



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD POR MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID - 19 PARA CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

SECRETARÍA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL



Este documento fue realizado con la contribución de la Unión Europea. Su contenido es exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

Protocolo de Bioseguridad por motivo de Pandemia COVID-19 para Centros de llamadas (Call Center). Versión 2.

Tegucigalpa M.D.C. 20 de mayo de 2020.

Secretaria de Trabajo y Seguridad Social.

ÍNDICE

I. Introducción.	4
II. Antecedentes.	7
III. Precauciones y recomendaciones específicas para la seguridad y salud en el lugar de trabajo en los Centros de Llamadas (Call center).	10
IV. Referencias bibliográficas.	23
V. Anexos.	26

I. Introducción.

Le corresponde a la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social la inspección y evaluación de los centros de trabajo, así como velar por el cumplimiento a la legislación y normativa laboral nacional en materia de prevención sobre seguridad y salud de los trabajadores; de manera especial, lo previsto en el Código de Trabajo, Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y la Ley de Inspección de Trabajo. De igual manera contemplar el cumplimiento de las normativas y recomendaciones de los organismos internacionales relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).

Es por ello, que con la colaboración de la Asociación Hondureña de Medicina del Trabajo y Salud Ocupacional ASOHMET, el Centro de Investigación y Desarrollo en Salud, Trabajo y Ambiente (CIDSTA) de la Facultad de Ciencias Médicas UNAH y la Maestría en Gestión de la Salud, Seguridad y Ambiente en el Trabajo de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), y con aprobación de la Secretaría de Salud, la Agencia de Regulación Sanitaria (ARSA), la Secretaría de Seguridad y Policía Nacional de Honduras, se elabora el presente Protocolo de Bioseguridad por motivo de Pandemia COVID-19 para los Centros de Llamadas (Call center), el cual, tiene un alcance nacional.

Este protocolo tiene el propósito de evitar y disminuir las consecuencias de la propagación e infección por SARS-CoV-2, en la población trabajadora del país, mediante la implementación de un conjunto armonizado de medidas de prevención y control del virus. Es importante, que se establezcan las condiciones de seguridad y salud, en que se deben desarrollar las actividades labores en las organizaciones, los centros y lugares de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones adicionales que se establezcan para cada actividad económica y profesión u oficio, en particular.

Para los efectos de aplicación de este protocolo, se entenderán como medidas de prevención en los centros y lugares de trabajo todas aquellas que permitan el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todas las actividades económicas y en todas las organizaciones, centros y lugares de trabajo.
- b) Garantizar el desarrollo de programas permanentes de seguridad y salud en el trabajo, encaminado a proteger y mantener la salud de los trabajadores y el adecuado funcionamiento de sus actividades.
- c) Observar en todas las actividades económicas, las disposiciones legales referentes a normas y medidas de seguridad y salud aplicables.
- d) Adoptar medidas apropiadas para informar, proteger, fomentar y promocionar la salud de los trabajadores en las organizaciones, centros y lugares de trabajo; difundiendo entre los trabajadores los instructivos y las medidas de prevención y control que se emitan y adopten sobre la COVID-19.
- e) Realizar programas de capacitación sobre los riesgos a los que se encuentra expuestos los trabajadores en las organizaciones, centros y lugares de trabajo, haciendo énfasis en las medidas de prevención y control biológicas.
- f) Cumplir las disposiciones de este protocolo, así como las normas, reglamentos, manuales e instructivos que se creen para la prevención de la COVID-19.
- g) Utilizar y mantener activos los sistemas y programas de seguridad y salud en el trabajo, utilizados para la prevención de riesgos profesionales, en especial los biológicos.
- h) Mantener comunicación permanente con el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SINAGER), la Secretaría de Salud, el Instituto Hondureño de Seguridad Social, la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, hospitales y clínicas públicas y privadas para establecer y aplicar las medidas preventivas para el cuidado de la seguridad y, en especial, las relacionadas con la COVID-19.
- i) Establecer los mecanismos de comunicación necesarios con las instancias públicas y privadas, que garanticen la participación activa y efectiva en las estrategias de vigilancia en salud y epidemiológica, nacional e internacional.

Es importante señalar, que las repercusiones de la pandemia y, especialmente, de una de sus más importantes medidas epidemiológicas, que es el aislamiento social, a través del confinamiento (cuarentena), tiene consecuencias considerables y un alto impacto en la economía. Desde los altos costos para suplir las necesidades en salud, y la paralización parcial o total de la actividad productiva y de servicios, que afecta desde los centros de trabajo formales hasta las actividades de la economía no formal, que en el país representa alrededor del 70 % de los trabajadores.

Como consecuencia, un alto porcentaje de los 4 millones de personas ocupadas en el país, se encuentra o encontrará en una alta probabilidad de perder sus ocupaciones laborales o que estas se vuelvan más insalubres, inseguras y hasta precarias.

Es por ello que la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, cumpliendo su función de velar por la salud de todos los trabajadores a nivel nacional, reconoce la importancia de brindar asesoría y apoyo a trabajadores, organizaciones, centros de trabajo a enfrentar los inmensos retos que significa garantizar el equilibrio entre la salud y el trabajo.

