



MINISTERIO DE SALUD Y DE PROTECCIÓN SOCIAL

MINISTERIO DEL TRABAJO

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Circular No. 015 de 2020

- DE:** MINISTRO DE SALUD Y DE PROTECCIÓN SOCIAL, MINISTRO DEL TRABAJO, MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO Y MINISTRA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.
- PARA:** EMPRESAS PROVEEDORES U OPERADORES DE LOS SECTORES DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Y ESPECIAL ACENTO PARA EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE DOMICILIOS, DE MENSAJERÍA Y LOS OPERADORES DE PLATAFORMAS DIGITALES RELACIONADAS.
- ASUNTO:** Medidas sanitarias preventivas y de mitigación para los Sectores de Comercio, Industria y Turismo, y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con medidas específicas para empresas proveedoras del servicio de domicilios, de mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas.

En atención a la declaración de Emergencia en Salud Pública con ocasión de la pandemia por Coronavirus realizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 30 de enero del año en curso, el Ministerio de Salud y Protección Social profirió la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 mediante la cual declara la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 y mitigar sus efectos.

De otra parte, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de 2020 decretando el aislamiento preventivo obligatorio para toda la población en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, determinando en su artículo 3, treinta y cuatro (34) excepciones, dentro de las que se contempla la restricción a la libre circulación para varios sectores. Por otra parte, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 531 de 2020 extendiendo el aislamiento preventivo obligatorio hasta el 26 de abril a las 11:59 p.m.

Adicionalmente, el Ministerio del Trabajo, expidió la circular externa 017 de 2020 acerca de "Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19 (antes denominado Coronavirus)" y la circular 26 de 2020 para las "Entidades Administradoras de Riesgos Laborales, Empleadores, Contratantes, Trabajadores Dependientes, Contratistas y Personas que Prestan el Servicio de Domicilios y Entrega de



Bienes o Mercancías' sobre 'Capacitación, Prevención y Elementos de Protección al Personal de Servicios de Domicilios por COVID-17".

Los protocolos y medidas de este documento, no reemplazan las recomendaciones indicadas por las autoridades de salud para todas las personas en el país, ni se anteponen sobre protocolos específicos de otros sectores. Los protocolos y medidas de este documento incluyen medidas generales para las empresas de todos los sectores y de manera específica para las empresas que prestan el servicio de domicilios, de mensajería y a los operadores de plataformas digitales que provean y expendan bienes y servicios y sus respectivos socios repartidores o mandatarios, en la respectiva operación.



CONTENIDO

1.	RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS EMPRESAS.....	4
1.1.1.	<i>Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas</i>	4
2.	MEDIDAS LOCATIVAS.....	4
2.1.	<i>ADECUACIÓN</i>	4
2.2.	<i>MANTENIMIENTO Y DESINFECCIÓN</i>	5
2.2.1.	<i>Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas</i>	6
2.3.	<i>HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN.....</i>	6
2.3.1.	<i>Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas</i>	6
2.4.	<i>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL</i>	7
2.5.	<i>MANIPULACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS</i>	7
3.	CAPITAL HUMANO.....	7
3.1.	<i>INTERACCIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES</i>	8
3.2.	<i>INTERACCIÓN EN TIEMPOS DE ALIMENTACIÓN.....</i>	9
3.3.	<i>ALTERNATIVAS DE ORGANIZACIÓN LABORAL.....</i>	10
3.4.	<i>INTERACCIÓN CON TERCEROS (PROVEEDORES, CLIENTES, ALIADOS, ETC.)</i>	10
3.4.1.	<i>Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas</i>	11
3.5.	<i>DESPLAZAMIENTO DESDE Y HACIA EL LUGAR DE TRABAJO</i>	12
4.	PLAN DE COMUNICACIONES.....	12
4.1.1.	<i>Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas</i>	13
5.	PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO	13
5.1.	<i>PREVENCIÓN DE CONTAGIO</i>	13
5.2.	<i>MEDIDAS EN COORDINACIÓN CON ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES - ARL.....</i>	14
5.3.	<i>BASES DE DATOS.....</i>	14
5.3.1.	<i>Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas</i>	14
5.4.	<i>MONITOREO DEL ESTADO DE SALUD DEL PERSONAL, PROVEEDORES, CLIENTES Y ALIADOS (SITUACIÓN DE CONTAGIO) ..</i>	14
5.5.	<i>MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO</i>	15
6.	RECOMENDACIONES EN LA VIVIENDA	16
6.1.	<i>AL SALIR DE LA VIVIENDA.....</i>	16
6.2.	<i>AL REGRESAR A LA VIVIENDA</i>	16
6.3.	<i>AL CONVIVIR CON UNA PERSONA DE ALTO RIESGO</i>	16
7.	NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS A TENER EN CONSIDERACIÓN.....	17
8.	CONSIDERACIONES ADICIONALES.....	17
9.	APLICACIÓN DE NORMAS, PROTOCOLOS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	18

Este documento es de consulta y no tiene validez legal. Se recomienda consultar la legislación en vigor en su país o jurisdicción para obtener información precisa y aplicable a su situación. El Gobierno de Colombia no se hace responsable de las consecuencias de la aplicación de este documento.



