones a implementarse en el lugar de trabajo. El material de adiestramiento debe ser fácil de entender y estar disponible en castellano.
- e. **Uso de equipos de protección personal (EPP).** El empleador está en la obligación de proporcionar sin costo para el trabajador, el EPP adecuado, según el nivel de riesgo biológico al cual el trabajador se expone en el lugar de trabajo durante el ejercicio de sus funciones, capacitar sobre su uso y disponer contenedores cerrados para la eliminación higiénica de esos materiales, dichos contenedores deberán estar rotulados para la fácil identificación por parte del servicio de recolección de desechos sólidos.

10. Recomendaciones para el uso adecuado de los Equipos de Protección Personal

a) Mascarillas


Debe priorizarse el uso de mascarilla y la calidad de ésta según el nivel de riesgo de exposición al virus, las actividades a realizar, el lugar, el tiempo y el nivel de contacto con otras personas.

El uso de mascarillas no sustituye las prácticas preventivas establecidas, como pueden ser el distanciamiento físico, protocolo de estornudos y tos, higiene de manos o el evitar tocarse la cara.

Los trabajadores deben ser orientados sobre el uso adecuado de las mascarillas para que resulten efectivas y seguras:

- Las mascarillas deberían ajustarse bien, cubriendo la cara completamente desde el puente de la nariz hasta la barbilla.
- Lavarse las manos minuciosamente antes de ponerse y quitarse la mascarilla.



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 13 de 18

- Para quitar la mascarilla coger el cordón o goma por detrás de la cabeza y nunca por delante.
- Si la mascarilla es desechable, asegúrese de tirarla con cuidado a un contenedor apropiado.

b) Guantes


- Los guantes deben ser de uso personal, deberán descartarse de forma periódica tomando en consideración su calidad y especificaciones. El uso de los mismos será valorado de acuerdo a la labor que realice y no sustituyen el lavado de manos
- El descarte debe hacerse en el lugar indicado.
- Posterior al descarte se deberá realizar lavado de manos.

11. Medidas transitorias de prevención para personas trabajadoras con mayor vulnerabilidad

Las personas trabajadoras de sesenta años de edad en adelante, mujeres en período de gestación y personas que padecen enfermedad crónica o degenerativa, no deberán presentarse a sus lugares de trabajo mientras la autoridad competente así lo decrete.

Para efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, no deberá presentarse a sus lugares de trabajo, toda persona trabajadora cuyo diagnóstico médico comprobado sea: **Enfermedad Renal Crónica, Cáncer Activo en todas sus formas, Enfermedades Inmunosupresivas, Lupus Erimatoso Sistémico, Virus de Inmunodeficiencia Humana, Tuberculosis, Bronquitis Crónicas, Asma, Enfermedades Cardiovasculares, Hipertensión Arterial Descompensada, Insuficiencias Hepáticas, Diabetes Mellitus** o cualquier otra enfermedad crónica que no haya sido enunciada, siempre y cuando sea debidamente certificada por cualquiera de las instituciones del sistema de salud. La persona trabajadora podrá presentar constancia emitida por médico particular, pero deberá ser validada posteriormente por el ISSS.

Cuando estas personas retornen a sus labores; se deberá evaluar el puesto de trabajo y los riesgos de exposición al virus; por lo que, se debe asignar funciones que no impliquen riesgos de contagio.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 14 de 18

12. Implementación de modalidades de trabajo.

El empleador deberá organizar el trabajo de modo que, se reduzca el número de personas trabajadoras expuestas, estableciendo reglas para evitar o reducir la frecuencia y el tipo de contacto de persona a persona.

Los lugares de trabajo deberán adoptar medidas que mitiguen el riesgo de propagación del virus en la ejecución de los trabajos de acuerdo a la naturaleza de la actividad que desarrolle el empleador, tales como: la implementación del trabajo en casa o remoto de mutuo acuerdo, turnos rotativos a efecto de limitar el número de trabajadores dentro de un mismo entorno de trabajo, horarios diferenciados de entrada y salida de las labores, promover la entrega a domicilio de bienes y servicios para reducir la cantidad de clientes en los lugares de trabajo, entre otras.

