



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**



**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**INSTITUTO NACIONAL UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN EN  
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL**

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA FERRETERÍAS  
(COVID-19)**

**LA PAZ - BOLIVIA**



## INTRODUCCIÓN

1.	OBJETIVOS GENERALES.....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES .....	4
4.	LISTA DE ACRÓNIMOS.....	5
5.	MARCO NORMATIVO .....	5
6.	CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL CORONAVIRUS (COVID-19).....	6
6.1.	Modo de transmisión.....	6
6.2.	Periodo de incubación .....	6
6.3.	Signos y síntomas: Los síntomas del coronavirus (COVID-19) incluyen.....	6
7.	RESPONSABILIDADES .....	7
7.1.	Administrador .....	7
7.2.	Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores.....	7
7.3.	Personal Operativo .....	7
8.	ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO .....	8
9.	MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD .....	8
9.1.	Equipos de protección personal (EPP).....	8
9.2.	Instalaciones y servicios.....	10
9.2.1.	Requisitos básicos .....	10
9.2.2.	Disposición de residuos sólidos .....	12
9.2.3.	Servicios higiénicos y vestuario.....	13
9.2.4.	Equipos sanitarios .....	13
9.2.5.	Personal .....	14
9.2.6.	Personal externo .....	15
9.3.	Cliente .....	15
9.3.2.	Medios de pago del cliente .....	16
9.3.3.	Sensibilización .....	17
9.4.	Procesos operativos.....	17
9.5.	Técnicas de limpieza .....	20
9.6.	Medidas de Bioseguridad para salir y retornar a casa.....	21
9.7.	Vigilancia sanitaria y bioseguridad.....	21
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	21
11.	ANEXOS .....	1



## INTRODUCCIÓN

Se establece la necesidad de elaborar un protocolo de bioseguridad para ferreterías, tomando en cuenta la situación actual a raíz de la pandemia por el coronavirus, se debe tener en cuenta que este riesgo no deriva de la naturaleza de la actividad laboral, sino que estamos ante un riesgo de que se produzca el contagio de una enfermedad infecciosa en el entorno laboral que afecta a la salud pública en general. Se aclara que el presente protocolo surge de una compilación de material internacional sobre medidas preventivas, recomendaciones, protocolos de bioseguridad ante el COVID-19 sobre ferreterías.

El COVID-19 puede aparecer de forma gradual y no se manifiestan de la misma manera en todos los casos, algunas personas no desarrollan ningún síntoma. Los distintos países en el mundo, afectados por esta pandemia, han establecido medidas para reducir al mínimo el contacto social (restricciones laborales, aislamiento social, etc.) con la finalidad de reducir el riesgo de contagio de COVID-19 en su población, permitiendo el funcionamiento de servicios básicos e indispensable, según OMS 2020.



## **1. OBJETIVOS GENERALES**

- Establecer los lineamientos y procedimientos de bioseguridad y salud para prevención del contagio del COVID-19. Difundir las medidas preventivas en materia de Higiene y Condiciones de los locales y personal para el desarrollo de actividades de ferreterías en el marco de la emergencia sanitaria por la Pandemia de Coronavirus (COVID-19)
- Fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19.

## **2. ALCANCE**

El protocolo aplica para todos los trabajadores de ferreterías, para los clientes y proveedores que ingresan a los mismos, para los que atienden foráneamente, y para el personal que presta servicio.

## **3. TERMINOS Y DEFINICIONES**

- Datos personales: Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.
- COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus descubierto más recientemente. Este nuevo virus y enfermedad eran desconocidos antes de que comenzara el brote en Wuhan, China, en diciembre de 2019. COVID-19 es ahora una pandemia que afecta a muchos países a nivel mundial. OMS 2020
- Distanciamiento social: Mantener al menos un (1,5-2) metro de distancia con otros individuos.
- Evaluación de Salud del trabajador: Actividad dirigida a conocer la condición de salud del trabajador al momento del regreso o reincorporación al trabajo; incluye el seguimiento al ingreso y salida del centro laboral a fin de identificar precozmente la aparición de sintomatología COVID-19 para adoptar las medidas necesarias.
- Equipos de protección personal (EPP): Son dispositivos, materiales e indumentaria personal destinados a cada trabajador para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan amenazar su seguridad y salud. Los EPP son una alternativa temporal y complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.



- Persona en condición de vulnerabilidad: Personal mayor de 65 años, así como aquellos que padezcan alguno de los siguientes factores de riesgo: hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión, considerados en el grupo de riesgo por edad y factores clínicos establecidos.
- Solución desinfectante: Las soluciones desinfectantes son sustancias que actúan sobre los microorganismos inactivándolos y ofreciendo la posibilidad de mejorar con más seguridad los equipos y materiales durante el lavado.
- Vigilancia sanitaria: Conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la Autoridad Sanitaria sobre las condiciones sanitarias de las superficies que están en contacto con los alimentos y bebidas, en protección de la salud de los consumidores.

#### **4. LISTA DE ACRÓNIMOS**

EPP: Equipo de Protección Personal

OMS: Organización Mundial de la Salud

OPS: Organización Panamericana de la Salud

#### **5. MARCO NORMATIVO**

El marco legal que rige para la redacción de este protocolo está conformado por las normas específicas de contención y prevención del contagio del COVID-19 así como por la normativa de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar Seguridad Ocupacional. A este efecto se detallan las normas vigentes en Bolivia en esta materia:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Código de salud de la República de Bolivia, 18 de julio de 1978.
- LEY GENERAL DEL TRABAJO (promulgada el 8 de diciembre de 1943).
- REGLAMENTO DE TRABAJO Decreto Supremo de 23 de Agosto de 1943.
- Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar. DL 16998 de 2 de Agosto de 1979.
- Resolución Ministerial 1411/18 y NTS 009/18 del Ministerio de Trabajo.
- Decreto Supremo N° 3433 de 13 de Diciembre de 2017. Registro Obligatorio de Empleadores.
- Resolución Ministerial 496/04 de 23 de septiembre de 2009. Conformación de Comités Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional.