Este protocolo se estructura en cinco apartados, que comienzan con antecedentes sobre el agente viral SARS-CoV-2 y la pandemia por COVID-19, además de recomendaciones generales para detener o romper la cadena de transmisibilidad o cadena epidemiológica basada en la triada ecológica. En el apartado precauciones y medidas específicas para la seguridad y salud en el trabajo se detallan las principales medidas a considerar de manera general y específica para las actividades de los Centros de Llamadas (Call center). En el apartado referencias bibliográficas, se brindan las fuentes de información científicas y técnicas consideradas como relevantes en el tema. Por último, en el apartado de anexos, se presenta infografías de utilidad para reforzar los contenidos, la puesta en práctica y la ejecución del protocolo.

Este protocolo, al igual que los específicos para los otros rubros económicos, se ha preparado corto tiempo, por lo que se agradece de manera especial, a la Delegación de

la Unión Europea en Honduras, quien mediante el programa EUROEMPLEO apoyó decididamente este esfuerzo de gran valor científico y técnico

II. Antecedentes.

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se conocen 7 coronavirus patógenos, que, por lo general, causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. Los dos más conocidos por sus consecuencias sobre la salud, son los que provocaron las epidemias de Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS) en el 2002, con alrededor de 8096 muertes reportadas y un 10 % de letalidad y el Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS) en el 2012, con alrededor de 2494 muertes y un 35 % de letalidad.

En diciembre de 2019, fue reportado en la ciudad china de Wuhan, un nuevo coronavirus, el SARS-CoV-2 que ha provocado que la OMS decrete la primera pandemia mundial por una enfermedad desde principios del siglo XX, en que se desarrolló la llamada Gripe española.

Las consecuencias de la pandemia, dependen de las características del SARS-CoV-2, incluyendo de la magnitud y eficacia de su propagación entre las personas, las formas clínicas de presentación de los casos y las medidas médicas, epidemiológicas, sociales, políticas, económicas, entre otras, que estén disponibles para controlar el impacto del virus. El SARS-CoV-2 representa una seria amenaza no solo para la salud individual, sino en especial para la salud pública.

La probabilidad de enfermar dependerá, en gran medida, de la exposición. Por esta situación, se considera que para las personas en general, el riesgo se considera bajo. Sin embargo, existirán personas con un mayor riesgo de infección, y en ese grupo, están las personas que trabajan, sus contactos más cercanos incluyendo sus familiares.

Los datos sobre casos confirmados, muertes y tasa de letalidad por SARS-CoV-2, se modifican constantemente, y Honduras no es una excepción.

Las vías de transmisión, exposición y contagio del SARS-CoV-2, son en la actualidad suficientemente conocidas, por lo que las medidas para prevenir las mismas y evitar la enfermedad deben ser consideradas esenciales para el control de la pandemia.

Recomendaciones generales para detener o romper la cadena de transmisibilidad o cadena epidemiológica.

Sobre el agente:

- Evaluación y control de la presencia del virus.

Sobre el ambiente:

- Distanciamiento o aislamiento, manteniendo las distancias de seguridad recomendadas entre personas (1.5 a 2 metros).
- Evitación de contactos entre personas.
- Evitación de contacto con objetos o superficies de forma innecesaria.
- Lavado y desinfección de objetos o superficies de manera frecuente.

Sobre el huésped u hospedero:

- Determinación y aislamiento de personas con factores de riesgo.
- Determinación y aislamiento de personas que convivan con personas que presenten los factores de riesgo.
- Determinación y aislamiento de sospechosos de infección siguiendo las normas de la Secretaría de Salud de Honduras, para tal fin.
- Determinación y aislamiento de enfermos siguiendo las normas de la Secretaría de Salud de Honduras, para tal fin.
- Educación, formación y sensibilización sobre las medidas de protección y prevención.
- Creación y fortalecimiento de competencias sobre bioseguridad y gestión de riesgos biológicos.

- Comunicación y sensibilización (medios didácticos como murales, carteles, avisos) sobre la necesidad de utilizar los servicios de salud ante la sospecha de síntomas o signos de SARS-CoV-2.
- Creación y fortalecimiento de hábitos de higiene (formas adecuadas de estornudar y toser, lavado de manos, manipulación de EPP, cambio frecuente y lavado de la ropa).
- Uso de los Equipos de Protección Personal adecuados. (protección de ojos, nariz, boca, manos, piel). Según aplique el caso. Mascarilla es obligatoria para todo trabajador.

DetECCIÓN DE SOSPECHOSOS Y ENFERMOS:

- Referir a evaluación médica todo caso de síntomas de resfriado, fiebre, tos, etc., Para valoración adecuada de cada caso, tratamiento y recomendación de aislamiento y seguimiento epidemiológico si aplica, el cual lo realizara la Secretaria de Salud por medio de el epidemiólogo asignado a cada región del país.

Limpieza de superficies, objetos personales y otros.