1. Recomendaciones generales para las empresas

- Asegurar que se cumplan en tiempo real las disposiciones y recomendaciones de las autoridades respecto a los sectores económicos a los que pertenezcan, incluyendo las referidas a los medios de transporte autorizados y las medidas de inocuidad que se determinen.
- Asegurarse que se cumplan las obligaciones como empleador, según sea el caso, teniendo en cuenta los ajustes que pueden darse en la coyuntura.
- Coordinar con las entidades y empresas prestadoras de salud y Administradoras de Riesgos Laborales, para que realicen apoyo en la prevención, detección y seguimiento al estado de salud del personal asociado a la actividad, incluyendo estrategias y orientación sobre identificación de casos sospechosos de Covid- 19, en consonancia con las normativas y circulares del Ministerio del Trabajo y del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Establecer responsables directos de la implementación del protocolo y un punto focal de comunicación con las autoridades locales y nacionales. Todas las empresas deben implementar auditorías del cumplimiento del mismo, en concordancia con las medidas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y en coordinación con las Administradoras de Riesgos Laborales.
- Se recomienda a todas las empresas, contar con un plan de continuidad del negocio, en donde se prevean los diferentes escenarios de crisis y las opciones de operación en cada uno de ellos, que incluyan:
 - Alianzas con pares para establecer aprovechamiento de canales de distribución.
 - Crear un plan de choque de abastecimiento local y llegada de nuevos clientes a nivel nacional.

1.1.1. Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas

- Revisar las orientaciones para prevenir, controlar y mitigar la exposición al Coronavirus (COVID-19), dirigida a usuarios, personas, trabajadores, personas que ejercen su actividad económica a través de plataformas en servicios a domicilio, propietarios y administradores de establecimientos que prestan y usan servicios domiciliarios publicadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, y el Ministerio del Trabajo.

2. Medidas locativas

2.1. Adecuación

- Disponer en áreas comunes y zonas de trabajo, de suficientes puntos de aseo para el lavado frecuente de manos, los cuales deberán ser acordes a los metros cuadrados construidos y el número de trabajadores según las recomendaciones de las autoridades de salud.
- Disponer suministros de alcohol glicerinado, como mínimo al 60%, y productos de desinfección que recomiendan las autoridades sanitarias en todas las áreas donde haya



personal. Así mismo, establecer protocolos de desinfección previos al uso de cualquier elemento o herramienta de trabajo.

- Garantizar la existencia de desinfectantes cerca de las zonas de desplazamiento y trabajo.
- Garantizar la correcta circulación del aire y evitar el uso de aire acondicionado o ventiladores en las instalaciones. Tomar medidas para favorecer la circulación y recambio de aire en espacios cerrados o con escasa ventilación, y realizar el mantenimiento de los equipos respectivos y sistemas de ventilación.
- Garantizar la existencia de agua potable, jabón líquido y toallas desechables en los baños.
- Implementar y mantener puntos de hidratación que permitan a los colaboradores hidratarse de manera continua en la operación, con dispensadores que reduzcan los contactos innecesarios. Solicitar el lavado frecuente de manos antes del uso del punto de hidratación.
- Disponer de recipientes adecuados (canecas cerradas) para la disposición final de los elementos de bioseguridad utilizados por el personal que sean de un solo uso o desechables.
- Disponer de paños y gel desinfectante que permitan asear las áreas de contacto (ej. el panel de control) de los equipos de uso general (ej., microondas) entre cada persona que lo utiliza, o designar a una persona que se encargue de efectuar su manipulación.
- Eliminar los sistemas de control de ingreso por huella e implementar sistemas de reconocimiento facial en los casos en los que sea posible.
- El propietario del establecimiento debe garantizar un espacio para que los trabajadores y colaboradores guarden sus elementos personales y ropa de diario en el caso en que se requiera. Igualmente, de bolsas para guardar la ropa de trabajo y posterior lavado (tener cuidado con las prendas personales).

2.2. Mantenimiento y desinfección

- Desarrollar e implementar un protocolo de limpieza, desinfección permanente y mantenimiento (incluyendo aireación) de lugares de trabajo (superficies, escritorios, equipos, otros), que defina el procedimiento, la frecuencia, los insumos, el personal responsable, entre otros, teniendo como referencia los protocolos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio del Trabajo.
- Diariamente, antes de la apertura y al momento del cierre, todas las zonas comunes, corredores, puertas, ascensores, baños, vestidores, barandas, mesas y asientos de las instalaciones, serán lavados con agua y jabón y posteriormente desinfectados con productos de uso doméstico o industrial, tales como hipoclorito al 5% de uso comercial.
- Adicionalmente, durante el día, permanentemente se estarán haciendo jornadas de limpieza y desinfección, especialmente de comedores, baños, casinos y materiales de uso común, puertas, pisos, barandas, mesas y sillas, superficies y otros elementos locativos. La limpieza y desinfección de puestos de trabajo, superficies, elementos, herramientas y equipos de trabajo debe ser con una periodicidad mínima de tres (3) horas
- Realizar control de roedores e insectos para evitar la contaminación, teniendo en cuenta las recomendaciones sanitarias del Ministerio de Salud y Protección Social.