- Resolución Ministerial 527 de 10 de agosto de 2009.- Dotación de ropa de trabajo.
- Resolución Ministerial 849 de 8 de diciembre de 2014.- Norma de señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo y Emergencias de Defensa Civil.
- DS 4196 de 17 de marzo de 2020.- Declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional.
- DS 4199 de 21 de marzo de 2020.- Declaratoria de Cuarentena Total en Todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- DS 4200 de 25 de marzo de 2020.- Se refuerza y Fortalecen las Medidas de Control del Contagio del COVID-19.
- DS 4214 de 14 de abril de 2020.- Ampliación del Plazo de la Cuarentena hasta el 30 de Abril de 2020.
- DS 4229 de 29 de abril de 2020.-Ampliación de la Cuarentena por la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo.
- DS 4245 de 28 de mayo de 2020, tiene por objeto continuar con la cuarentena nacional, condicionada y dinámica hasta el 30 de junio de 2020.

## **6. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL CORONAVIRUS (COVID-19)**

### **6.1. Modo de transmisión**

La transmisión interhumana se produce por vía aérea, mediante gotas que son originadas al hablar, toser o estornudar por la persona enferma y que alcanzan a una persona capaz de padecerla. Otro medio de transmisión del virus, son las manos u objetos inanimados contaminados con secreciones, seguidas del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

### **6.2. Periodo de incubación**

El período de incubación puede ser desde 2 hasta 14 días, lo cual podría variar según el caso. OMS 2020.

### **6.3. Signos y síntomas: Los síntomas del coronavirus (COVID-19) incluyen**

- Malestar general
- Tos seca
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Disnea (dificultad para respirar)



## **7. RESPONSABILIDADES**

### **7.1. Administrador**

- Evaluar al personal trabajador especialmente sensible frente al coronavirus.
- Asegura la disponibilidad de los EPP para todo el personal en todos los procesos.
- Vela por el cumplimiento del plan de limpieza y desinfección de las instalaciones.
- Realiza el seguimiento y cumplimiento del presente protocolo.
- Monitorea y hace cumplir las acciones del presente protocolo, reporta los incumplimientos a la Gerencia.
- Mantiene la documentación para demostrar el cumplimiento del presente protocolo.

### **7.2. Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores**

- Gestionar o realizar la vigilancia de salud de los trabajadores en el marco del riesgo de COVID-19.
- Monitorea la implementación y cumplimiento del presente protocolo.
- Mantiene informado al Administrador sobre la implementación y desempeño del presente protocolo.
- Elabora el material informativo para la difusión de las medidas de prevención en salud.
- Coordina la realización de campañas preventivas de acuerdo a la evolución de la enfermedad y lo estandarizado por el Ministerio de Salud.
- Mantenerse informado y actualizado sobre las disposiciones regulatorias y demás publicaciones oficiales emitidas por el Ministerio de Salud.
- Monitorea el uso adecuado de los insumos y materiales de prevención y protección requeridos para la aplicación del presente protocolo (EPP).
- Realizar el seguimiento clínico a distancia de los casos positivos de COVID-19.

### **7.3. Personal Operativo**

- Cooperación máxima de todos los trabajadores del establecimiento en la adopción de medidas preventivas y en el seguimiento de las recomendaciones realizadas.
- Ejecuta y cumple responsablemente todas las medidas preventivas de bioseguridad del presente protocolo y las definidas por la empresa en todos los procesos operativos para prevenir el contagio de COVID-19.
- Extremar precauciones para evitar la transmisión de virus entre los clientes.



- Tratar de mantener la distancia interpersonal (1,5 a 2 metros mínimo) siempre que sea posible.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.
- Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores. En caso de que sea necesario, aumentar las medidas de precaución y, si es posible, desinfectarlos antes de usarlo. Si no es posible, lavarse las manos inmediatamente después de haberlos utilizado.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón (Ver Anexos 1 y 2), o con una solución hidroalcohólica. Esta operación es especialmente importante después de toser o estornudar, o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Cada lavado ha de durar aproximadamente 40 segundos
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar, y desecharlo a continuación a un cubo de basura que cuente con cierre. Si no dispone de pañuelos, emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Ejecuta y cumple responsablemente todas las medidas preventivas de bioseguridad del presente protocolo y las definidas por la empresa en todos los procesos operativos para prevenir el contagio de COVID-19.

## **8. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO**

Una **ferretería** es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, pinturas, entre otros. (Fuente: Wikipedia)

## **9. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD**

### **9.1. Equipos de protección personal (EPP)**

Todo trabajador deberá poseer los insumos básicos de bioseguridad:

- Protector respiratorio con filtros N95 y/o similares.
- Gafas de protección o pantallas faciales de mica de plástico, pvc o propionato.
- Guantes de protección de látex con protección frente a virus o guantes de nitrilo
- Ropa de protección biológica.



La colocación y retirada de protección individual (sea EPP o no) se realizará siguiendo las medidas de higiene necesarias para evitar la contaminación de los trabajadores (manos, cara, etc.) y de los propios equipos. (Ver Anexo 5).