Las superficies se deben limpiar con soluciones recomendadas por los organismos internacionales y comprobada su eficacia contra Sars-CoV-2. Dentro de las recomendaciones están:

A. Para objetos personales (pantallas, teléfonos, tabletas):

- i. Utilice una solución de alcohol al 70% al menos, rocíe y deje secar al aire o frote con un paño y deje secar al aire

B. Para superficies de trabajo, pisos, paredes, puertas, escritorios, zapatos, automóviles y otras superficies:

- i. Utilice una solución de cloro de uso doméstico (al 5 %) diluida de la siguiente manera: Cuatro cucharaditas de cloro por litro de agua, rocíe o frote y deje actuar por al menos 10 minutos.

- ii. Utilice amonio cuaternario al 5 % de dilución, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución en caso de ser más concentrado. Espere al menos 10 minutos para que actúe.
 - iii. Utilice el peróxido de hidrógeno uso comercial al 3 % deje actuar por al menos 5 minutos.
- C. Para todo producto utilizado en limpieza de superficies y desinfección de SARS-CoV-2 se debe consultar las indicaciones de uso ya que la concentración de los componentes activos puede variar de presentación industrial al doméstico y de marca en marca.

III. Precauciones y recomendaciones específicas para la seguridad y salud en el lugar de trabajo en los Centros de Llamadas (Call center).

Medidas a realizar en el reintegro laboral y la evaluación periódica de la seguridad y salud de los trabajadores.

Para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, empleadores y clientes de las diferentes actividades económicas del país, y en apego a la legislación y normativa sobre las obligaciones laborales, en especial las relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, y de manera específica, las relativas a los agentes biológicos en los ambientes de trabajo. Toda organización o centro de trabajo deberá adoptar medidas preventivas en relación con el riesgo por agentes biológicos, previo a la reactivación de operaciones, y en los casos de reintegro laboral de sus trabajadores. Según lo estipulado en el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales:

- Todo trabajador deberá someterse a reconocimiento médico como requisito indispensable de ingreso al trabajo y durante éste, a solicitud del empleador o por orden de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.
- Es necesaria la comprobación del estado de salud, entrevista sobre contactos y exámenes médicos (en casos específicos indicados por el personal de salud) para el reintegro laboral y evaluaciones periódicas.

- Debe de existir un registro adecuado de enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo que afectan la población trabajadora de la empresa.
- Deben de llevarse a cabo actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo.
- Todo trabajador debe de contar con una Historia clínica ocupacional, con sus respectivos exámenes de control clínico y biológico.
- El empresario o responsable designado, deberá conservar esta documentación a disposición de la autoridad competente.

Las comprobaciones del estado de salud tendrán dos momentos importantes:

Examen de reintegro: se entiende, como la evaluación médica que se le realiza al trabajador al reintegrarse a sus actividades laborales en la organización o centro de trabajo, luego de haberse suspendido las mismas por motivo de la pandemia de COVID-19. El examen consistirá en:

- Evaluación clínica, que especialmente establecerá la presencia de síntomas y signos de COVID-19.
- Interrogatorio con el objetivo de evaluar el contacto del trabajador con casos sospechosos o enfermos de COVID-19, en especial, en los últimos 20 días.
- Los resultados del examen de reintegro deben de ser entregados por el trabajador en su organización o centro de trabajo, el primer día de su reincorporación. Este documento debe ser archivado por el empleador, como prueba del cumplimiento de la presente medida y puede ser solicitada por las autoridades de trabajo nacionales.

Evaluación periódica: se entiende, como la evaluación que se le realiza al trabajador de manera periódica, en diferentes momentos del día, en especial, en el momento de tomar el transporte hacia la organización o centro de trabajo, y en el momento de la entrada a las instalaciones de trabajo. Para la realización de la evaluación, toda organización o centro de trabajo, deberá:

- Establecer un área de tamizaje / cribaje / triaje y una persona responsable, debidamente entrenada, para realizar la toma de la temperatura corporal, con un termómetro clínico digital infrarrojo o láser mediante la técnica adecuada.
- Preguntar brevemente al trabajador lo siguiente:
 - Percepción de su estado de salud física (Bien, Regular, Mal).
 - Presencia de algún síntoma relacionado con COVID-19.
 - Contacto estrecho con personas sospechosas de COVID-19 (al menos, con síntomas respiratorios).

Estas evaluaciones pueden también realizarse, por decisión de la organización o centro de trabajo, en otros momentos de la jornada laboral. Los trabajadores que presenten temperatura por encima de 37.5°C y/o refieran algún síntoma relacionado con COVID-19, se les considerará como casos sospechosos y no podrán ingresar a la organización o centro de trabajo, o tendrán que abandonar el mismo.

Se debe de proceder al adecuado aislamiento del trabajador, mientras se establecen las medidas para su remisión al servicio de salud de la empresa o los centros de salud correspondientes establecidos por las autoridades. La organización o centro de trabajo, deberá disponer de un registro de los resultados de las evaluaciones periódicas, donde al menos se contemple:

- Nombres y apellidos del trabajador.
- Temperatura corporal, en cada ocasión medida.
- Presencia de síntomas de COVID-19.
- Cualquier otra observación de interés para el seguimiento y control de la seguridad y salud de los trabajadores.

Este documento debe ser archivado por el empleador, como prueba del cumplimiento de la presente medida y puede ser solicitada por las autoridades de trabajo nacionales.