- Elaboración de fichas técnicas e instructivos (idealmente digitales) sobre los procesos de limpieza y desinfección.

2.2.1. Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas

- Si las entregas se realizan en vehículo automotor, motocicleta o bicicleta, el domiciliario o socio repartidor debe realizar la limpieza y desinfección del vehículo donde se llevan los domicilios, así como las canastas u otros elementos donde se cargan los mismos, al comenzar y terminar su jornada. Adicionalmente, el domiciliario debe desinfectar el vehículo utilizado de ida y al regreso de cada entrega con alcohol al 70% al igual que los accesorios que utilice (canastas, cascos, gafas, etc.)
- La desinfección de los vehículos de transporte debe ser integral (timón, manijas, sillas, botones, comandos, etc.) preferiblemente con sistemas de aspersión.

2.3. Herramientas de trabajo y elementos de dotación

- Se deben ejecutar procedimientos de limpieza y desinfección de los elementos de trabajo (incluyendo elementos de protección personal como cascos, guantes, gafas, botas, ropa, etc., así como las herramientas de trabajo). Se debe tener especial cuidado con las herramientas eléctricas.
- Una vez terminadas las labores, se deben retirar y disponer los elementos de protección personal para Covid- 19, como cascos, guantes, y ropa de trabajo. Si es posible que ésta sea lavada y desinfectada en el sitio de trabajo o en su defecto hacer las recomendaciones necesarias para el manejo dentro de los hogares. Estos elementos se pueden lavar con jabones de uso doméstico y no se deben mezclar con la ropa del hogar, siguiendo los lineamientos de limpieza y desinfección en hogares del Ministerio de Salud y Protección Social.
- En caso de utilizar ropa de trabajo, debe depositarse en bolsas plásticas marcadas con el nombre de cada trabajador y ubicarse en lockers o armarios destinados para guardar los objetos personales. En caso de ser llevada al hogar, ésta debe ser lavada al terminar la jornada y no ser combinada o mezclada con la ropa de la familia. Una vez se haya cambiado de ropa, realizar el proceso de higiene de manos.

2.3.1. Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas

- Se debe asegurar que todos los domiciliarios o socios repartidores se laven las manos con agua, jabón y toalla limpia, a la entrada y salida de la empresa y mínimo cada 3 horas (pausas activas para desinfección). Igualmente, al terminar los servicios o al salir del sitio de entrega y cuando se retire los guantes si son para manejo de vehículo automotor, motocicleta o bicicleta.



- Se debe hacer obligatorio el uso de medidas de protección durante los desplazamientos.
- En la entrega de domicilios el uso de tapabocas y guantes es obligatorio.
- Se debe mantener un kit que contenga agua jabonosa o alcohol glicerinado mínimo al 60 %, toallas desechables y bolsa para recoger residuos.

2.4. Elementos de protección personal

- Se deben entregar de kits de protección a cada trabajador y colaborador que contengan tapabocas, guantes de látex, alcohol glicerinado mínimo al 60 % y equipos de dotación, en los casos que se requieran.
- Garantizar la dotación y almacenamiento en condiciones adecuadas de elementos como tapabocas, guantes de látex o nitrilo y demás elementos necesarios para ser suministrados a los trabajadores y colaboradores.
- Cada trabajador o colaborador, si es del caso, deberá tener identificaciones claras y específicas con localización de lugar de trabajo, horario de trabajo, vencimiento del carné periódico y forma de verificación dentro de las empresas con el fin de apoyar a las entidades encargadas de la seguridad de la ciudadanía.
- Al terminar la jornada es necesario retirar los elementos de protección personal usados, lavar y desinfectar todos aquellos que sean reutilizables, y los no reutilizables deben ser desecharlos en una caneca debidamente rotulada.
- Los equipos de protección personal no desechables deberán almacenarse en un área limpia y seca.

2.5. Manipulación de insumos y productos

- Asegurar que el proveedor de insumos y productos se ajuste con los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias, con el fin de evitar la propagación del COVID -19, y se comprometa a entregar los productos debidamente desinfectados, en la medida de lo posible.
- Establecer un protocolo de limpieza y desinfección de los productos a la hora de recibirlos de los proveedores y entregarlos a los clientes. Garantizar condiciones de calidad e higiene durante su almacenamiento.
- El movimiento de productos entre personas se debe realizar sin contacto físico. Los productos deben ser dejados en un punto de trabajo o mesa para ser recogidos por el cliente o responsable del siguiente proceso.
- Para productos terminados, se recomienda utilizar sellos resistentes a la manipulación o doble bolsa para garantizar que no haya contaminación de los mismos.

3. Capital humano

- Desarrollar un protocolo de etiqueta respiratoria, que incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable y deshacerse de él



inmediatamente tras usarlo, lavarse inmediatamente las manos, y abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos.