Cada uno de los trabajadores es responsable del uso adecuado de los mismos y la vigilancia y seguimiento del uso y buenas prácticas sanitarias será llevado a cabo por los encargados de cada centro de trabajo. Para esta medida específica de prevención, se recomienda seguir de manera rigurosa las siguientes recomendaciones:

- Garantizar que todo el personal que labora en la organización o centro de trabajo utilice los EPP requerido según su actividad laboral para prevenir la transmisión del virus según lo previsto en la legislación nacional.
- Colocar el EPP antes de entrar a su puesto de trabajo, el EPP desechable una vez utilizado será descartado utilizando las técnicas adecuadas.
- Descartar el EPP desechable, en los recipientes de residuos adecuados con tapa de apertura con pedal, etiquetado con las advertencias precisas.
- Realizar lavado de manos con agua y jabón y/o desinfección con alcohol o gel desinfectante después de retirar el EPP.
- La empresa deberá facilitar a los empleados los equipos de protección personal (EPP) que indique el servicio de prevención de riesgos laborales o la modalidad de organización preventiva elegida.
- Será necesario el uso de EPP respiratorio y ocular cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad con el cliente.
- Como medida complementaria a los medios de control técnicos, higiénicos y organizativos, fomentar y distribuir el uso de mascarillas higiénicas o sanitarias y guantes entre los clientes para limitar la difusión de gotitas respiratorias de personas asintomáticas a personas cercanas, superficies y objetos.
- La colocación y retirada de protección individual (sea EPP o no) se realizará siguiendo las medidas de higiene necesarias para evitar la contaminación de los trabajadores (manos, cara, etc.) y de los propios equipos.



## 9.2. Instalaciones y servicios

### 9.2.1. Requisitos básicos

#### Cuidados del espacio laboral

- Desinfección de los espacios: Desinfectar con frecuencia los lugares comunes tanto de clientes como de personal del establecimiento, extremando en los puntos de contacto donde pueden haberse depositado manos u objetos tocados por el cliente o el personal del comercio. En todo intercambio interpersonal de objetos tanto metálicos o plásticos se debe proceder al lavado de manos, uso de alcohol en gel o alcohol.
- Uso de desinfectantes: Preparar en cantidades necesarias y previsibles de uso la lavandina diluida con agua para la jornada. Tengamos en cuenta que a partir de los 20 minutos de preparada comienza a desactivarse por evaporación lenta del hipoclorito de sodio. Se podrá reactivar dentro de las 24 horas con pequeños agregados complementarios del hipoclorito de sodio. También se pueden utilizar alcohol líquido con la proporción 70% de alcohol 30% de agua.
- Mamparas de acrílico o PVC: En el caso que la estructura del local lo permita separar el espacio del mostrador con una estructura de acrílico o PVC, esto permitirá evitar el contacto directo con los clientes.
- Exhibición de productos: Lo ideal es retirar del local todos los productos que se encuentran fuera del mostrador, en el caso que esto no se pueda realizar en forma constante se deberá limpiar con desinfectantes los productos que quedan en contacto directo con los clientes.

#### Cuidados de higiene personal

- Lavado de manos: Como lo indican todos los expertos el lavado de manos constantes y si se usan guantes también.
- Evitar tocarse la cara: Tomar conciencia al momento de tocarse la cara, una acción que es involuntaria la debemos llevarla al plano consciente teniendo presente que el virus ingresa por boca, nariz y ojos.
- Utilización de guantes para la atención al público: Los mismos pueden ser descartables o reutilizables y se pueden lavar como si se lavaran las manos. Aclaraciones al respecto, el uso de guantes no implica, el uso de guantes no debe evitar la práctica del lavado de manos y también debe evitarse tocarse la cara.



- Uso de barbijo: El uso de barbijo o tapabocas es de uso obligatorio. Recomendaciones de uso: Cambiar periódicamente los barbijos en uso, lavarlos o descartarlos pero no tenerlos más de 2 a 3 horas usándolos, el uso de barbijo no evita las anteriores medidas en cuanto a la distancia social.
- Mascaras faciales, barbijo o tapabocas.
- Ropa de trabajo: Al terminar la jornada cambiarse la ropa y retirarse el equipo de protección evitando sacudir y dándole vuelta.

### **Cuidados de trabajadores bajo dependencia**

- Proveer de todos los elementos de seguridad al personal del local y evaluar los turnos rotativos en relación a los espacios comunes. Recordar las excepciones que están dispuestas por decreto presidencial considerados grupos de riesgo: Personas mayores, personas con morbilidades o enfermedades respiratorias y embarazadas.
- Termómetro digital: Diariamente se debe tomar la temperatura al personal y clientes. Igualmente, si no hay, se recomienda que al recibir a los empleados que ingresan de zonas de contactos comunitarios se tome su temperatura con termómetro de contacto tradicional y se registre diariamente.
- Ropa de trabajo: Al personal que viaja en transporte público debemos asegurar que la ropa que traen de la calle no sea la misma con la que trabajan así la misma queda depositada sin contacto durante la jornada. Es importante tener en cuenta que uno de los espacios de mayor contagio es el transporte público.
- Importante: En el caso de haber tenido un cliente o personal con sospechas de enfermedad, proceder a una desinfección minuciosa de todo lo que entró en contacto la persona y dar aviso sin dudar al 800101104 o al 800101106 que son números gratuitos del Ministerio de Salud, por la protección de todos
- Si el trabajador o cliente presenta síntomas como tos, fiebre, dolor en la garganta y dificultades para respirar, primero realizar la llamada y esperar que el personal médico correspondiente de las indicaciones, en caso de presentar síntomas al estar en casa, comunicarse con el jefe correspondiente para informar sobre los mismos y determinar el no presentarse a laborar como medida preventiva de contagio.
- En caso de tener incapacidad médica, presentar documentación al centro de trabajo que se extienda por parte del personal de salud en caso de ameritar la misma, que refiera medicamentos prescritos, recetas y recomendaciones a seguir por el personal de salud que certifica la atención. Si algún trabajador presenta síntomas como pérdida del olfato, fiebre,