A. Medidas generales.

Existen al menos 7 medidas de cumplimiento general, que deben ser establecidas para todas las actividades económicas.

1. Distanciamiento o aislamiento de personas.

Sensibilización sobre el manteniendo de las distancias de seguridad recomendadas entre personas (entre 1.5 y 2 metros).

Creación de estrategias para el uso de Lugares o áreas comunes, de reunión o concentración de personas.

2. Normas de etiqueta respiratoria.

Son un conjunto de medidas recomendadas para evitar transmisiones respiratorias de agentes biológicos. Las medidas son:

- Toser y estornudar cubriéndose la nariz y la boca con el ángulo interno del codo flexionado (fosa del codo o cubital).
- Utilizar pañuelos o toallas desechables, y desecharlos tras su uso.
- Depositar los pañuelos o toallas desechables en recipientes con este fin, con tapas de pedal.
- Evitar tocarse la nariz, la boca y los ojos de manera innecesaria.
- Lavarse y desinfectarse las manos antes y después de tocarse la nariz, la boca y los ojos.
- Lavarse las manos de manera frecuente, en especial cuando se han manipulado objetos o se ha tenido contacto con superficies.
- Conversar manteniendo distancias de seguridad, en especial cuando se realice con personas con síntomas respiratorios.
- Evitar entrar en contacto con personas sospechosas o con síntomas y signos respiratorios.
- Evitar lugares o espacios con aglomeraciones de personas.
- Informar y buscar ayuda médica si se presentan síntomas o signos respiratorios o si se ha estado en contacto directo con personas sospechosas o con síntomas respiratorios.
- Informar sobre la presencia de personas sospechosas o con síntomas respiratorios, en especial en lugares y centros de trabajo.

3. Lavado de manos.

Capacitación sobre la técnica adecuada para el lavado de las manos.

Por lo general, se recomiendan la técnica establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS). La duración mínima es de un (1) minuto:

- Mojar las manos con agua y jabón.
- Enjabonar muy bien la palma, el dorso, entre los dedos y las uñas.
- Aclarar bien los restos de jabón y si es necesario, repetir el proceso.
- Secar adecuadamente las manos con una toalla de papel.

El lavado y desinfección debe de ser frecuente, mientras desarrollan la actividad laboral. La frecuencia debe de ser establecida de acuerdo al tipo de actividad.

Capacitación sobre los productos adecuados para el lavado y desinfección de las manos (agua y jabón, alcohol con glicerina, alcohol gel).

Estos productos deben de ser suministrados por la persona responsable, empleador o patrono. Los centros y puestos de trabajo deben contar con instalaciones para el lavado de manos que dispongan de agua y jabón, dispensadores de alcohol en gel o en glicerina.

El lavado de las manos se realizará de manera obligatoria, antes de colocarse el EPP y después de su retirada. Cuando las manos están visiblemente limpias, la higiene de manos se hará con productos con base alcohólica; si estuvieran sucias o manchadas se hará con agua y jabón antiséptico. La utilización de guantes nunca exime de realizar un correcto lavado de las manos luego de su retirada. Las uñas deben estar cortas y bien cuidadas.

Lavarse o desinfectarse las manos deberá de ser una medida necesaria en las siguientes situaciones:

- Luego de toser o estornudar.
- Antes y después de tocarse o sonarse la nariz.
- Antes y después de utilizar cualquier medio de transporte, en especial si es colectivo o público.

- Antes y después de visitar lugares públicos.
- Antes y después de manipular objetos, desechos sólidos o líquidos, dinero.
- Antes y después de tocar animales o personas.
- Antes y después de comer.
- Antes y después de utilizar los servicios sanitarios.
- Antes y después de la realización del trabajo.
- Durante la realización del trabajo, la frecuencia dependerá del lugar de trabajo y el tipo de actividades y tareas que se desarrollan. Estará definida en cada organización o centro de trabajo.

4. Limpieza y desinfección de objetos y superficies.

Aseguramiento de una correcta limpieza de los objetos y las superficies.

El procedimiento de limpieza y desinfección de objetos y superficies relacionados con el trabajador se realizará de acuerdo con la manera habitual de limpieza y desinfección del centro de trabajo. Garantizando que la frecuencia esté relacionada con el uso de los mismos. Luego de la limpieza y desinfección los mismos deben de quedar sin humedad.

Para la limpieza y desinfección se pueden emplear toallas con desinfectante, agua y jabón o los detergentes y desinfectantes que de manera habitual se encuentran autorizados para tal fin (con efecto virucida) y para las superficies se utilizará material textil desechable.

La limpieza general se hará siempre en húmedo, desde las zonas más limpias a las más sucias, desde adentro hacia afuera.

- -Se debe de evitar en lo posible el uso de escoba en áreas de mayor riesgo.
- -Se utilizarán técnicas de doble cubo (ver anexos).
- -El material utilizado que sea desechable, se introducirá en un contenedor de residuos
- con tapa y etiquetado con las advertencias precisas.

