



**La salud
es de todos**

Minsalud

**ORIENTACIONES DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE MITIGACIÓN PARA
CONTENER LA INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA POR COVID-19, MEDIDAS
A ADOPTAR POR EL PERSONAL DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y
DE ATENCIÓN A USUARIOS.**

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
Bogotá, marzo de 2020

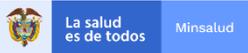
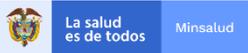
	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GIPG14
	GUIA	Orientaciones de medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID-19, medidas a adoptar por el personal de centro de llamadas telefónicas y de atención a usuarios	Versión	01

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. PUESTO DE TRABAJO Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS.	3
3. PERSONAS QUE ATIENDEN A USUARIOS O PÚBLICO.....	3
4. GENERALIDADES	4
5. BIBLIOGRAFÍA:	4

	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GIPG14
	GUIA	Orientaciones de medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID-19, medidas a adoptar por el personal de centro de llamadas telefónicas y de atención a usuarios	Versión	01

1. OBJETIVO

Orientar a trabajadores de centros de llamadas telefónicas y de atención a usuarios de las medidas a adoptar para contener la infección respiratoria aguda por COVID-19.

2. PUESTO DE TRABAJO Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS.

- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección del área destinada para esta labor, pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.
- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de los equipos electrónicos como pantallas o monitores, teclado, mouse, teléfono, celulares y en el caso de los Centro de Llamadas los auriculares.
- Se sugiere tener el área de trabajo lo más despejada de elementos ajenos a la labor, por lo que se debe destinar un área para que el personal guarde maletas, chaquetas y otros elementos.
- Antes de ingresar al área de trabajo lavarse las manos con agua y jabón, en donde el contacto con el jabón debe durar mínimo 20 - 30 segundos, mínimo cada tres (3) horas o cuando se requiera.
- Los baños deben estar dotados permanentemente de jabón líquido y toallas preferiblemente desechables.
- Al toser o estornudar, cubrir nariz y boca con el antebrazo o usar un pañuelo desechable e inmediatamente lavarse las manos.
- No consumir tabaco al interior de las áreas de trabajo.
- En lo posible mantener ventilación natural en las áreas de trabajo.
- Establecer o definir un área de alto tránsito de personas al interior del establecimiento con gel antibacterial.
- Se sugiere mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre las personas, evitando contacto directo (no saludar de beso o de mano y no dar abrazos).
- En caso de tener síntomas gripales utilizar tapabocas y quedarse en casa.

3. PERSONAS QUE ATIENDEN A USUARIOS O PÚBLICO.

- Es necesario el uso de tapabocas convencionales, como medida de prevención, y después de su uso, disponerlos en la caneca con bolsa de color negro.
- Se sugiere mantener una distancia mínima de 2 metros entre los usuarios, evitando contacto directo.
- Para aquellos trabajadores que tienen contacto directo y continuo con usuarios, es necesaria la utilización de barreras físicas, como vidrio templado. Al utilizar esta barrera se recomienda la limpieza y desinfección permanente.
- Por el contacto directo de superficies posiblemente contaminadas se puede utilizar guantes de látex o de vinilo siguiendo las siguientes recomendaciones:
 - ✓ Lavarse las manos antes y después de colocarse los guantes.
 - ✓ En caso de heridas cubrirlas para evitar exposición.

	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GIPG14
	GUIA	Orientaciones de medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID-19, medidas a adoptar por el personal de centro de llamadas telefónicas y de atención a usuarios	Versión	01

- ✓ Llevar las uñas cortas y evitar joyas que puedan romper los guantes.
- ✓ Alejar los guantes de fuentes de calor.
- ✓ Una vez utilizados los guantes, evitar el contacto con superficies libres de contaminación y depositarlos en la caneca con bolsa de color negro.

4. GENERALIDADES

Implementar las medidas de prevención y mitigación del COVID-19 en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con lo definido por el Ministerio de Trabajo.

Consultar el link: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/circular-017-de-2020.pdf>.

5. BIBLIOGRAFÍA:

https://www.foodretail.es/especiales/remitidas/Higiene-coronavirus-guantes-nitrilo-vinilo-latex_0_1418558139.html
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

NOTA: LAS ORIENTACIONES INCLUIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO ESTÁN EN CONTINUA REVISIÓN Y SE DARÁN LOS ALCANCES PERTINENTES SI LAS SITUACIONES EPIDEMIOLÓGICAS ASÍ LO REQUIEREN.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre y Cargo: Sara Torres Muñoz, Lina Maria Muñoz. Grupo Entornos Saludables y Giovanny Rodríguez. Subdirección de Salud Ambiental-MSPS. Fecha: 18 de marzo de 2020	Nombre y Cargo: Adriana Estrada Estrada - Subdirectora de Salud Ambiental del MSPS Fecha: 18 de marzo de 2020	Nombre y Cargo: Claudia Milena Cuellar Segura Directora de Promoción y Prevención (E) - MSPS Fecha: 18 de marzo de 2020