tos seca, problemas respiratorios, dolor para tragar, vómitos o fatiga que son síntomas del COVID19 se debe de hacer lo siguiente.

- En caso que algún trabajador presente o informe sobre sintomatología en la cual se sospeche como probable padecimiento de COVID-19, se deberá realizar lo siguiente: 1. Aislar al trabajador: brindar mascarilla de no poseer una en buen estado y evitar su contacto con otras superficies y demás personas. 2. Mantener las líneas de comunicación activas. 3. Llamar para que se le brinde asistencia médica 4. Una vez finalizado este procedimiento, realizar desinfección de todos los posibles objetos o superficies contaminados que hayan podido tener en contacto con el trabajador sintomático 5. Reportar caso a RRHH. 6. Si el trabajador presenta sintomatología de COVID-19 en su entrada al centro de trabajo, durante sus labores o lo ha reportado desde casa ya que asistirá al médico por posible sospecha de COVID-19, reportar a recursos humanos para poder llevar seguimiento y epidemiología de posibles contactos a vigilar por sintomatología.

### 9.2.2. Disposición de residuos sólidos

Para esta medida específica de prevención, se recomienda seguir de manera rigurosa las siguientes recomendaciones:

- Garantizar que se utilicen las técnicas apropiadas para el manejo de los desechos de la organización o centro de trabajo.



Figura 1. Fuente: <https://www.cesargalarza.com/es/post/70>

- Garantizar que todo el personal que labora en el manejo de desechos sólidos y líquidos, utilice los EPP requeridos y cumpla con las técnicas y productos establecidos.
- Disponer de recipientes de basura seguros, con tapa de apertura con pedal.
- Es importante prestar especial atención, al manejo de los desechos que no son habituales en la organización o centro de trabajo, como los provenientes de los EPP y las instalaciones de salud.



- La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.
- Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y, de ser posible, accionados por pedal.
- Todo material de higiene personal (mascarillas, guantes de látex, etc.) debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos como posible foco de infección).
- En caso de que un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor o basurero donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.

### **9.2.3. Servicios higiénicos y vestuario**

- Contar con espacios exclusivos que permitan almacenar la ropa de casa separada de la indumentaria.
- Los servicios higiénicos deben ser higienizados con la mayor frecuencia posible

### **9.2.4. Equipos sanitarios**

- Los inodoros y urinarios del personal y clientes son el espacio más compartido entre los trabajadores y clientes por lo que se debe de mantener de manera óptima todas las medidas generales de bioseguridad. Se deberá seguir el siguiente protocolo para uso de los mismos: Antes y después de hacer uso del sanitario/urinario, realizar lavado de manos con agua y jabón, se sugiere la instalación de llaves para el lavabo con cierre automático o lavabo de mando con pedal.
- Facilitar secadores de aire sin contacto, toalleros semiautomáticos o toallas de papel, existiendo, para los casos que corresponde, recipientes adecuados para el desecho de las mismas.
- Evitar el ingreso a esta área bajo toda circunstancia de alimentos, recipientes de agua, recipientes vacíos, bolsas u otros que puedan generar un foco de infección.
- Procurar mantener un distanciamiento de seguridad recomendado entre personas de 1,5 a 2 metros.
- Habilitar urinarios manteniendo el distanciamiento de seguridad.



## 9.2.5. Personal

### Personal Administrativo y operativo

Consideraciones antes del inicio de las actividades:

- Verificar el uso de mascarillas.
- Controlar la temperatura del personal al ingreso de la empresa con un termómetro infrarrojo clínico.
- Realizar la desinfección del calzado al ingreso de la empresa mediante pediluvios.
- Verificar el lavado o desinfección de manos. (Ver Anexos 1 y 2).
- La empresa es responsable de entregar la indumentaria limpia y desinfectada diariamente. Se recomienda que la empresa acondicione duchas para el personal, de tal manera que puedan realizar su aseo personal antes y después de las actividades, así como al salir y volver a ingresar al centro de labores

Consideraciones durante el desarrollo de las actividades:

- Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo, nunca con las manos directamente. Nota: Luego de estornudar cambiarse la mascarilla.
- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, sin lavarse las manos previamente.
- Se prohíbe el uso de celulares en las áreas de la empresa, estos deben ser custodiados por un personal administrativo.
- Se prohíbe el saludo mediante contacto físico entre el personal, proveedores, visitantes y clientes.

Consideraciones al finalizar las actividades

- Colocar en el recipiente designado la indumentaria de trabajo para el posterior lavado y desinfección.
- Realizar el lavado y desinfección de manos y colocarse los equipos de protección personal (EPP) necesarios para el retorno a casa.
- Controlar la temperatura del personal a la salida de la empresa con un termómetro infrarrojo clínico.