Las superficies se deben limpiar con soluciones recomendadas por los organismos internacionales y comprobada su eficacia contra SARS-CoV-2. Dentro de las recomendaciones están:

a. Para objetos personales (pantallas, teléfonos, tabletas)

i. Utilice una solución de alcohol al 70% al menos, rocíe y deje secar al aire o frote con un paño y deje secar al aire

b. Para SUPERFICIES de trabajo, pisos, paredes, puertas, escritorios y otras:

i. Utilice una solución de cloro de uso doméstico (al 5%) diluida de la siguiente manera: Cuatro cucharaditas de cloro por litro de agua, rocíe o frote y deje actuar por al menos 10 minutos.

ii. Utilice amonio cuaternario al 5% de dilución, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución en caso de ser más concentrado. Espere al menos 10 minutos para que actúe.

iii. Utilice el peróxido de hidrógeno uso comercial al 3% deje actuar por al menos 5 minutos.

c. Para todo producto utilizado en limpieza de superficies y desinfección de SARS-CoV-2, se debe consultar las indicaciones de uso ya que la concentración de los componentes activos puede variar de presentación industrial al doméstico y de marca en marca.

5. Manipulación y uso de Equipo de Protección Personal.

Capacitación sobre el uso y manipulación (puesta y retirada) de los EPP.

Los EPP de un solo uso o los desechables, debe de ser eliminado bajo los estándares establecidos para evitar la contaminación cruzada de otros sitios, objetos, productos o superficies.

6. Funcionamiento de sistema de seguridad y salud.

En las organizaciones o centros de trabajo donde esté conformada y en funcionamiento la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad, esta debe de jugar un rol fundamental durante la implementación de las medidas por SARS-CoV-2. Es imprescindible que se establezcan un sistema de vigilancia y control sobre el acatamiento y el cumplimiento de

todas las medidas, directrices, normas, orientaciones y otras que se dispongan dentro de la organización o centro de trabajo.

Es necesario que las organizaciones o centros de trabajo que disponen de servicios de atención en salud, extremen las medidas de detección de sospechosos y enfermos. El personal de salud debe de estar debidamente capacitado para el abordaje de personas sospechosas o enfermos por SARS-CoV-2 según los protocolos y estándares establecidos en el país y en su defecto, en la organización o centro de trabajo.

7. Vigilancia en salud o epidemiológica.

Si la organización o centro de trabajo dispone de un programa o plan de vigilancia, debe de considerar las medidas necesarias para adaptarlo a las regulaciones y orientaciones que garanticen la comunicación constante con las autoridades e instituciones responsables.

B. Medidas específicas.

Existen escenarios críticos donde es necesario cumplir y extremar algunas medidas de prevención específicas independientemente de la actividad económica que desempeñe la persona.

Estos escenarios son los siguientes:

1. Salida y Entrada a la vivienda.

- Usar zapatos cerrados.
- No portar objetos innecesarios como joyas: reloj, anillos, cadenas, pulseras, etc.
- Usa la mascarilla al salir de la casa que cubra la boca y nariz completamente.
- Al llegar a casa es importante ingresar descalzo y sin ropa y dirigirse directamente a realizar una limpieza y desinfección corporal. Es importante que la higiene corporal, incluya el pelo.
- Retirar el calzado y realizar limpieza y desinfección en toda su superficie.

- Retirar todos los objetos personales (celular, lentes, llaves, dinero) y realizar limpieza y desinfección en toda su superficie.
- Retirar, desinfectar y desechar o guardar los EPP (equipo de protección personal) utilizando las técnicas adecuadas. En el caso de desechar EPP como mascarillas o guantes, deben de seguirse las técnicas adecuadas.
- Desvestir y colocar la ropa en un cesto con tapa para su lavado y desinfección.

2. Entrada y Salida de la organización o centro de trabajo.

- Toma de temperatura de todo el trabajador o prestador de servicios de terceros, proveedor etc., que llegue al centro de trabajo, se debe destinar un área externa al edificio para hacer este proceso en las horas de entrada establecidas.
- El trabajador que presente temperatura mayor a 37.5 °C, debe ser referido para revisión médica. Usar termómetro digital clínico infrarrojo.
- Evitar usar el elevador, hacer uso de gradas eléctricas o normales y lavar las manos, posterior al uso de pasamanos y antes de sentarse a trabajar.
- Dejar bolso, carteras, llaves y otros objetos personales que no se necesiten durante el día en un lugar designado.
- Evitar el contacto con personas al saludar.
- No tocar ninguna superficie innecesariamente.
- En las zonas de ingreso a instalaciones deben de mantenerse tapetes sanitarios o recipientes con solución de cloro preparada según la recomendación de este protocolo y que cubran la plantilla de los zapatos de los trabajadores que ingresen o rocío de plantillas de zapatos. Se debe de cambiar el agua al menos cada 24 horas y si está visiblemente sucia.

3. Entrada, salida y permanencia en el lugar de trabajo.

- Únicamente se deben presentar a los sitios de trabajo los trabajadores indispensables para realizar las tareas respectivas.
- Considerar teletrabajo a todas las personas que fuesen necesarias.
- Considerar rotación de turnos para evitar aglomeración de trabajadores en áreas de trabajo.

