

1. OBJETIVO

Determinar los criterios preventivos para COVID – 19 que se deben cumplir en los centros de servicio al cliente

2. ALCANCE

Aplica para los trabajadores en los Centros de Servicio al Cliente del edificio administrativo y de las Zonas dentro del proceso de comercialización.

3. RESPONSABLE

Director de Servicio al cliente

4. CONDICIONES GENERALES

Es responsabilidad de cada uno de los trabajadores realizar sus actividades bajo principios de autocuidado, generosidad y autoestima pensando en el bien común y:

- Cumplir los protocolos de bioseguridad adoptados y adaptados por EBSA durante el tiempo que permanezca en las instalaciones o lugar de trabajo y en el ejercicio de las labores que esta le designe.
- Reportar a EBSA cualquier caso de contagio que se llegase a presentar en su lugar de trabajo o su familia, para que se adopten las medidas correspondientes.
- Adoptar las medidas de cuidado de su salud y reportar diariamente las alteraciones de su estado de salud, especialmente relacionados con síntomas de enfermedad respiratoria reportándolos en CoronApp

Los trabajadores deben cumplir las normas de comportamiento seguro fundamentales para la prevención de COVID – 19 durante sus actividades:

- Diariamente, al terminar la jornada, el trabajador debe diligenciar la encuesta suministrada por la empresa para reporte del autodiagnóstico de sus condiciones de salud y la temperatura según directriz interna y requerimiento legal. También debe hacer el reporte de los lugares y personas visitadas, sin olvidar especialmente aquellas con las que ha tenido contacto estrecho, (la información que se recolecte será manejada con criterios éticos y de confidencialidad).
- Los trabajadores deben cumplir con la [GU-GS-26 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA LAVADO DE MANOS](#) y [GU-GS-27 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA USO DE TAPABOCAS](#).
- Todos los trabajadores tanto en trabajo remoto o en casa, en centros de operación o en actividades externas, deben realizar el protocolo de lavado de manos con una periodicidad mínima de 3 horas en donde el contacto con el jabón debe durar mínimo de 20 - 30 segundos de acuerdo con los lineamientos de la OMS, y después de entrar en contacto con superficies que hayan podido ser contaminadas por otra persona (ej. manijas, pasamanos, cerraduras, transporte, dinero, etc.), después de ir al baño.
- Recuerde 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,

GUIA DE COMPORTAMIENTO PREVENTIVO OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE: PANDEMIA COVID-19

Código: GU-GS-10

Estado: Vigente

Versión: 3

Fecha de Vigencia:
miércoles, 17 de junio
de 2020

y abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos.

- Ninguna persona podrá ingresar a las instalaciones si presenta síntomas de gripa o cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C.
- Si debe consumir alimentos fuera del lugar de residencia, debe guardar una distancia mínima de dos metros con otras personas.
- No compartir alimentos, bebidas ni equipos individuales como esferos, celulares, gafas, tapabocas, llaves, herramientas y equipos de uso individual entre otros
- Fuera de la residencia y en todo momento guardar una distancia mínima de 2 metros, de no ser posible se debe utilizar siempre barreras de protección como tapabocas, caretas, etc.
- 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.
- El uso del tapabocas es de obligatoria utilización en los espacios públicos y durante la ejecución de las actividades laborales
- Si utiliza medios de transporte masivos para desplazarse debe cumplir estrictamente con los protocolos de seguridad: uso de tapabocas, distanciamiento social, no hablar durante el desplazamiento, lavado de manos y uso de gel después de la utilización del transporte, no tocarse la cara, higiene respiratoria
- mantener distancia mínima de un metro (1 m) entre las personas al interior del vehículo.
- Procure mantener ventanas y puertas abiertas garantizando ventilación natural en centros de trabajo o lugares públicos.
- Al iniciar y finalizar las actividades, realizar la limpieza y desinfección de equipos, herramientas y EPP según [GU-GS-29 GUIA DE LIMPIEZA, DESINFECCIÓN DE EPP, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.](#)
- Mantener una conexión con círculo social de pertenencia, ya sea por teléfono, videollamadas correo electrónico y redes sociales.
- Tener a la mano los números telefónicos y direcciones de familiares o personas cercanas, médico tratante e instituciones donde es atendida, así como las líneas de atención que puedan activar las entidades territoriales de salud, buscando priorizar atención domiciliaria, según el caso.
- Mantener hábitos de vida saludable, rutinas de autocuidado como aseo personal, hidratación frecuente, alimentación balanceada, no consumo de tabaco, pausas activas, ejercicio físico, tomar sol (desde ventanas, balcones), buen descanso y rutina de sueño.
- Promover el diálogo y su participación en las actividades del hogar, así como la expresión de emociones. Puede ser normal sentirse ansioso, angustiado, estresados, triste, confundido e irritable frente a la situación de emergencia del Coronavirus (COVID-19), sin embargo, no se justifican acciones de intolerancia o de violencia.