- Todo el personal que esté laborando o prestando los servicios, tanto en trabajo remoto, centros de operación o en actividades externas, debe realizar el protocolo de lavado de manos con una periodicidad mínima de 3 horas, y después de entrar en contacto con superficies que hayan podido ser contaminadas por otra persona (manijas, pasamanos, cerraduras, transporte), después de ir al baño, manipular dinero y antes y después de comer. Utilizar alcohol glicerinado o gel desinfectante (con alcohol en concentración mayor al 60%) cuando no se disponga fácilmente de agua y jabón.
- Establecer protocolos de desinfección para el ingreso a las instalaciones, incluyendo el lavado de manos con agua jabón y toalla limpia y de las suelas de los zapatos, para lo cual podrá utilizar agua y jabón. Igualmente, para controles durante y la terminación de la jornada laboral.
- Contar con asesoría y acompañamiento para atender las necesidades de salud mental de los trabajadores o colaboradores, incluidos los casos de aislamiento social.
- Contar con asesoría y acompañamiento para atender las necesidades de salud mental de los trabajadores o colaboradores, incluidos los casos de aislamiento social.
- Fomentar el consumo de agua potable para los trabajadores y colaboradores, y la disminución del consumo de tabaco como medida de prevención.
- Capacitar a los trabajadores y colaboradores en aspectos relacionados con la forma en que se transmite el COVID 19 y las maneras de prevenirlo, así mismo en el protocolo de etiqueta respiratoria definido por la empresa, siguiendo los lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social:
 - o Disponer de información general relacionada con los lugares de la empresa en los que puede haber riesgo de exposición.
 - o Factores de riesgo del hogar y la comunidad.
 - o Factores de riesgo individuales.
 - o Signos y síntomas.
 - o Importancia del reporte de condiciones de salud.
 - o Protocolo de actuación frente a síntomas.
- Se deben realizar las pausas activas, de conformidad con lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. Para la ejecución de dichas pausas no es necesario retirarse los elementos de protección personal como los tapabocas o guantes. Al finalizar las pausas activas, es necesario realizar lavado de manos antes de volver a la realización de las actividades laborales.

3.1. Interacción dentro de las instalaciones

- Definir protocolos de distanciamiento social y de interacción entre trabajadores y colaboradores, además de medidas que favorezcan la circulación de aire en espacios cerrados. Garantizar el distanciamiento mínimo de 1,5 metros entre trabajadores.
- En caso que los trabajadores y colaboradores, requieran trabajar a menor distancia de la anteriormente mencionada, al iniciar sus labores, deben ejecutar las prácticas de higiene y desinfección y, para el desarrollo de la actividad, equiparlas de elementos de protección



personal como son tapabocas y guantes plásticos. Una vez finalizada la actividad, los trabajadores y colaboradores, nuevamente se deben ejecutar nuevamente las prácticas higiénicas y de desinfección. Se recomienda que, en trabajos grupales, el número de personas trabajando a menos de metro y medio (1.5m) se limite a cinco (5).

- Limitar las reuniones y aglomeraciones en zonas comunes como cafeterías, zonas de descanso y zonas de circulación.
- Evitar realizar reuniones y/o estrategias de socialización presenciales. Se recomienda el uso de redes sociales, videoconferencias, uso de plataformas (Teams, Skype, y otras), para garantizar la socialización, participación y consultas requeridas para la operación. En caso de que la reunión se tenga que realizar de manera presencial, se debe garantizar el distanciamiento entre personas de 1,5 metros y una vez terminada la reunión proceder a desinfectar el sitio y a su ventilación.
- Durante el desarrollo de las actividades, evitar el intercambio de herramientas manuales y eléctricas, así como los equipos de trabajo entre el personal. En caso de ser estrictamente necesario, se debe ejecutar el proceso de desinfección.
- Los trabajadores y colaboradores, no deben compartir los elementos de protección personal.
- Se debe hacer obligatorio el uso de medidas de protección (tapabocas y guantes) durante el turno, mientras se den contactos posibles con otros trabajadores y colaboradores.
- Se debe prohibir la manipulación de teléfonos celulares, sin un lavado de manos y desinfección previa si hay algún tipo de contacto con materiales o equipo que provenga o sea posteriormente entregado a otro trabajador o persona. Evitar igualmente la manipulación de los mismos durante los períodos de alimentación.

3.2. Interacción en tiempos de alimentación

- En los tiempos de alimentación, limitar el número de personas realizando la actividad de forma simultánea para que se garantice la distancia mínima entre las mismas. Establecer turnos u horarios flexibles de alimentación y descanso para evitar aglomeraciones.
- Se debe evitar tomar los alimentos en los puestos de trabajo o en zonas que no se encuentren diseñadas para tal fin.
- En caso, que la alimentación no sea suministrada por la empresa y el trabajador se encargue de calentar su comida en hornos microondas, se debe disponer de paños y gel que permitan asear el panel de control del mismo entre cada persona que lo utiliza, o designar a alguien que se encargue de efectuar la manipulación de los hornos.
- Antes de tomar los alimentos, es necesario realizar el siguiente protocolo:
 - o Lavar las manos con agua y jabón.
 - o Retirar el tapabocas y desecharlo.
 - o Lavar nuevamente las manos con agua y jabón.
- Disponer las mesas con una distancia entre las mismas de 2 metros y colocar solamente el número de sillas que permita asegurar una distancia mínima entre los trabajadores de 1,5 a 2 metros a la hora de la alimentación



- Al finalizar el consumo de alimentos es necesario realizar el lavado de manos con agua y jabón y utilizar un nuevo tapabocas para retomar las labores.