- Se mantendrá una distancia de al menos 1 metro entre trabajadores que laboren lado a lado.
- Evitar hablar con los compañeros innecesariamente.
- Usar mascarilla dentro de las instalaciones.
- Señalizar en el piso las distancias en donde debe ir cada trabajador en lugares donde se hacen filas como por ejemplo en las entradas antes de la toma de temperatura, de 1.5 a 2 metros de distancia mínimo entre cada marcación.
- Evitar tocar con las manos cualquier parte de la cara, de hacerlo lavar de inmediato las manos.
- Mantener el gel alcohol al de manos 70% accesible a todos los trabajadores en diferentes puntos del área de trabajo.
- Disponer de zonas de lavado de manos con agua y jabón desinfectante.
- Limpieza y desinfección de su área de trabajo con los productos indicados en este protocolo previo a iniciar labores, esto incluye teclados, mouse, pantallas etc.
- Asignar un equipo de llamada por persona y no compartirlo con compañeros de otro turno. El mismo se debe desinfectar con alcohol y un paño antes de usarlo y posterior a su uso.
- Para oficinas de trabajadores administrativos, que por fuerza mayor se deban presentar, estos deben permanecer estrictamente en el área designada y no deambular innecesariamente. De poder realizar trabajo en casa se debe preferir este por sobre el presencial.
- Toda reunión de trabajo se debe gestionar por medios digitales en la medida de lo posible, y de ser necesario presencial se debe guardar distancia de 1.5 a 2 metros entre cada trabajador o el uso de parlante con trabajadores en su sitio de trabajo.
- Es indispensable el cuidado y monitoreo permanente por la persona encargada dentro de las distintas áreas de trabajo.
- Lavarse las manos con agua y jabón al terminar las labores.
- Dejar su área de trabajo limpia antes de retirarse.
- Dejar un espacio entre la entrada de un turno y la salida del otro para evitar aglomeraciones y cruces.

- En la medida de lo posible, destinar una puerta a solo entrada y otra a solo salida.

4. Instalaciones sanitarias, de servicio y de aseo.

- Todas las superficies deben ser higienizadas con los productos mencionados en este protocolo.
- Cada utensilio de limpieza debe lavarse previo al uso y posterior al uso y secado en espacios con mucho sol y ventilación, deben guardarse en un área distinta a los baños sanitarios.
- Los trabajadores de los centros de trabajo encargados del área de aseo deberán utilizar guantes de hule destinados para ese fin, recordando lavarse las manos y secarlas antes de colocarse los guantes, también deberán usar mascarillas que cubran boca y nariz.
- Se debe asegurar la limpieza de zonas comunes en los edificios como pasamanos de escaleras, puertas comunes etc.

5. Instalaciones para la alimentación.

- Los trabajadores deben mantener distancia de al menos 1.5 a 2 metros al momento de tomar los alimentos, deben recordar no manipular la mascarilla por el área frente a la boca y nariz y únicamente de los cordones laterales o elásticos y colocarla en un lugar limpio, de igual manera se toma de ambos cordones para volver a colocarla y solo de la parte superior para acomodarla sobre la nariz, nunca de en medio.
- Las áreas deben estar limpias e higienizadas.
- Se deben realizar roles de alimentación si las áreas de alimentación fueran pequeñas, para evitar aglomeraciones.
- Las cafeterías deben regirse por el protocolo de Restaurantes y Cafeterías brindado por la Secretaria del Trabajo y Seguridad Social.

6. Equipo de Protección Personal (EPP).

- El empleador o patrono deberá proporcionar el EPP a sus trabajadores los cuales deberán cuidar en caso de ser reutilizables y desechar adecuadamente en caso de ser desechables o de un solo uso.
- El EPP se colocará antes de ingresar a las instalaciones del centro de trabajo.
- Todo trabajador de vigilancia externa o interna deberá portar mascarilla que cubra boca y nariz, de igual manera procurar realizar el lavado de manos frecuente y evitar tocar objetos o superficies innecesariamente, de estar en contacto frecuente con otras personas en puertas por ejemplo, deberá portar caretas, las cuales deberán ser proporcionadas por el centro del trabajo responsable de la vigilancia.

7. Funcionamiento de sistema de seguridad y salud.

- Si un trabajador presentara síntomas de resfriado común, fiebre de origen desconocido, tos, etc., sospechoso de COVID-19 u otra enfermedad respiratoria se debe enviar a valoración médica lo antes posible.
- Se debe tener mayor énfasis en las medidas de protección en aquellos trabajadores con enfermedades crónicas y mayores de 60 años, siguiendo las indicaciones brindadas por la Secretaría de Salud.
- De tener accesos con tarjetas de identificación y huella digital se debe contar con alcohol en gel para manos en las entradas y salidas donde estén estos sistemas así como la limpieza constante de estas zonas.
- Ninguna medida nueva implementada deberá violar el sistema de seguridad física y la salud de las personas.

8. Manejo de desechos sólidos y líquidos.

- Se debe destinar un solo basurero para desechar guantes, mascarillas y otros equipos que se deban sustituir, así como papeles con secreciones nasales y similares. Estos deben de tener apertura con pedal.
- El basurero debe ser con tapadera y de apertura de pedal y preferentemente ser de metal.

