

PROTOCOLO DEL SECTOR DE CONTACT CENTER & BPO

PARA PROTEGER LA SALUD Y
SEGURIDAD DE SUS COLABORADORES
EN LAS EMPRESAS



Índice

I. Introducción	2
II. Objetivo General	4
III. Objetivo Específico.....	4
IV. Información del COVID-19	5
V. Lineamientos Generales	7
VI. Medidas preventivas para las empresas	9
VII. Plan de respuesta ante casos positivos de COVID-19 en el centro de trabajo	21
VIII. Anexos	23

Protocolo Del Sector Contact Center & BPO Para Proteger La Salud Y Seguridad De Sus Colaboradores En Las Empresas

I. INTRODUCCIÓN

Esta segunda versión de protocolo surge luego de la publicación de los Acuerdos Gubernativos No. 78-2020 y 79-2020, y sustituye al protocolo del sector de Contact Center & BPO generado en mayo 2020.

Es responsabilidad de cada empresa conocer de fondo el Acuerdo Gubernativo en referencia y aplicar su normativa. El documento actual no sustituye en ninguna circunstancia las normas emitidas por el Gobierno de Guatemala.

Las empresas agremiadas en el Sector de Contact Center & BPO de AGEXPORT se encuentra sujeta al cumplimiento obligatorio de las disposiciones de ley para así asegurar la continuación de su operación. Asimismo, en cumplimiento a lo dictado en el Artículo 13 del Acuerdo en referencia, cada empresa deberá contar con un plan de prevención de riesgos laborales o plan de riesgos de salud y seguridad ocupacional, según corresponda, tal como lo establece el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo número 229-2014. En dichos planes se debe incorporar un apartado que contenga la estrategia de prevención y control de brotes de SARS COV-2, basado en el Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 y demás disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para prevenir y controlar el COVID-19 o el Ministerio de Trabajo y Previsión social.

El plan de cada empresa debe de ser presentado en línea al siguiente link: <https://dgps-sso.mintrabajo.gob.gt/>

El Sector de Contact Center & BPO, en alineación a la normativa de la Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-, pone a su disposición el siguiente Protocolo para Proteger la Salud y Seguridad de sus Colaboradores en las Empresas.

EXONERACIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La adopción y cumplimiento de las medidas y recomendaciones contenidas en el presente protocolo son responsabilidad de la empresa que las aplique. La Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT- no se hace responsable respecto a su interpretación, mecanismos, productos utilizados o procesos de difusión en la implementación del presente protocolo, ni de cualquier futura contingencia con las autoridades gubernamentales.

II. OBJETIVO GENERAL DEL PROTOCOLO

Este protocolo es un resumen de las disposiciones generales de las Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo, emitidas en el Acuerdo Gubernativo No. 79-2020.

Es responsabilidad de cada empresa conocer de fondo el Acuerdo Gubernativo en referencia y aplicar su normativa. El documento actual no sustituye en ninguna circunstancia las normas emitidas por el Gobierno de Guatemala.

Cada empresa del Sector de Contact Center & BPO agremiada en AGEXPORT se encuentra sujeta al cumplimiento obligatorio de las disposiciones de ley para así asegurar la continuación de su operación.

III. OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROTOCOLO

Preparar a las empresas para la reanudación de actividades y operaciones a través, de estrategias y lineamientos preventivos que les permitan disminuir los riesgos de contagio por Coronavirus (COVID-19), priorizando la seguridad y cuidado de sus trabajadores, sus familias, clientes y proveedores.

IV. INFORMACIÓN DEL COVID-19

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.¹

¿Qué es el COVID-19 y cuáles son sus síntomas?

El nuevo coronavirus identificado como (COVID-19) es una enfermedad infecciosa, la cual no había sido identificada en humanos previamente.

Los principales síntomas son: fiebre y escalofríos, tos y estornudos, dolor de garganta, malestar general intenso, respiración rápida y sensación de falta de aire.²

Los primeros casos fueron reportados en la ciudad de Wuhan (China), y actualmente se conocen casos en la mayor parte del mundo, siendo grandemente afectados países como Italia, España, Estados Unidos, entre otros.

De acuerdo con los lineamientos médicos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se considera que una persona presenta fiebre, posiblemente asociada a COVID-19, cuando ésta supera los 38 grados centígrados. Sin embargo, en los casos de personas con fiebre a partir de 37.5, se recomienda realizar un monitoreo cada hora.

Los síntomas aparecen en forma gradual a partir de 1 a 14 días después de la exposición y contagio con el virus.

¿Cómo se transmite?

Según información de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la enfermedad puede propagarse o transmitirse:

¹ Organización Mundial de la Salud (OMS), Preguntas y Respuestas sobre la Enfermedad por Coronavirus (COVID-19), Sitio Web, abril 2020.

² Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Informe con relación al nuevo Coronavirus, marzo 2020.

