

Protocolo de higiene y bioseguridad: centros de atención telefónica – call center

1. OBJETO

Establecer medidas que deben ser adoptadas como práctica habitual para la prevención de infecciones respiratorias tales como coronavirus, gripe, entre otros, que se transmiten por gotitas de saliva al hablar, toser y/o estornudar; y que contaminan superficies y objetos.

El cumplimiento de las siguientes recomendaciones es de carácter obligatorio para todo el personal del establecimiento. Su incumplimiento en forma deliberada traerá aparejada la aplicación de sanciones disciplinarias.

2. ÁMBITO

Este documento se aplica para todo el personal interno, personal externo (proveedores) que prestan labores en la Organización, y toda persona externa que ingrese a la empresa, como, por ejemplo, empresas de logística.

3. RESPONSABILIDADES

Función	Responsabilidades
Empleados	● Avisar a la Empresa en caso de tener síntomas. Dejar registro de la jornada laboral. ● Hacer uso de barbijo o tapaboca durante toda la jornada laboral. ● Realizar higienización antes, durante y al retirarse de su jornada laboral. ● Respetar la disposición que le brinda la empresa para realizar sus tareas. ● Respetar el distanciamiento con otras personas.

	● Dar aviso si ve que otra persona pudiera tener síntomas.
Proveedores	● Respetar la disposición que le brinda la empresa para realizar sus tareas. ● Respetar el distanciamiento con otras personas. ● Hacer uso de barbijo o tapaboca durante toda la jornada laboral. ● Dar aviso si ve que otra persona pudiera tener síntomas.
Persona externa	● Respetar el distanciamiento con otras personas. ● Hacer uso de barbijo o tapaboca durante toda la jornada laboral.
RRHH	● Instruir a aquellos empleados que se contacten dentro y fuera de las plataformas informando síntomas de coronavirus. ● Llevar el control de asistencia de los empleados.
	● Establecer protocolo de actuación.
Servicios Internos	● Proveer elementos de higiene. ● Seguimiento de cronograma de limpieza e higiene.
Infraestructura	● Realizará seguimiento de la ventilación de aire en el lugar de trabajo,
Comunicación	● Comunica procedimientos en forma digitales.

4. DESARROLLO

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR LA TRANSMISIÓN DEL CORONAVIRUS EN EL ÁMBITO DEL SITE RESISTENCIA

4.1 DISTANCIAMIENTO INTERPERSONAL Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- Si el empleado o alguna persona de su entorno tiene fiebre o tos, dará aviso al personal Recursos Humanos antes de presentarse a trabajar
- Al ingreso al establecimiento, personal de la empresa tomará a todos los empleados la temperatura, se pondrá a disposición solución de alcohol al 70%, se le requerirá que se higienice las manos con alcohol en gel y que pase la suela de su calzado sobre un trapo humedecido con solución de lavandina y por último le dará ingreso.

Nota: Si un empleado presenta más de 37,5 °C o presenta otros síntomas sospechosos de coronavirus, se lo retendrá en la guardia y se avisará a Recursos Humanos de inmediato.

- Se llevará un registro diario de todo el personal que asista a la plataforma.
- Se evitará el saludo con besos, abrazos o con las manos, el saludo será a distancia. Se refuerza la importancia de no tocarse el rostro, ojos, nariz o boca.
- Si el empleado o alguna persona de su entorno durante la gestión presenta síntomas, u observa síntomas en un compañero, deberá avisar a su supervisor o a Recursos Humanos.
- Se le comunicará a los empleados la forma de proceder mediante comunicación digitales.
- En todos los salones del call se mantendrán las posiciones de un box por medio, manteniendo la distancia sugerida por la OMS.
- La posición de trabajo se higienizará con papel humedecido con agua y jabón, solución de alcohol u otra solución desinfectante.

