Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Gobierno de Chile

SANTIAGO, 16 de abril de 2020

PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCION ANTE COVID-19 EN SECTOR COMERCIO

I. ANTECEDENTES

1. MEDIDAS DE MANEJO

Son aquellas que establecen cursos de acción respecto de casos confirmados y sospechosos de COVID-19. A la fecha, el Ministerio de Salud ha establecido mandatos obligatorios respecto al procedimiento a seguir en estos casos en Oficio Ordinario N° 1086, "Recomendaciones de Actuación en los Lugares de Trabajo en el Contexto COVID-19", de la Subsecretaría de Salud, disponible en: https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/04/Recomendaciones-de-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf

Este protocolo se actualizará si la autoridad sanitaria determina nuevas medidas obligatorias de manejo.

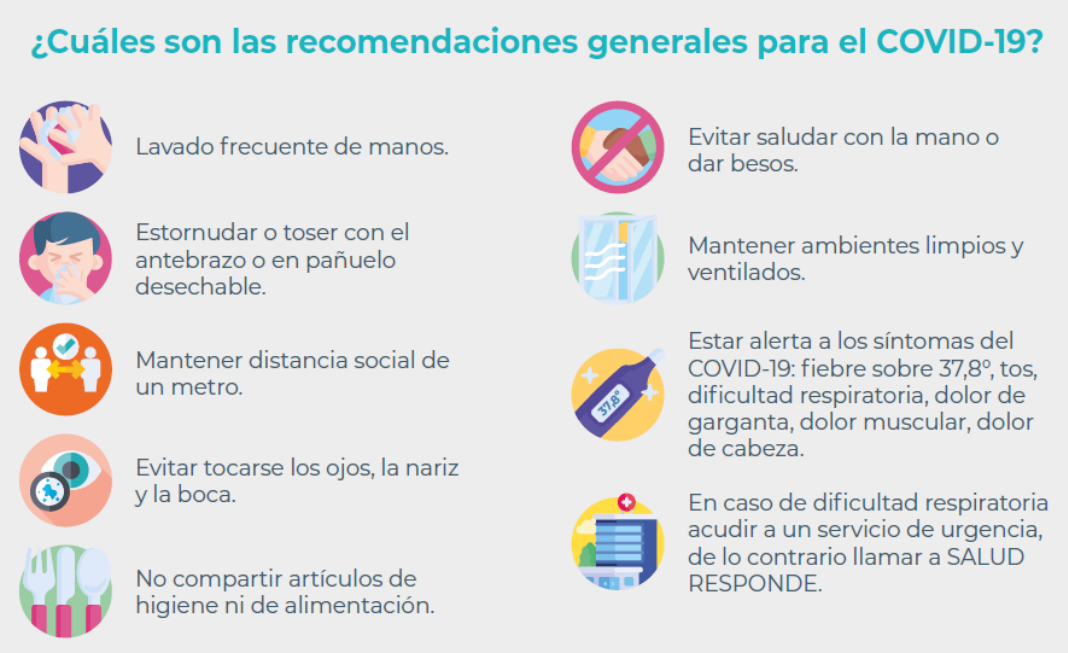
2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

El presente protocolo recomienda una serie de medidas preventivas para adoptar en centros comerciales y/o locales de venta de bienes y/o prestación de servicios a clientes, para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19.

II. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA IMPLEMENTACION DE MEDIDAS

Para asegurar una adecuada implementación de las medidas de prevención, se recomienda:

- Asignar personal para implementar medidas, por ejemplo, asegurando que siempre haya agua limpia, alcohol u alcohol gel, contenedores de basura con tapa, que se resguarde el distanciamiento entre trabajadores, etc.
- Realizar capacitación a todos los trabajadores, en que se explique en que consiste la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas, medidas de prevención y medidas de manejo. Llevar registro de trabajadores capacitados.
- Difusión constante y clara de las medidas de prevención y de control.
- Realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos.
- Corregir falencias en las practicas implementadas.



III. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA DISMINUIR EL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19

Se recomiendan las siguientes medidas preventivas, las cuales deberán aplicarse en la forma más extensiva posible, de acuerdo con las particularidades y capacidad de cada establecimiento.