### Sensibilización y capacitación

- Gestionar la sensibilización y capacitación de todo el personal antes del reinicio de las actividades.
- Las capacitaciones sobre medidas frente al COVID-19 deben ser registradas y documentadas.

#### **9.2.6. Personal externo**

- El personal externo considerado en el presente protocolo es el siguiente: proveedores, fiscalizadores y visitantes.
- Utilizar los EPP (mascarilla), de no contar con ellos se debe facilitar para el desarrollo de las actividades.
- Cumplir con las medidas preventivas de bioseguridad establecidas, caso contrario, no podrán ingresar o permanecer en la empresa.

### **9.3. Cliente**

#### **9.3.1. Consideraciones para el cliente**

##### **Contacto con los clientes**

- Control del ingreso de clientes al local con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad: Minimizar el ingreso de clientes al local, de acuerdo a la cantidad de los metros cuadrados del local se evaluará la cantidad de clientes que podrán ingresar, lo ideal es que entre clientes se respete la distancia social de 1,5 a 2 metros. Se recuerda que no pueden ingresar menores y en algunos locales es solo una persona por grupo familiar para evitar la circulación de personas en la vía pública. Sugerimos y todo dependiendo de la superficie del local no más de dos personas y el resto de los clientes que esperen fuera del local manteniendo la distancia de 1,5 a 2 metros.
- Distancia social: El comerciante ferretero tiene la obligación de ordenar la cola fuera del negocio y se sugiere marcar en el piso del local con tiza, pintura o antideslizantes espacios de 1,5 a 2 metros.
- Entrega de productos en el local: Desinfectar a la vista de los clientes los productos que se van entregando, también se sugiere que pase un bolso y se les guarde la mercadería, luego se entregará el bolso.



- Disponer al acceso público de alcohol en gel en dosificador SIEMPRE. En los casos que el espacio de atención es reducido se sugiere colocar una mesa como valla en la puerta y mientras el clima lo permita atender al cliente ubicado en la vereda.
- Usos de barbijos o tapabocas: Todos los clientes que ingresan deberán hacerlo con su respectivo tapaboca, barbijo o máscara facial, de lo contrario se prohibirá el ingreso. Colocar cartelera informativa en el ingreso.
- Activación de otros canales de ventas: Este es un buen momento para comenzar a incursionar en otros canales comerciales, venta por teléfono, whatsapp, redes sociales y plataformas de ventas. Los sugerimos porque es la mejor forma de evitar los intercambios interpersonales y la congestión de personas en el local.

### **9.3.2. Medios de pago del cliente**

En cuanto a los medios de pago se recomienda los medios de pago electrónico o el uso de billetera virtual para evitar el contacto con el dinero pero si el comercio recibe dinero en efectivo se deberá proceder de la siguiente forma : Pasar un sobre o caja para que el cliente contando el dinero lo deposite en el lugar indicado. El comerciante tendrá que reducir al máximo el conteo de dinero y desinfección del mismo por día. Después de cada operación desinfectarse las manos con alcohol diluido o lavado de manos.

### 9.3.3. Sensibilización

Gestionar la difusión de infografía por medios digitales o físicos.



Infografía de concientización. Fuente. Colaboración de una Empresa

## 9.4. Procesos operativos

### Atención a proveedores

- Reducir el contacto directo con proveedores: Esto es importante, las nuevas tecnologías en este momento nos permiten realizar videollamadas, solicitudes productos por mail y whatsapp tratemos ser previsores y en solo pedido solicitar la mayor cantidad de productos, tratemos de que el contacto personal con nuestros proveedores se realice en la entrega, es importante entender que debemos reducir los contactos interpersonales al mínimo porque el virus circula de persona a persona. Al recibir proveedores tomar los mismos recaudos que con los clientes. Tomarse el tiempo para para la desinfección de los productos y pagos asegurando la mayor distancia social posible.

### Despacho y embalaje

- Los embalajes y recepción de mercadería : deben tener una sola vía de contacto. En todos los casos que sea posible las recepciones de mercadería se debe dejar sin abrir por 24 horas habiendo pulverizado sus exteriores con desinfectante al recibirlas.
- Importante: Ninguna de estas medidas son exageradas son las que podemos realizar para evitar el contagio masivo y colaborar para que el virus deje de circular en el espacio público.



- El tiempo es una medida que debemos volver a entender, cambiar y adaptarnos. Debemos tomarnos el tiempo suficiente para aplicar todas estas medidas, en tiempos de pandemia la impaciencia no es nuestra aliada debemos entender que es nuestra enemiga

Todos los trabajadores y clientes que ingresen a las instalaciones del centro de trabajo deben de cumplir con las siguientes recomendaciones:

- Restringir el acceso a los centros de trabajo, solo personal esencial y establecer días alternos o turnos de trabajo que reduzcan el número total de trabajadores en las instalaciones.
- Establecer la modalidad de atender los clientes previa cita, para evitar la aglomeración de personas en los espacios.
- Todo el personal que repare, traslade, ingrese, manipule repuestos, equipamiento, atienda en oficinas y estacione vehículos tendrá que realizar.
- Diariamente y previo al inicio de las actividades se deberá realizar el control de la temperatura a todo el personal sin excepción alguna, si la misma supera los 37,5 °C, se comunicará al SEDES y al 800101104 o al 80101106.
- Diariamente se entrevistará al personal sobre la existencia de algunos de los síntomas de la enfermedad, de presentarse algún síntoma se activará el protocolo para casos sospechosos.
- La persona que desarrollará la entrevista y control de temperatura será provisto de protección facial, barbijo, guantes descartables.
- Para el desarrollo de la encuesta y toma de temperatura el personal deberá respetar el distanciamiento recomendado entre personas.
- Al ingreso y previo al uso de las instalaciones o infraestructura, la totalidad del personal debe higienizarse las manos con agua y jabón / alcohol en gel o líquido al 70%.