Estos lineamientos también serán recomendados a aliados estratégicos, clientes y familias de trabajadores.

Cualquier inquietud o información adicional que necesiten solicitarla a los funcionarios de la Dirección de Seguridad, Salud y Ambiente o a la Coordinación de Bienestar Social

Es responsabilidad de los líderes aplicar e implementar las disposiciones normativas expedidas por las

GUIA DE COMPORTAMIENTO PREVENTIVO OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE: PANDEMIA COVID-19

Código: GU-GS-10

Estado: Vigente

Versión: 3

Fecha de Vigencia:
miércoles, 17 de junio
de 2020

autoridades en materia de prevención, contención, y demás medidas de contingencia para proteger a sus trabajadores ante la propagación de la pandemia CORONAVIRUS – COVID 19.

Es responsabilidad del proveedor de servicios aplicar e implementar las disposiciones normativas expedidas por las autoridades en materia de prevención, contención, y demás medidas de contingencia para proteger a sus trabajadores ante la propagación de la pandemia CORONAVIRUS – COVID 19.

Por lo anterior debe procurar el cumplimiento de la normatividad y que esta sea aplicada por cada uno de los trabajadores vinculados para desarrollar el servicio contratado por EBSA

RECUERDEN, “El compromiso es con nosotros mismos, si cumplimos estrictamente las recomendaciones planteadas, estaremos sanos y tendremos una familia libre de cualquier contagio del COVID-19”.

5. CONCEPTOS

Aislamiento: Separación de un trabajador o grupo de trabajadores que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario, por orden de la empresa u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

Autoobservación: Es el seguimiento que hace el trabajador respecto de signos y síntomas que pueda presentar. Si el trabajador siente fiebre o desarrolla tos o dificultad para respirar o dolor de garganta o fatiga durante el período de autoobservación, debe tomar su temperatura, comunicarse con la línea telefónica habilitada y notificar la situación para recibir la orientación y direccionamiento en cuanto a una posible evaluación médica.

Autocontrol: Es el control que realiza el trabajador a sí mismo para detectar fiebre con la toma la temperatura dos veces al día permaneciendo alerta ante la tos o la dificultad para respirar o el dolor de garganta o la fatiga. El trabajador bajo autocontrol debe conocer el protocolo para comunicarse con el equipo de salud a cargo si presentara alguno de estos signos o síntomas durante el período de autocontrol con el fin de determinar si necesita una evaluación médica.

Caso probable: persona que tenga al menos uno de los siguientes síntomas, fiebre cuantificada mayor o igual a 38 °C, tos, dificultad respiratoria, odinofagia y/o fatiga/astenia y que cumpla con al menos una de las siguientes condiciones:

- Historial de viaje internacional o a zonas de Colombia con transmisión local comunitaria* en los 14 días anteriores al inicio de los síntomas
- Trabajador de la salud u otro personal del ámbito hospitalario que haya tenido contacto estrecho con caso confirmado o probable para enfermedad COVID-19.
- Personas en alta movilidad en virtud de su ocupación laboral que haya tenido contacto estrecho con caso confirmado o probable por COVID-19.
- Antecedentes de contacto estrecho en los últimos 14 días con un caso confirmado con

infección respiratoria aguda grave asociada a COVID-19.

Caso sospechoso: persona con fiebre cuantificada mayor o igual a 38 °C y tos (previo o durante la consulta o la visita domiciliaria), de no más de 7 días de evolución, que no requiera manejo intrahospitalario, servicios de urgencias u observación

Contacto estrecho comunitario: **Cualquier persona, con exposición no protegida, que haya compartido en un** espacio menor a dos metros y por más de 15 minutos con una persona con diagnóstico confirmado de COVID-19, sin importar que tenga o no síntomas. Esto puede incluir las personas que conviven, trabajan, visitantes a lugar de residencia; también haber estado en contacto sin protección adecuada con secreciones infecciosas (por ejemplo: secreciones o fluidos respiratorios o la manipulación de los pañuelos utilizados).