- El personal de aseo encargado de sacar estos desechos debe utilizar guantes desechables, y se los quitará hasta poner la siguiente bolsa en su lugar.
- La bolsa y el basurero deben ir identificados como desechos de riesgo biológico e idealmente en una bolsa roja.
- El ente recolector de estos desechos debe darles el manejo apropiado.
- El resto de los desechos provenientes de las áreas usuales se manejarán como se han estado manejando hasta el momento.

9. Medidas a considerar frente a casos sospechosos y enfermos.

- El trabajador que se encuentre sospechoso de COVID-19 durante la jornada de trabajo deberá usar su mascarilla y evitará hablar con otras personas.
- Se debe aislar a la persona en un área destinada para estos casos, la cual se desinfectará posterior a su salida.
- Remisión de la persona afectada al servicio de atención en salud informando al personal encargado de su transporte de tomar las debidas precauciones en el vehículo.
- De contar con medico en el Centro de Llamadas, será él el encargado de la atención al sospechoso o enfermo, siguiendo los protocolos de la Secretaria de Salud.
- Manejo de los datos y la información del caso sospechoso o probable, con la debida confidencialidad.
- El empleador o patrono debe estar pendiente de los diagnósticos brindados y del contacto de epidemiólogos de la región para las siguientes medidas a tomar con los trabajadores que han sido contactos.

IV. Referencias bibliográficas.

Organización Mundial de la Salud. Coronavirus (COVID-19). Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en: <https://www.who.int/es>

Organización Internacional del Trabajo. COVID-19. Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). Información sobre enfermedad de coronavirus 2019. Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en: <https://www.cdc.gov/spanish/niosh/index.html>

Centros para el Control y la Prevención de las Enfermedades (CDC). COVID-19. Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en: <https://espanol.cdc.gov/enes/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/cleaning-disinfection.html>

Departamento de Trabajo de los Estados Unidos. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. COVID-19. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA). Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en: <https://www.osha.gov/>

Ministerio de Trabajo y Economía Social. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Espacio COVID-19. Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en: <https://www.insst.es/espacio-campana-covid-19>

Junta de Andalucía. Procedimiento de limpieza y desinfección de superficies y espacios para la prevención del coronavirus en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en:

https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/200320_ProcedimientoLD_Coronavirus_AND.pdf

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Guías de acción para los centros de trabajo ante el COVID-19. México. 2020.

Occupational Safety and Health Administration (OSHA). Guidance on Preparing Workplaces for COVID-19. USA. 2020.

EU-OSHA. E-Facts 53: Risk Assessment for Biological Agents. EU. 2020.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al COVID-19: Recomendaciones para el empleador. España. 2020.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Clasificador nacional de actividades económicas (CIIU4HN-2018). Honduras. 2018. Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en:

<https://www.ine.gob.hn/V3/2019/07/04/clasificador-actividad/>

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples. Revisado: 6 de abril de 2020.

Disponible en: <https://www.ine.gob.hn/V3/ephpm/>

Comunidad de Madrid, Dirección General de Salud Pública. Pautas de desinfección y espacios habitados por casos en investigación, cuarentena, probables o confirmados de COVID-19. Madrid, España. 2020

Secretaria de Salud Honduras. Lineamientos específicos en relación a las directrices para la preparación de la red de servicios del primer nivel de atención. Marzo 2020.

Organización Mundial de la Salud. Prevención y control de infecciones (PCI) causadas por el nuevo coronavirus (COVID-19). Módulo 3.

Méndez-Ríos JD. Medidas mínimas de bioseguridad en instalaciones de salud ante Pandemia SARS-CoV-2. Revista Médica de Panamá, 2020: Volumen 40(1):25-29.

Confederación Española de la pequeña y mediana empresa. Procedimientos de actuación para los servicios de riesgos laborales frente a la exposición al coronavirus (SARS-COV-2). 2020.

Cámara Nacional y Turismo de Honduras, COHEP. Procesos Generales para establecimientos turísticos de alimentos y bebidas con atención a domicilio y en ventanilla a implementar ante el brote de COVID- 19, abril 2019.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Observatorio de la OIT – segunda edición: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Revisado: 10 de abril de 2020. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 501: Ambiente térmico: incomfort térmico local. Madrid. España. 1998. Revisado: 10 de abril de 2020. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_501.pdf/24b8f22e-7ce7-43c7-b992-f79d969a9d77

V. Anexos.

Anexo 1. Técnica para el lavado de las manos.



Limpia tus manos

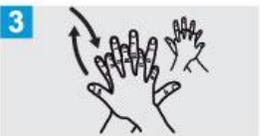
CON AGUA Y JABÓN

⌚ 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** 

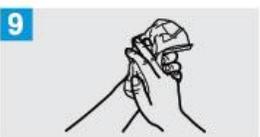
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- 4** 

Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- 5** 

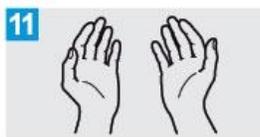
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
- 6** 

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** 

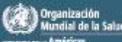
Enjuáguese las manos con agua.
- 9** 

Séquese con una toalla desechable.
- 10** 

Sírvase de la toalla para cerrar el grifo.
- 11** 

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 
www.paho.org/coronavirus

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

Fuente: Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud.