### **Condiciones / actuaciones durante la jornada laboral**

- Lavarse las manos con abundante agua y jabón de forma periódica, antes y después de manipular basura, desperdicios, alimentos, de comer, luego de tocar superficies públicas, después de utilizar instalaciones sanitarias, más allá de estar en contacto con agua mientras se presta el servicio de lavado.
- Limpiar y desinfectar las superficies de los puestos de trabajo regularmente.
- Para la desinfección se recomienda usar hipoclorito de sodio (Ver Anexo 4), también puede usar productos desinfectantes con actividad que se encuentran en el mercado.
- Cubrirse con el pliegue interno del codo al toser o estornudar.



- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca dado que estas son las vías de ingreso del virus al cuerpo.
- Aplicar el distanciamiento entre personas. Durante la jornada de trabajo respetar una distancia mínima de 1,5 metros. Para respetar esta distancia, ningún elemento como materiales, herramientas, elementos de medición y/o documentación debe entregarse en mano, sino apoyándolos de modo temporal sobre mesa o estante. Cuando la distancia por cuestiones relativas a las tareas deba ser inferior a esa medida, se implementará la utilización de barbijo y protección ocular / facial a las personas involucradas.
- A los efectos de evitar aglomeraciones, si el predio tiene más de 3 trabajadores por turno, deberán tener diferentes horarios de ingreso. Se podrán establecer horarios de ingreso y salida de manera escalonada.
- Utilización de utensilios personales y/o descartables. Vasos, platos y cubiertos no deben compartirse. Se recomienda disponer de vasos descartables en dispensers o junto a termolares.
- Se deberá mantener la prohibición de tomar mate de forma individual o grupal.
- El ingreso al sector de baños debe realizarse de a una persona por vez y realizar la higiene de manos correspondiente al ingresar y salir del mismo.
- Las herramientas o elementos de trabajo deberán estar desinfectadas.
- Se preferirá el uso individual de herramientas manuales, de no ser posible desinfectar la herramienta prestada antes y después de cada uso.
- Se contará con alcohol en gel o líquido en diferentes sectores de trabajo y comedores, así como jabón en los sanitarios para el lavado de manos.
- Se proveerá a todo el personal el agua y elementos necesarios para poder llevar a cabo las medidas de desinfección.
- Llevar las uñas cortas y cuidadas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos.
- Recoger el cabello.
- Al momento de culminar los trabajos diarios, deberán realizar la ventilación y limpieza necesaria de cada vehículo antes y después de su uso, como así también de los espacios cerrados.
- En las tareas de limpieza y desinfección se deben utilizar, anteojos/antiparras, barbijos, botines de seguridad y guantes.
- Se dispondrá de botiquín de primeros auxilios con el agregado de barbijos, guantes descartables y termómetro.

- Colocar cartelería de difusión preventiva y recomendaciones visuales.



Figura 2. Fuente: Señalización Covid-19 - MTYcom.com

- Se asegurará la ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas.
- Para personal fumador se recomienda la designación de sector de fumadero, con las medidas de protección contra incendios necesarias. Incluir ceniceros para disponer de las colillas y cartelería indicando que podrá permanecer una persona a la vez
- Al regresar a su hogar se recomienda al personal desinfectar sus zapatos, si es posible el lavado de ropa de trabajo y tomar una ducha. También puede optar por rociar la misma con alcohol diluido en agua (70% de alcohol y 30% de agua) o solución de agua con lavandina.
- Diariamente se verificará el stock de elementos para la limpieza y desinfección.

### 9.5. Técnicas de limpieza

Limpieza con detergente: prepare una solución con cantidad de detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma y agua tibia, en un recipiente de volumen adecuado.

- Sumerja un paño en la solución preparada, escurra y friccione las superficies a limpiar, en una sola dirección desde arriba hacia abajo, o de lado a lado, sin retroceder. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
- Descarte la solución de detergente.
- Reemplace por agua limpia.
- Enjuague el paño, embébalo en agua limpia y enjuague la superficie.



Limpieza y Desinfección con hipoclorito de sodio (lavandina). Para realizar la desinfección prepare solución de hipoclorito de sodio según Anexo 4.

Finalizada alguna de estas técnicas de limpieza/desinfección: Lave los baldes, guantes, paños y trapos de piso. Coloque baldes boca abajo para que escurran el líquido residual y extienda los trapos de piso y paños para que se sequen. Seque los guantes o déjelos escurrir. Lávese las manos con agua y jabón común.

### **9.6. Medidas de Bioseguridad para salir y retornar a casa**

Para salir de casa y prevenir el contagio del COVID-19, se debe colocar el EPP de Bioseguridad al momento de salir (barbijo). Para el retorno a casa se deben seguir los siguientes pasos, para garantizar que en caso de haber tenido contacto con partículas del virus del COVID-19, este no sea trasladado a otras superficies y/o personas del entorno familiar: Una vez los trabajadores lleguen a su casa debe seguir los siguientes pasos para garantizar que en caso de haber tenido contacto con el SARS-CoV-2, este no sea trasladado a otras superficies y/o personas del entorno familiar, realizar la limpieza y desinfección correspondientes: i) Desinfectar todos los objetos personales con los que se tuvo contacto durante la jornada laboral y durante el retorno a casa (zapatos, carteras, teléfono celular, credencial, gafas, llaves, etc.). Se recomienda que la desinfección se realice con soluciones desinfectantes en base a alcohol al 70% hipoclorito de sodio al 0,1%. (Ver ANEXO 6) ii) Quitarse el barbijo de forma correcta (VER ANEXO 3), desechándolos usando las técnicas adecuadas, evitando el contacto de la superficie de los mismos con la piel.