3.3. Alternativas de organización laboral

- Adoptar esquemas operativos que garanticen la continuidad del servicio o actividad y que permitan disminuir el riesgo de contagio para los trabajadores y demás personas que presten sus servicios a la empresa.
- Si las herramientas tecnológicas así lo permiten, el personal administrativo podrá laborar bajo la modalidad de trabajo en casa.
- Implementar jornadas flexibles o turnos de entrada y salida a lo largo del día, con el fin de evitar aglomeraciones de los trabajadores en el ingreso, en los centros de trabajo y en los medios de transporte masivos.
- Se debe determinar claramente el número máximo de personal por turno dependiendo de las condiciones del lugar de trabajo tanto para el personal administrativo, de producción y de centro de despacho. Implementar trabajo en casa y teletrabajo, para reducir el número de personas en las instalaciones.
- Salvo personal crítico para la operación, las empresas deben procurar que el personal que tiene que desplazarse a realizar labores por fuera de aislamiento sea menor a 60 años. Se debe gestionar un aislamiento preventivo para los trabajadores con morbilidades preexistentes susceptibles a los efectos del contagio de COVID-19.
- Promover e implementar el uso de herramientas tecnológicas que reduzcan los contactos personales dentro de las organizaciones.
- Las empresas podrán otorgar permisos remunerados a los trabajadores con enfermedad respiratoria, en caso de que los trabajadores no se desplacen al servicio médico para evitar el contagio.
- Las empresas podrán otorgar permisos remunerados a los trabajadores que deban cuidar algún familiar enfermo, hijos menores de edad o adultos mayores.
- Abstenerse de ir al lugar de trabajo en caso de presentar síntomas de gripe o un cuadro de fiebre mayor a 37.5°C.

3.4. Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.)

- Definir protocolos de interacción con proveedores, clientes y personal externo a la empresa. En particular, se deberá usar siempre el tapabocas y guantes plásticos, realizar el protocolo de lavado de manos, mantener la distancia mínima de 1,5m entre personas, reunirse en lugares predeterminados, seguir el protocolo de etiqueta respiratoria, entre otros.
- Se deben establecer los turnos para los proveedores y clientes para que pueden estar en las instalaciones. Éstos deben tener en cuenta las condiciones de los lugares a los cuales puedan acceder, asegurando el distanciamiento social y evitando aglomeraciones.
- Fomentar el pago con tarjeta y otras plataformas digitales, para reducir el uso de dinero en efectivo. En caso de no ser posible se recomienda pagar el monto exacto de la compra y evitar la firma de recibido del producto. A menos que utilice su propio lapicero.



- Utilizar guantes desechables (por ejemplo, de nitrilo o látex), cuando se requiera tener contacto con dinero, documentos, sobres, entre otros, los cuales deberán desecharse después de su uso. Igualmente, antes y después de quitarse los guantes, se deben aplicar medidas de higiene de manos.

3.4.1. Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas

- No se deben tomar pedidos presenciales en las instalaciones. Las empresas solo deben tomar pedidos en línea o por teléfono.
- La forma de pago deberá ser informada al cliente y los pagos en la medida de lo posible deben hacerse sin efectivo para evitar el contacto con dinero.
- Se debe asegurar disposición de gel antibacterial al ingreso de las instalaciones e invitación a desinfectarse antes de ingresar.
- Se debe asegurar un distanciamiento mínimo de 1,5 metros entre personas, incluyendo los períodos entre pedidos, en la espera, recogida y entrega de los productos a transportar.
- La entrega con el cliente debe ser sin contacto, se deben dejar los productos en la puerta o entregar a través de una ventana, y evitar entrar al domicilio. En propiedad horizontal, el domiciliario o socio repartidor no debe ingresar y se debe solicitar al usuario que los reciba en la entrada principal.
- Se debe utilizar gel antibacterial o toallas desinfectantes antes de la entrega del servicio, después de utilizar dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes.
- Se debe llevar un registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador o socio repartidor salga positivo para COVID-19 de modo que se puedan rastrear los contactos.
- Se recomienda habilitar funcionalidades de las aplicaciones que permitan la comunicación entre clientes y domiciliarios.
- Garantizar el distanciamiento mínimo de 2 metros entre los domiciliarios o socios repartidores durante los desplazamientos. Igualmente, en el momento de la entrega de un domicilio.
- En los centros de reunión, en tiempos de ocio, o cuando están a la espera de recibir algún pedido, no se deben reunir en grupos mayores a 5 personas y deben mantener el distanciamiento mínimo de 2 metros.

3.4.1.1. Recomendaciones para los clientes de empresas de domicilios, mensajería y de los operadores de plataformas digitales

- Se debe evitar que la persona que reciba el domicilio presente síntomas respiratorios.
- Se debe evitar tener contacto con el domiciliario, al recibir el servicio.
- En la medida de lo posible, se debe pagar con medios electrónicos, para evitar el contacto y la circulación de efectivo. En caso contrario, se debe procurar pagar el valor exacto del producto para evitar recibir cambio.
- Se debe mantener mínimo 1,5 metros de distancia con el domiciliario.