1. MEDIDAS PARA COLABORADORES INTERNOS Y TERCEROS

- Identificar personal de alto riesgo de presentar un cuadro grave de infección y seguir aquellas instrucciones establecidas por la autoridad sanitaria[1].
- Flexibilizar horarios o celebrar pactos sobre horarios diferidos de ingreso y salida de los trabajadores, con el objeto de evitar aglomeraciones en traslado y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público[2].
- Convenir la distribución de la jornada en diversos turnos, con el fin de evitar aglomeraciones y limitar la cantidad de trabajadores que comparten un mismo espacio[3].
- Pactar otras medidas tendientes a evitar la aglomeración, como turnos para colación y descanso.
- Asegurar higienización de manos frecuente y lavado regular.
- Uso de mascarilla o careta facial obligatorio para colaboradores.
- Manejo de temperatura corporal y/o revisión visual del estado general de salud a todos los colaboradores a su llegada. En caso de transporte de acercamiento, tomar dichas medidas y contar con alcohol o alcohol gel para aplicar en manos antes del ingreso al mismo.
- Asegurar que al momento de firmar el libro de ingreso o de utilizar el reloj control los trabajadores puedan lavarse las manos o aplicar alcohol o alcohol gel.

---

[1] Protocolo de Manejo de Contactos de Casos COVID-19. Fase 4. Subsecretaría de Salud Pública. Ministerio de Salud.

[2] Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239/005 de la Dirección del Trabajo, de Fecha 19 de marzo de 2020 (en adelante, Dictamen N. 1.239).

[3] Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239

- Asegurar que en la interacción con empresas externas se cumpla con medidas preventivas. Para ello, se deberá informar de los requisitos de higiene del establecimiento antes de su ingreso y pedir declaración jurada de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes.

2. MEDIDAS GENERALES DE DISTANCIAMIENTO E HIGIENE PARA LOCALES INDIVIADUALES Y ÁREAS COMUNES

- Obligar al uso de mascarillas o caretas para todos los clientes, colaboradores, propios o de terceros en todos los espacios cerrados, siempre que se encuentren aglomeradas 10 o más personas.

- Promover medidas de autocuidado, especialmente:
  - Mantener en todo momento una distancia de al menos 1 metro entre personas.
  - Cubrir nariz y boca con antebrazo al toser o estornudar, o cubrir con pañuelo desechable.
  - Fomentar el lavado frecuente de manos con agua y jabón, por 20 segundos, o, en su defecto uso de alcohol o alcohol gel disponible.
  - Saludo sin contacto físico y con distanciamiento.
  - Evitar tocarse la cara.

- Limpiar y desinfectar permanentemente superficies y ambientes siguiendo las recomendaciones establecidas en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes - Covid-19 (Ver anexo 1).

- Facilitar las condiciones e implementos necesarios para asegurar higienización de manos frecuente y lavado regular en lugares de uso común.

- Disponer de alcohol o alcohol gel en los accesos abiertos a público.
- Determinar la capacidad máxima de público que pueda permanecer simultáneamente en el interior del establecimiento, bajo el contexto de

pandemia, procurando cumplir con el distanciamiento social de un metro y previniendo la generación de aglomeraciones.

- Resguardar el distanciamiento de 1 metro en lugares comunes donde se requiera un tiempo de espera, tales como: filas para pago, servicio al cliente, cajeros automáticos, baños, caseta de pago de estacionamientos, comercio anexo, filas para ingresar a un establecimiento, entre otros. Por ejemplo, mediante su marcación en el piso, mediante una cinta adhesiva o pintura permanente con color visible o mediante entrega números de atención que permitan a las personas expandirse.
- Mantener ambientes ventilados.
- Contar en todos los servicios higiénicos con disponibilidad de agua, jabón y toallas de papel para secado de manos.

3. MEDIDAS ADICIONALES PARA LOCALES

- Los locales deberán mantener demarcada la separación de un metro de distancia delante de los mesones de atención y cajas de pago.
- Instalar barreras físicas que impidan el paso de gotitas, como láminas de plástico, entre el personal que atiende y el público. En dicho caso no es necesario el uso de mascarillas.
- Recomendar a los usuarios evitar el uso de dinero en efectivo, privilegiando otros métodos de pago y desinfectando los POS de forma permanente.
- Cada local deberá diseñar medidas para resguardar el debido distanciamiento social de un metro. Así, por ejemplo, restaurantes, cafeterías o salones de belleza deben disponer sus mesas y distanciar puestos de atención en cumplimiento de este principio.

4. POLÍTICA DE OPERACIÓN EN EXPERIENCIA DE COMPRA

- Mantener flexibilidad horaria de atención para asegurar abastecimiento de la población y reposición de productos.
- Establecer acciones para que la experiencia de compra sea más rápida y ágil.

- Promover que los clientes eviten la manipulación de productos que no serán adquiridos.
- Potenciar canales de comercio electrónico y/o soluciones de despacho de última milla.