Contacto estrecho en el transporte: En los aviones u otros medios de transporte, se consideran contacto estrecho a la tripulación/conductor que tuvo contacto o exposición no protegida con una persona con diagnóstico confirmado de COVID-19 y a los pasajeros situados en un radio de dos asientos alrededor de dicho caso confirmado por más de 15 minutos.

Mascarilla Quirúrgica: Elemento de protección personal para la vía respiratoria que ayuda a bloquear las gotitas más grandes de partículas, derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.

Tapabocas convencional:

Estos elementos que cubren de manera no oclusiva la nariz y boca de las personas reducen la probabilidad de contacto con secreción nasal o saliva de otra persona.

Los tapabocas convencionales tienen distintos diseños, entre ellos, los que se pliegan sobre la boca o nariz y los preformados, que no lo hacen.

Los tapabocas que no vienen preformados se humedecen más fácilmente y entran en contacto con mayor facilidad con secreción nasal o saliva de la persona.

6. ACTIVIDADES

1. Diariamente al inicio de cada jornada de trabajo, el trabajador debe reportar las condiciones físicas y mentales en las que se encuentre, haciendo énfasis en la presencia de la siguiente sintomatología: temperatura superior a 38°, tos, dolor de garganta, congestión nasal, fatiga, dificultad respiratoria, escalofrío o dolor muscular o si ha tenido contacto estrecho con una persona que se le ha calificado como caso confirmado de COVID – 19 o que se le haya ordenado aislamiento obligatorio por las autoridades sanitarias. Para ello seguirá el procedimiento que establezca la empresa y utilizará la aplicación CoronApp para reportar su salud y la de su grupo familiar.
2. Si el trabajador presenta las condiciones descritas en el numeral anterior, debe **permanecer en casa** y comunicarse con su EPS y la secretaría de salud de su municipio a las líneas de atención dispuestas para tal fin por esas entidades para que se inicie el protocolo estipulado por el Ministerio de Salud y reportar a su jefe inmediato para que desde allí se notifique a la Dirección de seguridad, salud y

GUIA DE COMPORTAMIENTO PREVENTIVO OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE: PANDEMIA COVID-19

Código: GU-GS-10
Estado: Vigente
Versión: 3
Fecha de Vigencia:
miércoles, 17 de junio
de 2020

ambiente 3153136988 (hcontreras@ebsa.com.co), quienes harán seguimiento exclusivo del caso de su condición de salud.

Si no presenta ninguna alteración en su estado de salud, el trabajador mantendrá un comportamiento seguro en el proceso de transporte. Si utiliza transporte público siempre debe utilizar tapabocas, mantener una distancia mínima de un metro entre las personas al interior del vehículo, sin embargo, se recomienda utilizar medios alternativos de transporte como bicicleta, vehículo propio o desplazarse caminando. Tenga en cuenta lo estipulado en la [GU-GS-03 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA PROCESO DE CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS: PANDEMIA COVID - 19](#)

3. **Al llegar a la empresa** guardará una distancia de más de dos metros con sus compañeros para hacer el registro de su ingreso y para que se le tome la T° siempre utilizando tapabocas
4. Permitirá que se le tome la T° y se haga el registro respectivo, se aplicará gel antiséptico y desinfección de calzado.
5. Si llegase a presentar síntomas como Temperatura superior a 38°, dificultad respiratoria, decaimiento o vómito, se debe colocar tapabocas y dirigirse a **la zona de asilamiento** definida por la empresa, se reportará a su jefe inmediato quien a su vez notificará a la Dirección de seguridad, salud y ambiente 3153136988 (hcontreras@ebsa.com.co), quienes harán seguimiento exclusivo del caso. se comunicarán a la EPS, secretaria de salud municipal si es el caso; el trabajador se aislará preventivamente y esperara indicaciones.