- Se debe evitar que el domiciliario ingrese a la vivienda y, de ser posible, preferiblemente recibirlo por una puerta o ventana.
- En propiedad horizontal, se debe recibir el domicilio en la entrada principal y evitar tener contacto con el domiciliario, manteniendo una distancia prudente.
- Se debe solicitar que el producto venga en doble bolsa. Este debe ser sacado de la bolsa y, al ingresar a la vivienda, sacado del empaque y ser lavado y desinfectado.
- Debe lavarse las manos con agua, jabón y secarlas con una toalla limpia después de recibir cada domicilio.
- Se debe cumplir con las indicaciones dadas para el ingreso a las viviendas. Ver link <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GI PG13.pdf>

3.5. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

- Debe asegurarse que se sigan los protocolos para los traslados, especialmente los de uso de transporte público, establecidos por las autoridades competentes.
- Si los desplazamientos se realizan en medios de transporte masivo, se deberá hacer uso del tapabocas y en la medida de lo posible guantes, procurando mantener distancia mínima de metro y medio (1.5m) entre las personas, siguiendo las indicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Cuando el transporte sea suministrado por el empleador, si es del caso, se debe garantizar que el vehículo se encuentre limpio y desinfectado sobre todo en las superficies con las cuales los pasajeros van a tener contacto, tales como manijas de puertas y ventanas, cinturones de seguridad y asientos, entre otras. El procedimiento de limpieza y desinfección debe realizarse nuevamente una vez haya terminado la ruta de los trabajadores hacia el trabajo o al lugar de residencia. Se debe evitar realizar paradas no autorizadas o innecesarias.
- Se recomienda guardar una silla de distancia entre trabajador y trabajador.
- Se recomienda que los trabajadores usen ropa diferente a la de su jornada laboral en sus desplazamientos.

4. Plan de comunicaciones

- Todas las empresas, deben contar con un plan de comunicaciones donde se divulgue la información pertinente a todos los actores relevantes, incluyendo clientes, proveedores y personal, sindicatos y organizaciones de trabajadores. En particular, se debe desarrollar un sistema de comunicación claro y oportuno con todos los trabajadores.
- En particular, se deben divulgar las medidas contenidas en esta circular y la información sobre generalidades y directrices dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en relación con los síntomas de alarma, lineamientos y protocolos para la preparación, respuesta y atención ante la presencia del COVID-19 en el territorio nacional, así como en el departamento o municipio donde opera.



- Divulgar a la población trabajadora del sector, los protocolos de prevención de contagio de COVID-19 y de atención de casos sospechosos de contagio, en articulación con las Entidades Promotoras de Salud- EPS y con la asesoría y asistencia técnica de las Administradoras de Riesgos Laborales - ARL.
- Deben darse mensajes continuos de autocuidado y sobre las pausas activas para desinfección a todos los trabajadores y demás personal que preste sus servicios en las empresas. En particular, se debe recordar a todo el personal, la importancia de lavarse las manos constantemente y del distanciamiento social (no abrazar, besar ni dar la mano).
- Establecer mecanismos de información al usuario de forma visible, legible, que sean oportunos, claros y concisos, a través de sus redes sociales, carteleras, afiches o cualquier otro medio de difusión, sobre las medidas de prevención y atención. Se deben utilizar medios de comunicación internos, mensajes por alto parlante, protectores de pantalla de los computadores, aplicaciones digitales donde se recuerde a los trabajadores el protocolo del lavado de manos, antes de iniciar su labor. Se deben tener en cuenta las infografías y demás lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Realizar charlas informativas periódicas a los trabajadores y al personal que preste sus servicios en las empresas respecto de la implementación de medidas de prevención (distancia social, correcto lavado de manos, cubrimiento de nariz y boca con el codo al toser), uso adecuado de elementos de protección personal e identificación de síntomas (fiebre, tos seca y dificultad para respirar). Cuando sean presenciales, estas actividades deben realizarse en grupos no mayores de cinco (5) personas.

4.1.1. Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas

- Divulgar mensajes preventivos a los clientes y recordar a los domiciliarios o socios repartidores las medidas de prevención por COVID-19, como: antes de cada jornada laboral limpiar y desinfectar de forma correcta el casco, las prendas de protección de uso personal, la motocicleta o bicicleta, realizar lavado frecuente de manos, y abstenerse de prestar servicios domiciliarios si presenta síntomas de COVID-19.

5. Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio

5.1. Prevención de contagio

- Asegurar que se cumplan las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la prevención del contagio por COVID-19.
- Se recomienda establecer un sistema de verificación para el control (Preferiblemente digital), en el que cada trabajador y personas que presten los servicios para la compañía, registren todas las personas y lugares visitados dentro y fuera de la operación, indicando: Fecha, lugar, nombre de personas o número de personas con las que se ha tenido contacto.



- No se puede permitir el ingreso y/o acompañamiento a las instalaciones, de personas que presenten síntomas de gripe ni cuadros de fiebre mayor a 37.5°C.
- Reporte rutinario (diario), vía correo electrónico o telefónico, sobre el estado de salud y temperatura del personal en trabajo en casa o en modalidad remota, de acuerdo con autodiagnóstico que permita identificar síntomas y trayectorias de exposición al COVID-19 del personal.
- Antes de ingresar a las instalaciones o iniciar labores, realizar el protocolo de lavado de manos.
- Establecer canales de información para que los trabajadores informen cualquier sospecha de síntoma o contacto con personas diagnosticadas con COVID-19.