5. RECOMENDACIONES VISUALES Y USO DE MATERIAL GRÁFICO

- Señalizar mediante gráficas el aforo máximo al interior de la tienda y asegurar su cumplimiento.
- Anunciar de forma regular a través de señaléticas, letreros y en el caso de contar sistema de audio, a lo menos las siguientes medidas de prevención personal[4]:
  - Mantener en todo momento una distancia de al menos 1 metro entre personas.
  - Cubrir nariz y boca con antebrazo al toser o estornudar, o cubrir con pañuelo desechable. En dicho caso, botar inmediatamente después de su uso en contenedor con tapa.
  - Fomentar el lavado frecuente de manos con agua y jabón, por 20 segundos, o, en su defecto uso de alcohol o alcohol gel disponible.
  - Saludo sin contacto físico y con distanciamiento.
  - Evitar tocarse la cara.
- Graficar dónde se debe posicionar el colaborador para asegurar el distanciamiento de 1 metro en pisos, letreros, pedestales, etc.
- Reforzar material visual de autocuidado para clientes en áreas comunes y al interior de los locales.
- Disponer de gráficas que refuercen medidas preventivas.

[4] Ver sugerencia de infografía al final del protocolo.

Prevenir el **COVID-19** es tarea de cada uno de nosotros

PLAN DE ACCIÓN CORONAVIRUS COVID-19

LAVA MUY BIEN TUS MANOS

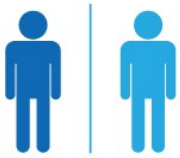
Asegúrate de lavar constantemente tus manos, con agua limpia y jabón, durante al menos 20 segundos, con espuma sobre las manos y frotando toda su superficie. En su defecto, aplica alcohol o alcohol gel.

Lavarse las manos siempre al:

- Ingresar a una instalación o faena.
- Después de usar el baño.
- Después de sonarse.
- Si tosiste tapándote la boca.
- Antes y después de comer y al preparar tus alimentos.
- Tocar cualquier superficie de uso común. (pasamanos, manillas, etc.)

MANTEN UNA DISTANCIA DE AL MENOS UN METRO CON OTRAS PERSONAS

Saluda evitando el contacto físico.



Mantén distancia durante tus labores y en horarios de almuerzo y descanso.

Cubre tu nariz y boca con el codo o antebrazo al toser o estornudar.

EVITA SIEMPRE TOCAR TU CARA

ANEXO 1

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE AMBIENTES – COVID-19[5]

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES - COVID-19

(EXCLUIDOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE SALUD)

Ministerio de Salud

Gobierno de Chile

PLAN DE ACCIÓN CORONAVIRUS COVID-19

[5] Disponible en: https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCI%C3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf

1. ANTECEDENTES

Los coronavirus se transmiten en la mayoría de los casos a través de grandes gotas respiratorias y transmisión por contacto directo.

Actualmente se desconoce el tiempo de supervivencia y las condiciones que afectan la viabilidad en el medio ambiente del virus que produce la enfermedad COVID-19. Según los estudios que evalúan la estabilidad ambiental de otros coronavirus, se estima que el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) sobrevive varios días en el medio ambiente y el coronavirus relacionado con el síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) más de 48 horas a una temperatura ambiente promedio (20 ° C) en diferentes superficies [4 – 5].

Debido a la posible supervivencia del virus en el medio ambiente durante varias horas, las instalaciones y áreas potencialmente contaminadas con el virus que produce la enfermedad COVID-19 deben limpiarse permanentemente, utilizando productos que contengan agentes antimicrobianos que se sabe que son efectivos contra los coronavirus.

Es necesario adoptar todas las medidas de seguridad necesarias antes, durante y después de ejecutar las actividades conducentes a la limpieza y desinfección de sitios potencialmente contaminados o contaminados con el virus que produce la enfermedad COVID-19.

Este protocolo se basa en el conocimiento actual sobre el virus que produce la enfermedad COVID-19 y la evidencia proveniente de estudios en otros coronavirus.

2. OBJETIVO

Proporcionar orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud).

3. ALCANCE

El presente protocolo se aplicará para la limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo, excluidos los establecimientos de atención de salud, debido a que existen protocolos específicos que contienen las orientaciones para la limpieza y desinfección de este tipo de infraestructura [6].

4. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

4.1 Previo a efectuar la desinfección se debe ejecutar un proceso de limpieza de superficies, mediante la remoción de materia orgánica e inorgánica, usualmente mediante fricción, con la ayuda de detergentes, enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre [6].

4.2 Una vez efectuado el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación de productos desinfectantes a través del uso de rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra o trapeadores, entre otros métodos.

4.3 Los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno y los fenoles, existiendo otros productos en que hay menor experiencia de su uso. Para los efectos de este protocolo, se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% [8] (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20cc de Cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.