6. **Al llegar a su puesto de trabajo:**

- La limpieza y desinfección del centro de servicio será realizado por el personal de servicios generales según lo estipulado en la guía [GU-GS-14 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA ASEO Y DESINFECCIÓN EN PANDEMIA COVID - 19](#)
- El trabajador no podrá iniciar sus actividades laborales si no ha realizado lavado de manos siguiendo lo estipulado en la guía [GU-GS-26 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA LAVADO DE MANOS](#) y posteriormente deberá hacerlo con una periodicidad máxima de cada tres horas o menos si lo considera.
- Verifique que los elementos que va a utilizar en la jornada de trabajo hayan sido desinfectados o proceda con la desinfección de los mismos utilizando una bayetilla o trapo impregnado con alcohol, limpie teléfono, diadema, teclados, pantallas, mouse, esferos, superficies de trabajo u otros, luego a media jornada y al terminar su turno de trabajo.
- El coordinador comercial verificará que los funcionarios estén cumpliendo con las guías para lavado de manos, uso de tapabocas, limpieza y desinfección, distancias de seguridad y las que considere para exigir el cumplimiento de los estándares. En las guías [GU-GS-26 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA LAVADO DE MANOS](#) y [GU-GS-](#)

GUIA DE COMPORTAMIENTO PREVENTIVO OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE: PANDEMIA COVID-19

Código: GU-GS-10
Estado: Vigente
Versión: 3
Fecha de Vigencia:
miércoles, 17 de junio
de 2020

[27 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA USO DE TAPABOCAS](#)

se encuentra un formato para hacer seguimiento a lavado de manos y uso de tapabocas.

7. **Si durante la jornada de trabajo**, el trabajador presenta alguno de los síntomas, como (tos, dolor de garganta, dificultad respiratoria, o secreción nasal, fiebre, náuseas, decaimiento o vómito, se debe colocar tapabocas y dirigirse a la zona de asilamiento definida por la empresa, se reportará a su jefe inmediato quien a su vez notificará a la Dirección de seguridad, salud y ambiente 3153136988 (hcontreras@ebsa.com.co), quienes harán seguimiento exclusivo del caso. se comunicarán a la EPS, secretaría de salud municipal si es el caso; el trabajador se aislará preventivamente y esperara indicaciones. [GU-GS-22 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA LA VIGILANCIA Y SALUD DE LOS TRABAJADORES EN PANDEMIA COVID-19.](#)
8. Si algún trabajador antes o durante la jornada laboral presenta síntomas de ansiedad, angustia, depresión o alteración marcada de su estado de ánimo debe informar inmediatamente al Coordinador Comercial y éste al Coordinador de Bienestar Social (3153166506) y no programar o suspender la actividad.
9. Los trabajadores deben utilizar tapabocas convencional y preferiblemente acompañado con careta facial durante el desarrollo de las actividades asignadas.
10. Está prohibido el saludar de mano y debe en todo momento aplicar las medidas higiénicas si tose o estornuda (sobre un pañuelo o sobre el antebrazo)
11. El trabajador debe llevar los alimentos y bebidas que va a consumir, pero no los puede consumir en sus puestos de trabajo. dado que está prohibido solicitar domicilios.
12. El baño es de uso exclusivo para funcionarios de EBSA y Aliados Estratégicos y se le realizará desinfección permanente durante el día
13. Se deberá informar al cliente los requisitos para ingresar a las oficinas de servicio al cliente.
14. Los trabajadores deben conservar la distancia mínima de dos metros con sus compañeros y público atendido al igual entre los puestos de trabajo

Ingreso de usuarios

15. Antes de ingresar a las instalaciones de los Centros de Servicio al Cliente en las ciudades sedes de Zona el personal de vigilancia debe tomar la temperatura y preguntar la presencia de síntomas respiratorios a los usuarios y **registrarlos en la planilla de registro** de usuarios atendidos.
16. Si llegase a presentar el caso que un usuario presente algunos de los síntomas como temperatura superior a 38° (se pedirá consentimiento al usuario en realizar una contra muestra, si persiste la eventualidad, se indicará las implicaciones de salud evidenciadas. Si el usuario esta de acuerdo se deberá dirigir a la zona de asilamiento definida por la empresa, se reportará a su jefe inmediato, al coordinador comercial y/o jefe de zona quien a su vez notificará a la Dirección de seguridad, salud y ambiente 3153136988 (hcontreras@ebsa.com.co), quienes harán seguimiento exclusivo del caso. se comunicarán a la EPS, secretaría de salud municipal si es el caso; el usuario se aislará