Anexo 2. Técnica para desinfección de las manos.



CON UN GEL A BASE DE ALCOHOL

⌚ 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.



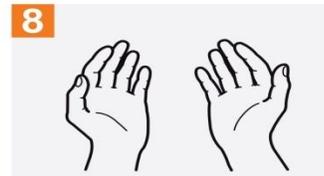
5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



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



Conócelo. Prepárate. Actúa.

www.paho.org/coronavirus

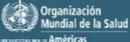
Anexo 3. Momentos para lavado y desinfección de las manos.

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 

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

Fuente: Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud.

COVID-19

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.

OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD

Conócelo. Prepárate. Actúa.

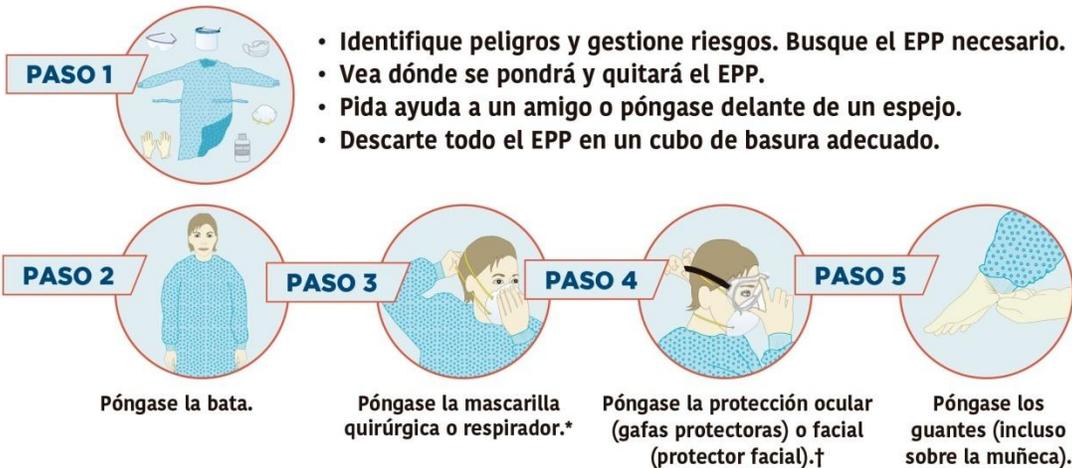
www.paho.org/coronavirus

Anexo 5. Técnicas para ponerse y quitarse los EPP.

COVID-19

Enfermedad por coronavirus 2019

CÓMO PONERSE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)



*Puede ser una mascarilla quirúrgica o un respirador (N95 o similar), según el nivel de atención.

En el procedimiento generador de aerosoles (PGA), use un respirador (N95 o similar).

†Por ejemplo, visor, careta o gafas protectoras (considere la posibilidad de usar gafas antiempañante o un líquido antiempañante).

CÓMO QUITARSE EL EPP

- Evite la contaminación para usted mismo, los demás y el entorno.
- Quítese primero los elementos más contaminados.



Fuente: Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud.

Anexo 6. Eficiencia de las mascarillas nasobucales.



Fuente: VARSOY Healthcare.

Anexo 7. Técnica para la toma de temperatura corporal con termómetro digital clínico infrarrojo o laser (sin contacto).

Descripción:

- El lugar de la toma será en la frente de la persona.
- Cada tipo de termómetro digital especifica el botón a pulsar, (si lo trae o es de sensibilidad por objeto puesto enfrente).
- La distancia recomendada de la frente al sensor (varia de 2 cm hasta 15cm), y el tiempo de espera para dar la lectura correcta de la temperatura, va desde instantánea hasta 4 segundos.

Fuente: PCE. Termómetro infrarrojo para fiebre. Disponible en: <https://www.pce-iberica.es/medidor-detalles-tecnicos/instrumento-de-temperatura/termometro-infrarrojo-pce-fit10.htm>

Anexo 8. Técnica de limpieza de doble cubo.

Descripción:

- El equipo de limpieza consta de un pequeño carro con dos cubos, uno azul para agua limpia más solución desinfectante y uno rojo donde ira el agua sucia y una prensa sobre el cubo rojo.
- En el cubo azul se coloca el agua limpia y el producto de limpieza, llenándolo $\frac{3}{4}$ partes, en el segundo cubo, de color rojo, que vamos a utilizar para el agua sucia se llena $\frac{1}{4}$ parte de agua limpia y se coloca el escurridor en él.
- Se sumerge el trapeador en el cubo donde se encuentra la mezcla del agua y del producto de limpieza específico.
- Se escurre y se friega un trozo de suelo con movimientos en forma de zigzag.
- Se escurre el trapeador en una prensa sobre en el cubo rojo,
- Se vuelve a sumergir en el cubo que tiene el producto y se van repitiendo todos los pasos hasta que se friega todo el suelo.

Fuente: ALFHAM. Limpieza mediante barrido húmedo con doble cubo. Disponible en:

<https://alfham.es/servicios-de-limpieza-barcelona/limpieza-mediante-barrido-humedo-con-doble-cubo/>