4.4 Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del 70%.

4.5 Es posible utilizar otro tipo de desinfectante, caso del cual se recomienda observar lo señalado en el Anexo N°1 de la Circular C37 N°10 del 05 de diciembre de 2018 del Ministerio de Salud [6]. En este caso, se deben seguir las recomendaciones del fabricante del desinfectante para su preparación y aplicación.

4.6 Cuando se utilizan productos químicos para la limpieza, es importante mantener la instalación ventilada (por ejemplo, abrir las ventanas, si ello es factible) para proteger la salud del personal de limpieza.

4.7 Para efectuar la limpieza y desinfección, se debe privilegiar el uso de utensilios desechables. En el caso de utilizar utensilios reutilizables en estas tareas, estos deben desinfectarse utilizando los productos arriba señalados.

4.8 En el caso de limpieza y desinfección de textiles (por ejemplo, ropa de cama, cortinas, etc.) deben lavarse con un ciclo de agua caliente (90 ° C) y agregar detergente para la ropa [8].

4.9 Se debe priorizar la limpieza y desinfección de todas aquellas superficies que son manipuladas por los usuarios con alta frecuencia, como lo es: manillas, pasamanos, taza del inodoro, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, entre otras.

5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

Se deben considerar el uso de los siguientes Elementos de Protección Personal (EPP) cuando se realicen los trabajos de limpieza y desinfección en espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud) [13]:

- Pechera desechable o reutilizable;
- Guantes para labores de aseo desechables o reutilizables: resistentes, impermeables y de manga larga (no quirúrgicos).

La limpieza y desinfección se debe realizar utilizando el elemento de protección personal arriba descrito, el cual debe ponerse y quitarse de manera correcta.

En el caso de utilizar EPP reutilizables, estos deben desinfectarse utilizando los productos señalados anteriormente.

Para el adecuado retiro de los EPP, se debe realizar evitando tocar con las manos desnudas la cara externa (contaminada) de guantes y pechera, y considerando la siguiente secuencia de retiro [10]:

- Retirar pechera y guantes simultáneamente;
- Realizar higiene de manos

En el caso de trabajadores que estén bajo la cobertura de la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, del Ministerio del Trabajo, el empleador será el responsable de velar por la vida y seguridad de los trabajadores, debiendo entro otras cosas, capacitar y de entregar los elementos de protección personal a los trabajadores que realicen las labores de limpieza y desinfección anteriormente descritos.

6. MANEJO DE RESIDUOS

En principio, se asume que los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como elementos y utensilios de limpieza y los EPP desechables, se podrán eliminar como residuos sólidos asimilables, los que deben ser entregados al servicio de recolección de residuos municipal, asegurándose de disponerlos en doble bolsa plástica resistente, evitando que su contenido pueda dispersarse durante su almacenamiento y traslado a un sitio de eliminación final autorizado.

En el caso de existir otros residuos derivados del proceso de desinfección, tales como residuos infecciosos o peligrosos, estos se deben eliminar conforme a la reglamentación vigente para estos tipos de residuos: D.S. N° 6/2009 del MINSAL, Reglamento Sobre el Manejo de Residuos de Establecimiento de Atención de Salud (REAS) [11], o D.S. N° 148/2004 del MINSAL, Reglamento Sanitario Sobre el Manejo de Residuos Peligrosos [12], según corresponda.

7. OTRAS CONSIDERACIONES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de llevar a delante este protocolo recae en el empleador a cargo de realizar el servicio de limpieza y desinfección en los espacios públicos o lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de salud) donde se debe llevar a efecto el procedimiento de limpieza y desinfección.

El empleador deberá elaborar un procedimiento de trabajo seguro, que establezca las formas de trabajo y medidas preventivas en atención a los productos utilizados, conforme a lo establecido en el presente protocolo. Para mayor información sobre este aspecto, se recomienda utilizar de manera complementaria el documento "Consideraciones Importantes en el Uso de Desinfectantes", del ISP (2015) [7].

El citado procedimiento debe ser conocido por todos los trabajadores y trabajadoras que realizan estas tareas, los que deben ser capacitados en éstas y en el correcto uso y retiro de los EPP, y su desinfección o eliminación, según corresponda.

Deberá estar disponible en todo momento para ser presentado a la autoridad de salud cuando ésta lo requiera, así como también los medios de verificación de las capacitaciones de los trabajadores que desarrollarán estas labores.

Se debe prestar especial atención, en aquellas áreas donde se tenga certeza que ha permanecido un caso sospechoso o confirmado, donde se debe evitar su utilización hasta su completa limpieza y desinfección conforme a lo establecido en este protocolo.