- En el break y patios de descanso se mantendrá la distancia mínima recomendada y se sentarán respetando una posición por medio.
- Todo el personal utilizará barbijos o tapabocas,
- Está totalmente prohibido compartir el mate, vaso, botella, vajilla y utensilios.
- Se promoverá la prestación de tareas en forma remota (teletrabajo), disponiendo del personal mínimo indispensable en el site.
- Circular dentro de la empresa minimizando el contacto físico, respetando las distancias mínimas. Mantener una distancia como mínimo de un metro entre usted y otros.

4.2 LAVADO DE MANOS CON AGUA Y JABÓN

Es importante higienizarse las manos frecuentemente, sobre todo:

- A la llegada al edificio
- Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- Antes y después de comer, manipular alimentos.
- Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
- Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- Después de ir al baño.

Método adecuado para el lavado de manos con agua y jabón

- Para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, el lavado de manos debe durar al menos 40 segundos.
- El lavado de manos con agua y jabón debe realizarse siguiendo los pasos indicados en la ilustración.



5.3 HIGIENIZADO DE MANOS CON ALCOHOL EN GEL

- Se recuerda que la higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección.
- Cuando no pueda lavarse las manos, por ejemplo cuando se recibe papeles, documentos, dinero, etc.
- Para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, la higiene de manos con soluciones a base de alcohol debe durar 20 — 30 segundos.



La higiene de manos con soluciones a base de alcohol se debe realizar siguiendo los pasos indicados en la ilustración:

4.4 VENTILACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

- Se asegurará el recambio de aire mediante la abertura de puertas, ventanas y equipos de ventilación con el fin de que produzcan circulación cruzada del aire. Cuando las condiciones meteorológicas lo permitan se mantendrán abiertas durante toda la jornada laboral.
- La ventilación en días de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire.

4.5 DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES Y OBJETOS

- Se realizará desinfección húmeda frecuente de objetos y superficies, utilizando rociador con solución de alcohol al 70 %, solución de lavandina u otra solución desinfectante.
- Se recuerda que la contaminación de superficies y objetos es una de las vías más frecuentes de transmisión viral.
- En la recepción, break y baños se rociarán todos los elementos a manipular y se desinfectarán todas las superficies como escritorios, mesas, picaportes, barandas, puertas, etc., para minimizar el riesgo de transmisión por contacto.
- La desinfección debe realizarse por medio de una rutina para asegurar el paso por todos los sectores y se complementará con la ventilación de ambientes.
- Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente.
- Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección con solución de alcohol, solución de lavandina (10 ml., una tapita de gaseosa o dos cucharaditas, de lavandina en 1 litro de agua) u otra solución desinfectante.

4.6 RECUERDE QUE FUERA DEL EDIFICIO USTED DEBERÁ:

- En viajes cortos intentar caminar o utilizar bicicleta.
- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o alcohol en gel antes, durante y después de los desplazamientos que se vayan a realizar.
- Desplazarse provisto de un gel o solución de alcohol al 70%
- Utilice tapabocas en todo momento.
- En el caso de usar transporte público, respetar las distancias mínimas recomendadas.
- Evitar aglomeraciones en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar.

- Evitar visitar a personas vulnerables, como las que se encuentran en centros de atención para personas mayores u hospitales, bebés o personas con sistemas inmunes comprometidos debido a enfermedades o tratamiento médico.
- Toser o estornudar sobre el pliegue del codo o utilizar pañuelos descartables.
- No llevarse las manos a la cara.
- Ventilar bien los ambientes de la casa.
- Desinfectar bien los objetos que se usan con frecuencia. No automedicarse.

4.7 ACTUACIÓN ANTE LA PRESENCIA DE SIGNOS Y SÍNTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19

- Los síntomas más comunes son fiebre, tos y dolor de garganta.
- Puede afectar a cualquier persona, el riesgo de complicaciones aumenta en mayores de 60 años y personas con afecciones preexistentes (enfermedad cardiovascular, diabetes y enfermedad respiratoria crónica entre otras).
- Si presenta síntomas, u observa síntomas en un compañero, avise a su supervisor o a Recursos Humanos.
- En caso de presentar síntomas, fuera de la empresa, aunque sean leves, consultar telefónicamente al Sistema de Salud.