### **9.7. Vigilancia sanitaria y bioseguridad**

Las ferreterías están sujetas a vigilancia sanitaria por parte de la autoridad municipal, para vigilar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad establecidas en el presente protocolo.

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). Información sobre enfermedad de coronavirus 2019. Revisado: 6 de abril de 2020. Recuperado en: <https://www.cdc.gov/spanish/niosh/index.html>
- Centros para el Control y la Prevención de las Enfermedades (CDC). COVID-19. Revisado: 6 de abril de 2020. Recuperado en: <https://espanol.cdc.gov/enes/coronavirus/2019-ncov/prevent-gettingsick/cleaning-disinfection.html>



- Ministerio de Trabajo y Economía Social. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Espacio COVID-19. Revisado: 6 de abril de 2020. Disponible en: <https://www.insst.es/espacio-campana-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. Coronavirus (COVID-19). Revisado: 6 de abril de 2020. Recuperado en: <https://www.who.int/es>
- Organización Internacional del Trabajo. COVID-19. Revisado: 6 de abril de 2020. Recuperado en: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

## 11. ANEXOS

### ANEXO 1. TECNICA DE LAVADO DE MANOS:

# Limpia tus manos

## CON AGUA Y JABÓN

Duración de este procedimiento: 40-60 segundos

- 0** Mójese las manos con agua.
- 1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.
- 2** Frótese las palmas de las manos entre sí.
- 3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- 4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- 5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
- 6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.
- 7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
- 8** Enjuáguese las manos con agua.
- 9** Séquese con una toalla desechable.
- 10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo.
- 11** Sus manos son seguras.

**Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19**

**OPS**

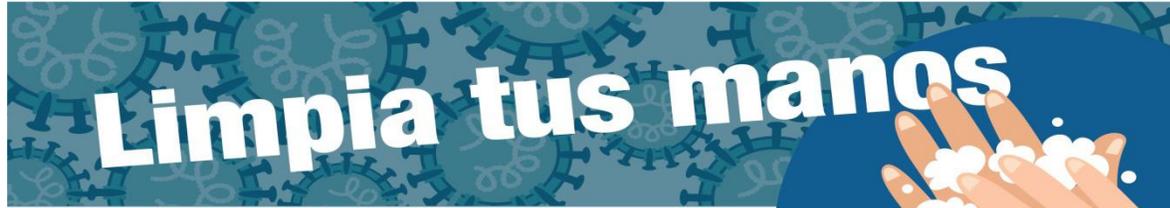
Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud  
Américas

Conócelo. Prepárate. Actúa.

[www.paho.org/coronavirus](http://www.paho.org/coronavirus)

## ANEXO 2. TECNICA PARA DESINFECCIÓN DE MANOS

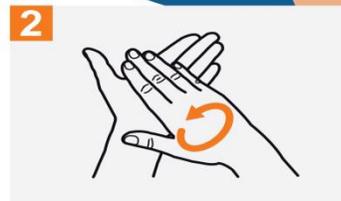


### CON UN GEL A BASE DE ALCOHOL

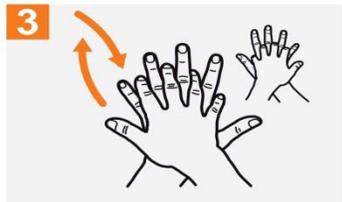
**⌚ Duración de este procedimiento: 20-30 segundos**



**1a** Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí.



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



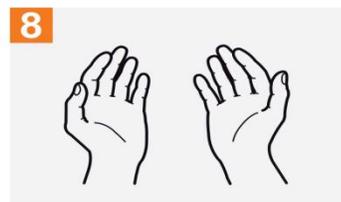
**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



**8** Una vez secas, sus manos son seguras.

**Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19**



## ANEXO 4. EFICIENCIA DE LAS MASCARILLAS NASOBUCALES



Fuente: Organización Panamericana de la Salud

**ANEXO 4. SOLUCIONES DE DESINFECCIÓN. MINISTERIO DE SALUD-MINISTERIO DE TRABAJO**

**Cuadro N°1. Soluciones de desinfección en cuarentena y aislamiento.**

Solución jabonosa	Diluir el jabón, lavavajillas u otros detergentes hasta formar una solución espumosa en la cantidad de agua que requiera.	30
Hipoclorito de Sodio (lavandina) 5,5 %	Preparar en un recipiente de un litro, 18 ml (1½ cucharas soperas) de hipoclorito de sodio y el restante completar con agua de grifo, la mezcla obtendrá 1 litro de solución al 0.1%.	60
Hipoclorito de Sodio (Lavandina) 8%	Preparar en un recipiente de un litro, 12 ml (1/4 cucharas soperas) de hipoclorito de sodio y el restante completar con agua de grifo, la mezcla obtendrá 1 litro de solución al 0.1%.	60
Alcohol 90% o 96%	Preparar en un recipiente de un litro, 7 partes de alcohol con 3 partes de agua de grifo, la mezcla obtendrá 1 litro de solución al 70%.	30
Desinfectante orgánico	Preparar en un recipiente de un litro, 0.25 ml (5 gotas) de desinfectante orgánico y el restante completar con agua de grifo, la mezcla obtendrá 1 litro de solución al 0.01%.	30