En caso de implementarse la modalidad de trabajo en casa o remoto, el empleador deberá proveer al trabajador las herramientas, equipo tecnológico y servicios necesarios para el desarrollo normal de las labores, tales como: monitores, computadoras, teléfonos, accesorios, internet, entre otros. Asimismo, debe respetarse la duración de la jornada ordinaria de trabajo, los días de descanso semanal y las pausas durante la jornada ordinaria.


El empleador deberá evaluar la necesidad del trabajo de campo de los trabajadores, y en caso de ser requerida, tendrá que asegurarse de proveerle la información reciente sobre las zonas de propagación del virus y las recomendaciones sobre su prevención, para no exponerlos en el territorio nacional innecesariamente, brindando al trabajador, todas las medidas e insumos necesarios para su protección.

13. Medidas preventivas a implementar en los lugares de trabajo


13.1 Recomendaciones generales a los lugares de trabajo

- a. Actualizar la información del perfil de cada uno de los trabajadores en los expedientes de la unidad encargada del manejo del personal.



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 15 de 18


- b. Promover y supervisar el lavado de manos frecuente y exhaustivo durante al menos 20 segundos; debe proveerse a los trabajadores, clientes y visitantes del lugar de trabajo un lugar para lavarse las manos. Si no hay disponibilidad inmediata de agua y jabón, proveer toallas de mano que contengan al menos un 60% de alcohol.
- c. Promover el uso de mascarilla permanentemente durante su estancia en el lugar de trabajo y siempre que se encuentren fuera de sus hogares.
De acuerdo al nivel de riesgo de exposición, las mascarillas a utilizar deben ser desechables de protección médica o mascarillas de tela con propiedades repelentes de líquidos (antifluidos) o propiedades antimicrobianas. Las mascarillas de tela podrán ser lavadas hasta por un máximo de 15 veces o según las especificaciones del fabricante y desechadas apropiadamente.
El empleador está obligado a proveer una mascarilla desechable diaria o una mascarilla reutilizable, como lo expuesto en el punto anterior. Esto es mientras está realizando sus labores cotidianas en el puesto de trabajo.
- d. Mantenerse a una distancia segura de cualquier persona que tosa o estornude.
- e. No tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- f. Cuando se tose o estornude, cubrirse la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo.
- g. Evitar el uso de teléfonos, escritorios, oficinas u otras herramientas y equipo de trabajo de sus compañeros de labores.
- h. Evitar saludar a las personas mediante contacto físico.
- i. No prestar artículos personales.
- j. Al regresar a sus hogares se recomienda: cambiarse de ropa, lavarse las manos y ducharse.
- k. Recomendar a los trabajadores que no deben presentarse a los lugares de trabajo, si ellos o un miembro de su grupo familiar tienen cualquiera de los siguientes síntomas: fiebre, cansancio, tos seca, dolor de garganta, secreción nasal, diarrea. En estos casos, deberá como primer paso informar inmediatamente al empleador de la situación correspondiente y deberá llamar al 132 o acudir al establecimiento de salud que corresponde para que el médico determine el diagnóstico y las medidas correspondientes a dictar. Asimismo, el empleador podrá verificar con la instancia correspondiente que efectivamente se haya realizado el reporte; caso contrario, podrá realizar el reporte a la autoridad competente. En aquellos casos que el trabajador asista a un establecimiento de salud, deberá remitir al empleador de forma inmediata, por cualquier medio, la constancia

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
			Versión: 01
			Fecha: 25/05/2020
			Página 16 de 18

respectiva que haga constar su estado de salud, esto con la finalidad de resguardar la salud del resto de empleados.


