

Resolución 735 de 2020

Preguntas frecuentes



El progreso
es de todos

Mincomercio

ANEXO No. 6

Preguntas y respuestas: Resolución 735 de 2020

1. ¿A qué sector está dirigido el protocolo de bioseguridad que se adopta mediante Resolución 735 del Ministerio de Salud y Protección Social?

Para el manejo del riesgo del coronavirus COVID-19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centros de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales.

El protocolo mencionado es complementario al adoptado mediante Resolución 666 del 24 de abril de 2020 (Protocolo general de bioseguridad para todos los sectores económicos y la administración pública).

2. ¿A quién corresponde la vigilancia de la Implementación y el cumplimiento del presente protocolo?

La vigilancia del protocolo estará a cargo del municipio o distrito en donde se encuentre autorizado el establecimiento.

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, CENTROS DE LLAMADA, CENTROS DE CONTACTO, CENTROS DE SOPORTE TÉCNICO, CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS, CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS

3. Respecto a estos servicios, en general, ¿qué medidas locativas se incluyen?

Adecuación

Se incluye la adecuación de un dispensador de alcohol glicerinado por cada 25 trabajadores, así como garantizar el distanciamiento físico en zonas comunes como cafeterías, zonas de descanso, ascensores y áreas de circulación.

Mantenimiento y desinfección

Garantizar la provisión de insumos para la limpieza y desinfección la cual se debe realizar en la periodicidad indicada sobre baños, áreas comunes, manijas, ascensores, torniquetes, maquinas vending, máquinas de café, pisos, sillas, puestos de trabajo, divisiones, teclados, pantallas, teléfonos, diademas.

Igualmente, cada ocho días debe realizarse en todos los pisos y áreas comunes desinfección especializada con vaporizadores. Dicha desinfección debe realizarse inmediatamente en caso de detectarse un caso de afección respiratoria con Covid19 en los trabajadores.

Elementos de protección personal

Los responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de cada empresa deben garantizar la disponibilidad de tapabocas y alcohol glicerinado mínimo al 60%.

4. Respecto a estos servicios, en general, ¿qué medidas relacionadas con el capital humano se incluyen?

- Los trabajadores deben permanecer a dos metros de distancia de otras personas.
- Se debe monitorear la temperatura corporal y los síntomas respiratorios de los trabajadores.
- Los trabajadores deben realizar lavado de manos por turnos antes de iniciar labores.
- Se debe evitar el intercambio de herramientas manuales y eléctricas, así como de equipos de trabajo.
- Se deben evitar las reuniones presenciales, para tal efecto se recomienda el uso de redes sociales y videoconferencias.
- Se deben organizar turnos de entrada y salida de trabajadores.
- El número máximo de trabajadores por turno se determinará manteniendo los 2 metros de distanciamiento.
- Desinfección de aires acondicionados o ventiladores en climas calientes (preferiblemente evitar su uso)
- Podrán realizar trabajo presencial los asesores que no cuenten con internet en su hogar, a quienes no se les permite hacer trabajo remoto por la criticidad de la información que se maneja, quienes tienen roles de seguridad y salud en el trabajo, los analistas de bases de datos y el soporte técnico que deban estar en plataforma por razones de seguridad de la información.
- Se debe incentivar el uso alternativo de transporte individual como bicicleta, moto, entre otros.
- Oficializar un protocolo para limpieza y desinfección de bicicletas, motos.

- Los responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo deben vigilar el cumplimiento de todas las medidas de prevención en el trabajo.
- Se debe llevar un registro de ausencias y de visitas a proveedores y clientes.
- Disposición final de residuos de elementos de protección personal en doble bolsa negra, por separado de los diferentes residuos que se generen en las instalaciones.

5. ¿Qué medidas se deben tener en interacción de tiempos alimentación?

- Limitar el número de personas realizando la actividad de forma simultánea, para garantizar distanciamiento social.
- Se debe evitar tomar los alimentos en zonas que no se encuentren diseñadas para tal fin.
- Antes de iniciar y al finalizar el consumo de alimentos es necesario realizar lavado de manos con agua y jabón.
- No compartir utensilios de comida con los demás trabajadores.

SERVICIOS DOMICILIARIOS, MENSAJERIA Y PLATAFORMAS DIGITALES

6. Respecto a estos servicios, en general, ¿qué medidas se incluyen?

- Oficializar un protocolo para limpieza y desinfección de bicicletas, motos, vehículos.
- El domiciliario debe limpiar y desinfectar integralmente su vehículo, moto o bicicleta y utensilios, al comenzar y terminar su jornada.
- El domiciliario debe desinfectar con alcohol su vehículo y utensilios (canasta, casco, gafas) a la ida y regreso de cada entrega.
- Los domiciliarios deben lavarse las manos cada 3 horas y antes y después de usar guantes.
- En la entrega de domicilios el uso de guantes y tapabocas es obligatorio.
- El domiciliario debe mantener un kit con agua jabonosa o alcohol glicerinado mínimo al 60%, toallas desechables y bolsa para recoger residuos (donde debe ponerse los guantes desechables)
- Las empresas sólo deben tomar pedidos en línea o por teléfono.

- La entrega debe hacerse en lo posible sin contacto con el cliente y sin entrar al domicilio, guardando siempre los 2 metros de distancia con quien recibe la entrega
- En la medida de lo posible los pagos deben hacerse sin efectivo. Adoptar protocolos para manejo de efectivo, en caso de que aplique.
- En caso de no tener datáfono, solicitar al cliente el valor exacto.
- Limpieza de datáfono después de cada utilización, en caso de que aplique.
- Utilizar alcohol o toallas desinfectantes para lavado de manos antes de la entrega del pedido y después de manejar dinero efectivo.
- Llevar registro de clientes. La compañía debe llevar una base de datos de los clientes, para poder rastrear casos en caso de requerirse.
- Se deben habilitar funcionalidades que permitan comunicación cliente y domiciliario.
- En los centros de reunión o espera no deben haber más de 5 personas guardando un distanciamiento de 2 metros.
- Los productos deben ir con doble bolsa.
- El cliente que reciba los domicilios debe, al ingresar a la vivienda, sacar el producto del empaque, lavarlo y desinfectarlo y, lavarse las manos.
- La empresa debe divulgar mensajes preventivos a los clientes.
- Disposición final de residuos de elementos de protección personal en doble bolsa negra, por separado de los diferentes residuos que se generen.

7. ¿Qué medidas se deben tener en interacción de tiempos alimentación?

- Limitar el número de personas realizando la actividad de forma simultánea, para garantizar distanciamiento social.
- Se debe evitar tomar los alimentos en zonas que no se encuentren diseñadas para tal fin.
- Antes de iniciar y al finalizar el consumo de alimentos es necesario realizar lavado de manos con agua y jabón.
- No compartir utensilios de comida con los demás trabajadores.