\*1L = 1000ml  
\*1 cucharas soperas = 15ml

Fuente: Ministerio de Salud



Estado Plurinacional de Bolivia  
Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social "MTEPS"



**PREPARACION DE SOLUCION DESINFECTANTE PARA PISOS DOMICILIARIAS Y OFICINAS (0,5 %)**

CONCENTRACIÓN DE LAVANDINA COMERCIAL	VOLUMEN DE LAVANDINA EN ML	VOLUMEN DE LAVANDINA EN TAZAS	VOLUMEN DE AGUA
3,6 % = 36 gr/L	aprox. 700 ml	2 ½ tazas de 250 ml (mantequillera)	COMPLETAR A 5 LITROS
5,5 % = 55 gr/L	aprox. 450 ml	1 ½ tazas de 250 ml (mantequillera)	
8 % = 80 gr/L	aprox. 300 ml		
Preparar la solución en un recipiente (balde) añadir el volumen de lavandina que corresponda y completar a 5 litros con agua. Usar <b>para pisos, paredes lavables y baños</b> . DEJAR ACTUAR LA SOLUCION DURANTE 15 MIN. Preparar la solución el mismo día de su uso.			

Fuente:Ministerio de Trabajo



### PREPARACION DE SOLUCION DESINFECTANTE PARA SUPERFICIES DOMICILIARIAS Y OFICINAS (0,1 %)

CONCENTRACIÓN DE LAVANDINA COMERCIAL	VOLUMEN DE LAVANDINA EN ML	VOLUMEN DE LAVANDINA EN CUCHARAS	VOLUMEN DE AGUA
3,6 % = 36 gr/L	aprox. 30 ml	3 cucharas soperas	COMPLETAR A UN LITRO
5,5 % = 55 gr/L	aprox. 20 ml	2 cucharas soperas	
8 % = 80 gr/L	aprox. 15 ml	1 ½ cucharas soperas	

Preparar la solución en un recipiente (atomizador), añadir el volumen de lavandina que corresponda y completar a 1 litro con agua. Empapar en un paño **para limpiar superficies como: escritorios, mesas, manijas de las puertas, pasamanos y objetos (como teléfonos y los teclados)**, DEJAR ACTUAR LA SOLUCION DURANTE 15 MIN. Preparar la solución el mismo día de su uso.

### PREPARACION DE SOLUCION DESINFECTANTE PARA FUMIGACION DE AMBIENTES DOMICILIARIAS, OFICINAS Y HOSPITALES (0,1 %)

CONCENTRACIÓN DE LAVANDINA COMERCIAL	VOLUMEN DE LAVANDINA EN ML	VOLUMEN DE LAVANDINA EN TAZAS	VOLUMEN DE AGUA
3,6 % = 36 gr/L	aprox. 600 ml	2 ½ tazas de 250 ml (mantequillera)	COMPLETAR A 20 LITROS
5,5 % = 55 gr/L	aprox. 400 ml	1 ½ tazas de 250 ml (mantequillera)	
8 % = 80 gr/L	aprox. 300 ml	1 taza al ras (mantequillera)	

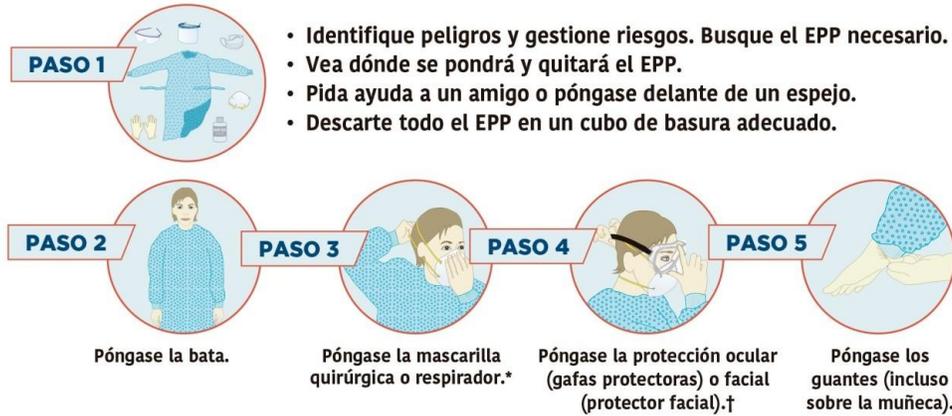
Preparar la solución en un recipiente (balde), añadir el volumen de lavandina que corresponda y completar a 20 litros con agua. Vaciar la solución al equipo de **fumigación para ambientes externos e internos de domicilios**. DEJAR ACTUAR LA SOLUCION DURANTE 15 MIN. Preparar la solución el mismo día de su uso.

## ANEXO 5. TECNICAS DE USO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

# COVID-19

## Enfermedad por coronavirus 2019

### CÓMO PONERSE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)



\*Puede ser una mascarilla quirúrgica o un respirador (N95 o similar), según el nivel de atención.

En el procedimiento generador de aerosoles (PGA), use un respirador (N95 o similar).

†Por ejemplo, visor, careta o gafas protectoras (considere la posibilidad de usar gafas antiempañante o un líquido antiempañante).

### CÓMO QUITARSE EL EPP

- Evite la contaminación para usted mismo, los demás y el entorno.
- Quítese primero los elementos más contaminados.



Fuente: Organización Panamericana de la Salud.