5.2. Medidas en coordinación con Administradoras de Riesgos Laborales - ARL

- Diseñar con la asesoría de la ARL la lista de chequeo para identificar potenciales riesgos y establecer los controles operacionales necesarios antes de la operación.
- Incluir en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos el factor de riesgo biológico por contagio de coronavirus COVID-19 para determinar las actividades cuando el personal se encuentra más expuesto y de este modo determinar los controles a implementar. Se debe observar la normativa del Ministerio del Trabajo, relacionada con las obligaciones de los empleadores y Administradoras de Riesgos Laborales.

5.3. Bases de datos

- Se debe consolidar y mantener actualizada una base de datos completa con los trabajadores y demás personal que preste los servicios en la compañía. Teniendo en cuenta las reservas de información que establece la normativa vigente.
- Las empresas deben contar con un censo actualizado de los trabajadores que viven con personas mayores a 70 años o con personas con morbilidades preexistentes susceptibles a los efectos del contagio de COVID-19 o que conviven con personas que presten servicios de salud.
- En el cumplimiento de sus obligaciones laborales, asegurar que todos los trabajadores estén afiliados al sistema de seguridad social integral, y así mismo, solicitar el cumplimiento de este requisito, al personal indirecto que presta los servicios para la compañía.

5.3.1. Protocolos específicos para empresas de domicilios, mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas

- Llevar un registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador o socio repartidor salga positivo para COVID-19 y se puedan rastrear los contactos, siguiendo los lineamientos de las autoridades de salud.

5.4. Monitoreo del estado de salud del personal, proveedores, clientes y aliados (situación de contagio)

- Se debe desarrollar un proceso diario de monitoreo de estado de salud y temperatura del personal, para detectar al personal enfermo o con síntomas de COVID-19. En lo posible,



utilizando termómetro láser o digital. Frecuencia e instancias: Toma rutinaria de temperatura al ingreso y salida del turno, al inicio de la jornada laboral y en intervalos posibles. Esta medida también aplica al personal en trabajo en casa o en modalidad remota, los cuales deberán reportar mediante correo electrónico o vía telefónica a su jefe inmediato o área de salud, su estado de salud y toma de temperatura.

- Se deben realizar mediciones aleatorias de temperatura para grupos de cinco (5) o más personas.
- Se debe informar a las autoridades sanitarias si algún trabajador o prestador de servicios, llega a las instalaciones o se encuentra con fiebre o síntomas asociados a resfriado, gripe común o sospecha de contagio del coronavirus COVID-19. Se deben suspender sus actividades y remitirlo al aislamiento domiciliario.
- Establecer un protocolo de verificación de estado de salud y temperatura de proveedores y clientes cuando haya algún tipo de ingreso a las instalaciones.

5.5. Manejo de situaciones de riesgo

- Definir un protocolo de remisión para el tratamiento de las personas con síntomas, o que hayan sido diagnosticadas con COVID-19, en línea con lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Se debe implementar un canal de comunicación claro en la empresa, para que los trabajadores y colaboradores informen inmediatamente sobre cualquier eventualidad de salud que se dé dentro de la empresa o de personas que presenten síntomas de mal estado de salud.
- Se debe establecer un proceso para el manejo en situaciones de detección de algún trabajador o prestador de servicios, proveedor o cliente enfermo y realizar el cruce con la información de personas con quienes ha estado en contacto, dicha persona, esto también para proveedores y clientes. (Nexo epidemiológico).
- Cuando alguno de los trabajadores experimente síntomas respiratorios, fiebre o sospecha de contagio del coronavirus COVID-19, se realizará aislamiento preventivo en lugar de trabajo, para lo cual debe colocarse mascarilla quirúrgica, dejarlo en una zona aislada y avisar a la ARL y a la EPS, para que establezcan los pasos a seguir. Además, se deberá bloquear de la programación de turnos de trabajo hasta tanto no sea dado de alta por el servicio médico.
- Si presentan los síntomas respiratorios en casa, debe informar al empleador para que se pueda realizar el aislamiento preventivo en casa. El trabajador debe informar a la EPS en las líneas de atención que esta disponga para que inicie el protocolo estipulado por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Se debe coordinar con las entidades de salud (EPS) para que realicen apoyo al seguimiento en la prevención, detección y seguimiento al estado de salud de los trabajadores, incluyendo estrategias de pruebas aleatorias de Covid-19, si es el caso.



6. Recomendaciones en la Vivienda

6.1. Al salir de la vivienda

- Estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones a la movilidad y acceso a lugares públicos.
- Visitar solamente aquellos lugares estrictamente necesarios y evitar conglomeraciones de personas.
- Asignar un adulto para hacer las compras, que no pertenezca a ningún grupo de alto riesgo.
- Restringir las visitas a familiares y amigos si alguno presenta cuadro respiratorio.
- No saludar con besos, ni abrazos, ni dar la mano.
- Utilizar tapabocas en el transporte público, supermercados, bancos, entre otros, así como en los casos de sintomatología respiratoria o si es persona en grupo de riesgo.