- l. Para el caso de COVID-19, si ha tenido contacto cercano con convivientes, compañeros de trabajo u otros o estuvo en contacto directo con una persona confirmada con la enfermedad, debe informar al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de la empresa, quien deberá informarlo al 132 o acudir al establecimiento de salud que corresponde para que el médico determine el diagnóstico y las medidas correspondientes a dictar. Si el trabajador hace uso del transporte colectivo, debe de implementar las medidas higiénicas como uso y cambio de mascarilla, lavado de manos, uso de alcohol gel. Se recomienda el uso de una mascarilla para trayecto de la casa al trabajo, una mascarilla para la estancia en el trabajo y una mascarilla para el regreso del trabajo a la casa.
- m. Seguir las instrucciones de las autoridades de salud.
- n. Las estaciones de trabajo deberán estar separadas entre sí, a una distancia mínima de 2 metros.
- o. Proporcionar a todo el personal mascarillas las cuales deberán ser desechados de forma periódica tomando en consideración la calidad y especificaciones de los mismos.
- p. Proporcionar guantes al personal que de acuerdo a su actividad lo requiera. Este requisito no será necesario para el personal que permanece en oficinas sin contacto con el público en general, para ellos se debe implementar una técnica adecuada de lavado de manos e higienización con alcohol gel.
- q. Se deberá desinfectar las estaciones de trabajo, teclados, teléfonos y manecillas de puertas al ingreso y salida del personal en el caso de las oficinas que no tengan que ver con atención al cliente.
- r. Colocar dispensadores de alcohol gel en la entrada de acceso del personal, entradas de baños y en cada una de las estaciones de trabajo.
- s. Cada lugar de trabajo deberá contar con personal que ha sido instruido en el manejo correcto de esta actividad o que tenga conocimientos en primeros auxilios o médicos, de enfermería o técnicos relacionados a la salud, para la toma de temperatura de todo el personal y visitantes, previo a su ingreso al lugar de trabajo, con termómetro de proximidad para evitar el contacto directo con el instrumento médico, si alguna persona presenta temperatura de 37.5°C o más, no se le permitirá el acceso y deberá de llamarse al 132 y reportarse el caso.



 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S</p>	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 17 de 18

- t. Distribuir los horarios para la toma de alimentos a fin de evitar aglomeraciones entre los empleados, respetando la duración de las pausas de alimentación y descanso que ya están regulados en la normativa laboral.
- u. Los lockers para los empleados deberán desinfectarse antes del ingreso del personal, y a la salida de éstos.
- v. Se deberá desinfectar al ingreso y salida de los trabajadores baños, grifos, manecillas, interruptores, pasamanos de escaleras, elevadores, áreas de alto tráfico, áreas comunes como cafetería, áreas recreacionales, clínica empresarial.
- w. Deberán desinfectarse los aparatos de aire acondicionado o chillers, una vez por semana.
- x. Desinfectar máquinas dispensadoras de alimentos y bebidas de forma frecuente debido al uso.
- y. Restringir el uso de elevadores permitiendo el ingreso del 50% de la capacidad total.
- z. Restringir la visita de proveedores externos que no sean críticos en la operación del día a día en el lugar de trabajo.
- aa. Eliminar el uso de marcadores biométricos por huella digital, como mecanismo de control de horarios de entrada y salida o la firma de listas de asistencia generales que permitan el contacto de todos los empleados con la misma hoja de papel o lapicero.
- bb. Las filas de personas para entrar y salir de las instalaciones deben guardar la distancia entre ellas de 2 metros. Esta medida debe ser controlada por un colaborador designado por el lugar de trabajo.
- cc. Fomentar la modalidad de trabajo desde casa de forma total o parcial para ciertos días de la semana en aquellos casos que apliquen y de común acuerdo con el empleador.
- dd. Se deberán colocar alfombras desinfectantes en todas las entradas para limpiar las suelas de los zapatos.
- ee. Establecer un lugar con depósito adecuado y rotulado para desechar mascarillas y guantes

Las presentes disposiciones deben ser aplicadas en el lugar de trabajo de acuerdo a sus actividades y sin perjuicios de medidas de prevención o protección adicionales que implementen o la normativa especial vigente de acuerdo a su actividad, y serán verificadas por parte de las Direcciones Generales de Previsión Social e Inspección de Trabajo periódicamente, de acuerdo a los planes de trabajo respectivos.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR	PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA Y CONTENCIÓN DE COVID-19, PARA CALL CENTER, CONTACT CENTER Y BPO'S	Código: PROT-29/2020
		Versión: 01
		Fecha: 25/05//2020
		Página 18 de 18

Estas medidas deben ser incorporadas en el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, específicamente en los elementos seis y nueve, con base a lo establecido en el artículo 8 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.