- De persona a persona a través del contacto directo o bien, de las gotículas (gotas) procedentes de la nariz o la boca que salen de una persona infectada cuando habla, tose o exhala.
- Al tocar objetos o superficies contaminadas con estas gotículas (gotas), y luego tener contacto con los ojos, la nariz o la boca.

¿Quiénes pueden contagiarse?

Todas las personas de cualquier edad pueden contagiarse de COVID-19. Sin embargo, los adultos mayores y las que padecen afecciones médicas preexistentes (como hipertensión arterial, enfermedades cardíacas, diabetes, cáncer, entre otros) son más vulnerables y desarrollan casos graves de la enfermedad con más frecuencia que otras.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. En torno al 2% de las personas que han contraído la enfermedad han muerto.³

³ Organización Mundial de la Salud (OMS), Preguntas y Respuestas sobre la Enfermedad por Coronavirus (COVID-19), Sitio Web, Abril 2020.

V. LINEAMIENTOS GENERALES

Para la implementación de las medidas de prevención de contagio de COVID-19 en las operaciones de las empresas de CC&BPO agremiadas en AGEXPORT se recomienda tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

- a. **Protocolos de Prevención Empresarial para la Reanudación de Actividades.** A medida en que las autoridades gubernamentales autoricen la reanudación progresiva de actividades en el sector privado, se recomienda a las empresas agremiadas al sector de CC&BPO implementen protocolos de control de salud y seguridad ocupacional para la prevención de contagio de COVID-19.
- b. **Medidas de Higiene, Salud y Seguridad del Personal.** El regreso de los empleados a sus centros de trabajo debe realizarse en la forma más segura posible, por lo que el reinicio de actividades está vinculado a que todas las empresas estén en condiciones de implementar y aplicar Protocolos de Prevención Empresarial; así como contar con los insumos médicos y de protección necesarios para sus trabajadores.
- c. **Continuidad de Actividades Permitidas.** las empresas que realizan actividades permitidas y que han venido trabajando durante el periodo del Estado de Calamidad si bien, sus operaciones han disminuido considerablemente, éstas deben continuar cumpliendo con los protocolos de prevención normativos de ley, así como con los permisos de transporte, los ajustes de horarios y las demás medidas de control que sean necesarias.
- d. **Transporte y Movilización de los Trabajadores.**
- e. **Protocolos de Respuesta Frente a Casos por Contagio de Coronavirus.**
- f. **Teletrabajo.** Se recomienda que las empresas que establecieron la modalidad de trabajo en casa continúen con esta medida y la reincorporación se haga en fases.

- g. Fecha de Apertura Parcial o Total.** Las empresas deben estar preparadas para el cumplimiento de las condiciones que las disposiciones gubernamentales determinen.

- h. Disposiciones Oficiales.** Finalmente, AGEXPORT SE COMPROMETE, como lo ha venido haciendo hasta ahora, a promover, capacitar y asesorar al sector exportador del país para cumplir con las disposiciones que emita el Gobierno de la República de Guatemala en beneficio de la seguridad y protección de los trabajadores.

VI. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR DE CONTACT CENTER & BPO

1. Dictar Recomendaciones Sanitarias al Personal.

- a) **Informar al Personal de las medidas sanitarias, de salud y seguridad ocupacional implementadas en el Centro de Trabajo.** Antes de reanudar actividades, las empresas deberán de informar y capacitar a su personal, en forma escrita y verbal, sobre las medidas de higiene, salud y seguridad ocupacional descritas en las Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo, emitidas en el Acuerdo Gubernativo No. 79-2020. Cada empresa debe seguir esta normativa en forma individual bajo su estricto cumplimiento y responsabilidad,

Toda la información que sea suministrada al personal deberá ser actualizada constantemente, con base en las recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y demás autoridades gubernamentales.

- b) **Evitar la exposición del virus.** Ante cualquier sintomatología que pudiera estar asociada con el COVID-19 (tos, fiebre, dificultad para respirar, dolor de cuerpo, entre otros), el trabajador deberá cumplir con los protocolos existentes en su centro de trabajo para caso de inasistencia por tema médico.
- c) **Notificar los posibles riesgos de contagios.** Si el trabajador ha tenido contacto con personas o familiares que puedan haber sido afectadas por el COVID-19, deberá notificarlo a su jefe inmediato y no acudir a su centro de trabajo, asimismo la empresa deberá informar al Distrito de Salud Pública sobre este y cualquier otro caso sospechoso de COVID-19, llamando a los números de teléfono **1517 o 1540 (Call Center COVID-19)**.

- d) **Notificar los casos confirmados de COVID-19.** La empresa deberá reportar a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social cualquier caso confirmado de COVID-19 que se identifique en el centro de trabajo.
- e) **Establecer los horarios laborales y entradas y salidas.** Los horarios de entrada y salida del personal deberán de ser establecidos conforme a las restricciones de limitación de libertad de locomoción establecidas por las autoridades gubernamentales.