GUIA DE COMPORTAMIENTO PREVENTIVO OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE: PANDEMIA COVID-19

Código: GU-GS-10

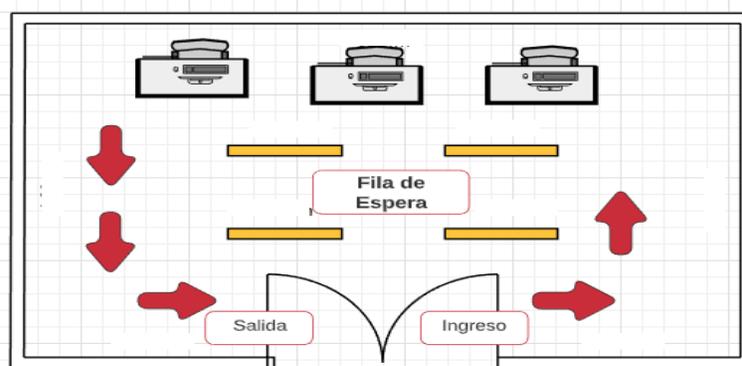
Estado: Vigente

Versión: 3

Fecha de Vigencia:
miércoles, 17 de junio
de 2020

preventivamente y esperara indicaciones. Puede tomarse como guía, lo establecido en [GU-GS-22 GUIA DE COMPORTAMIENTO SEGURO Y SALUDABLE PARA LA VIGILANCIA Y SALUD DE LOS TRABAJADORES EN PANDEMIA COVID-19](#)

17. No se permitirá el ingreso de ningún usuario que no tenga tapabocas convencional y se deberá verificar que dentro de las instalaciones lo use de manera correcta y permanentemente
18. A los usuarios al ingresar a las instalaciones de la empresa se le solicitará la aplicación de gel antibacterial y la desinfección del calzado.
19. Los vigilantes o funcionarios encargados en cada zona deben verificar que la distancia entre los usuarios pendientes de ingresar (filas) a las salas de atención sea mínimo de dos metros



20. Se debe validar que en la sala de servicio al cliente no esté más de un usuario por ventanilla y que la distancia entre ellos sea mínima de dos metros
21. Si se requiere recibir documentos de los usuarios o papelería externa, extraer los documentos y eliminar el sobre/empaque, hacer uso de guantes, careta y tapabocas durante la manipulación de los documentos y una vez finalizado su uso limpiar la superficie, esferos y los guantes con alcohol.
22. Al terminar su jornada de trabajo debe registrar o reportar sus condiciones de salud incluida la T° según procedimiento establecido por la EBSA

Al llegar a su vivienda:

- Quítese los zapatos de trabajo y lave la suela con agua o jabón o desinfectela esparciendo sobre ella alcohol con ayuda de un spray
- Desinfecte los elementos que ha utilizado en la jornada de trabajo y que necesariamente deba llevar a la casa como maletín o morral (alcohol esparcido en spray)
- Antes de tener contacto con los miembros de su familia, quítese la ropa de trabajo y deposítela en recipiente destinado para este fin
- Deje en un lugar independiente llaves, celular, monedas, billetes y posteriormente desinfectelos
- Lave la ropa de trabajo separadamente de las demás prendas de la familia
- Mantenga separada la ropa de trabajo de las prendas personales
- Báñese con abundante agua y jabón
- Si algún familiar tiene sintomatología respiratoria manténgase aislado de él y oblíguelo a usar tapabocas permanentemente



GUIA DE COMPORTAMIENTO PREVENTIVO OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE: PANDEMIA COVID-19

Código: GU-GS-10

Estado: Vigente

Versión: 3

Fecha de Vigencia:
miércoles, 17 de junio
de 2020

- Báñese las manos periódicamente con agua y jabón.
 - No salga de su vivienda si no es necesario
23. Todos los días al finalizar labores se deberá enviar al Coordinador Comercial de la Zona el registro en video o fotográfico de la aplicación del protocolo de llegada, desarrollo de actividades y salida del trabajo y la desinfección del puesto de trabajo (computador, teclado, mouse y diadema), el Coordinador Comercial deberá garantizar su almacenamiento y conservación y enviar copias cuando se lo requieran.

7. ANEXOS

Anexo 1. Flujograma Servicio al Cliente Pandemia COVID-19