6.2. Al regresar a la vivienda

- Retirar los zapatos a la entrada y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavar las manos de acuerdo a los protocolos del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Evitar saludar con beso, abrazo y dar la mano y buscar mantener siempre la distancia de más de dos metros entre personas.
- Antes de tener contacto con los miembros de familia, cambiarse de ropa.
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales.
- La ropa debe lavarse en la lavadora a más de 60 grados centígrados o a mano con agua caliente que no quemé las manos y jabón, y secar por completo. No reutilizar ropa sin antes lavarla.
- Bañarse con abundante agua y jabón.
- Desinfectar con alcohol o lavar con agua y jabón los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.
- Mantener la casa ventilada y limpiar y desinfectar áreas, superficies y objetos de manera regular.
- Si hay alguna persona con síntomas de gripe en la casa, tanto la persona con síntomas de gripe como quienes cuidan de ella deben utilizar tapabocas de manera constante en el hogar.

6.3. Al convivir con una persona de alto riesgo

Si el trabajador convive con personas mayores de 60 años, con enfermedades preexistentes de alto riesgo para el COVID-19, o con personal de servicios de salud, debe extremar medidas de precaución como:

- Mantener la distancia siempre mayor a dos metros.
- Utilizar tapabocas en casa, especialmente al encontrarse en un mismo espacio que la persona a riesgo y al cocinar y servir la comida.
- Aumentar la ventilación del hogar.
- Si es posible, asignar un baño y habitación individual para la persona a riesgo. Si no es posible, aumentar ventilación y limpieza y desinfección de superficies



- Cumplir a cabalidad con las recomendaciones de lavado de manos e higiene respiratoria impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

7. Normativa y otros documentos externos a tener en consideración.

- Circular No. 017 de 2020, del Ministerio del Trabajo. Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, expuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19 (antes denominado coronavirus).
- Resolución 358 de 2020. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
- Resolución 385 de 2020. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
- Resolución 380 de 2020. Por la cual se adoptan Medidas preventivas y sanitarias en el país, por causas del coronavirus- COVID 2019 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 453 de 2020 “Por la cual se adoptan medidas sanitarias de control en algunos establecimientos por causa de COVID-19 y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 0522 de 2020, “Por la cual se establecen los requisitos para la importación y fabricación en el territorio nacional de reactivos de diagnóstico in vitro, dispositivos biomédicos y medicamentos, declarados vitales no disponibles, requeridos para la prevención, diagnóstico y tratamiento, seguimiento del Covid-19.
- Decreto 488 de 2020. “Por el cual se dictan medidas de orden laboral, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ”.
- Decreto 500 de 2020. “Por el cual se adoptan medidas de orden laboral, relativas a la destinación de los recursos de las cotizaciones a las Administradoras de Riesgos Laborales de carácter público, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”
- Circular 029 de 2020 del Ministerio del Trabajo. Mediante el cual se establece la responsabilidad de las Empresas o Contratantes sobre el suministro de los elementos de protección personal y apoyo de las Administradoras de Riesgos Laborales en el suministro de los mismos para los trabajadores con exposición directa a COVID-19.
- Circular 26 de 2020. Donde se establecen los lineamientos para las “Entidades Administradoras de Riesgos Laborales, Empleadores, Contratantes, Trabajadores Dependientes, Contratistas y Personas que Prestan el Servicio de Domicilios y Entrega de Bienes o Mercancías’ sobre ‘Capacitación, Prevención y Elementos de Protección al Personal de Servicios de Domicilios por COVID-17”.

8. Consideraciones adicionales

El Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y sus entidades adscritas, las autoridades de policía y las autoridades locales, continuarán ejecutando las funciones correspondientes, con el fin de que se cumpla lo dispuesto por los decretos y demás normas expedidas en relación con la emergencia generada por el COVID – 19, en relación con los sectores de Comercio, Industria y Turismo, y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



9. Aplicación de normas, protocolos y estándares de seguridad y salud en el trabajo

Las anteriores consideraciones se exponen sin perjuicio de las normas, protocolos, estándares, mejores prácticas y otras políticas que los agentes deban y consideren aplicar, con el fin de mitigar los riesgos asociados al COVID – 19, en desarrollo de su respectiva operación.

El Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publicarán permanentemente en sus respectivas páginas web todos los lineamientos, protocolos y directrices de acuerdo con la evolución de la pandemia para la prevención y contención del contagio del COVID-19.

Atentamente,

FERNANDO RUIZ GÓMEZ
Ministro de Salud y Protección Social

ÁNGEL CUSTODIO CABRERA BÁEZ
Ministro del Trabajo

JOSÉ MANUEL RESTREPO ABONDANO
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

SYLVIA CONSTAÍN RENGIFO

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboró: Gabriel Duque – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
María Camila Lara – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Revisó: Fanny Grajales – Ministerio de Salud y Protección Social
Luisa Trujillo – Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Carlos Ayala – Ministerio del Trabajo
Ángela Caro – Ministerio del Trabajo
Catalina Lasso – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Fecha elaboración: 9 de abril de 2020