Se recomienda suspender el marcaje con huella dactilar, sustituyéndolo por otro sistema. En el caso que sea necesario el uso de marcaje electrónico, se debe proporcionar un dispensador de alcohol en gel para la desinfección inmediata después de cada ingreso.

- f) **Aplicar medidas de higiene al llegar a casa.** Se deberán realizar campañas de comunicación acerca de la protección del hogar del trabajador a su regreso de la jornada laboral para evitar el contagio de COVID-19.

2. Suministrar Transporte del Personal.

Mientras las medidas decretadas por el Organismo Ejecutivo no varíen, las empresas deberán continuar movilizándolo con transportes privados al personal que no posea vehículo propio. Se deberá de garantizar que el transporte contratado cumpla con las medidas de higiene y seguridad sanitaria establecidas por las autoridades de gubernamentales.

Para esto, las unidades de transporte contratado deberán estar debidamente identificadas con el nombre de la empresa y listado del personal que viaja. Los trabajadores deben contar con gafete.

Antes del ingreso a la unidad de transporte, es obligatorio que todos los pasajeros se desinfecten las manos con el alcohol en gel que se les proporcionará, así como utilizar mascarilla durante todo el trayecto. Asimismo, se deberá respetar el distanciamiento social entre cada trabajador. La ocupación máxima del vehículo debe ser del cincuenta por ciento de su capacidad, y estar previamente limpio y desinfectado. Bajo ningún motivo se permitirá que se transporte a personas de pie.

El piloto de dicha unidad debe portar, además de la mascarilla de tela, un escudo facial y aplicar las medidas de prevención y control de contagio de COVID-19. Asimismo, deberá desinfectar la unidad al terminar cada recorrido.

Para las personas que se movilizan en vehículos privados se deberá contar con campañas de comunicación acerca de las recomendaciones gubernamentales para la prevención de Covid-19.

3. Conformar Comité que funja las funciones de Atención y Respuesta ante Covid-19.

Las empresas deben de conformar una unidad (comité, grupo de personas, etc.) que funja las funciones de Atención y Respuesta ante Covid-19 y coordine las actividades. Que sea responsable de la elaboración, aprobación y puesta en práctica del programa y políticas generales de salud y seguridad ocupacional en cada uno de los centros de trabajo.

Asimismo, que coordine al grupo de trabajadores que serán responsables de velar por el cumplimiento de las medidas implementadas como respuesta ante las normativas Covid-19.

4. Actualización de información y datos personales de los trabajadores.

Las empresas deberán actualizar los datos personales de los colaboradores de cada uno de los centros de trabajo. Como mínimo se sugiere disponer de la siguiente información: nombre, dirección y teléfono,

5. Identificar al personal en situación vulnerable en los centros de trabajo.

Con base a la información recabada por recursos humanos en la ficha de información se determinarán los perfiles de riesgo de los trabajadores que se encuentren en situación vulnerable por motivos de la edad (mayores de 60 años) y/o situación de embarazo. Esta clasificación se debe incluir en el plan de prevención de riesgos laborales o en el plan de salud y seguridad ocupacional.

En el caso en que un trabajador presente una certificación de tener una condición de alto riesgo (enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas, hipertensión, cáncer), y por cualquier circunstancia no pueda trabajar desde casa como indica el párrafo siguiente, deberá ir al IGSS y ser suspendido por dicha institución, dado el riesgo que representa para su salud trabajar en el centro.

6. Propiciar el Teletrabajo.

El personal que haya sido identificado en situación vulnerable deberá ser enviado a trabajar desde casa.

Asimismo, mientras dure el Estado de Calamidad Pública decretado por el Organismo Ejecutivo y atendiendo las disposiciones presidenciales emitidas, se recomienda que las empresas que hayan implementado el trabajo en casa continúen con esta práctica, para lo cual, se sugiere proveer en la medida de lo posible, el equipo de cómputo, programas y herramientas tecnológicas necesarias para realizar el trabajo, así como implementar los controles, políticas y procesos de supervisión que permitan verificar y evaluar el desempeño del trabajador, entrega de productos, informes, cumplimiento de tareas y objetivos específicos. No es obligación de las empresas facilitar bonos o pagos por energía eléctrica, internet o similares, sino que queda a disposición y criterio individual de las mismas.

Para los colaboradores que por la naturaleza del puesto deban llegar a las instalaciones físicas de trabajo, se deberán de aplicar las medidas laborales contenidas en el Código de Trabajo, de acuerdo con cada caso en concreto, desarrolladas en el manual de procedimientos facilitado por -AGEXPORT-.⁴

7. Adecuación de instalaciones.

- a) **Adecuar áreas de trabajo.** Las empresas deberán ajustar los lugares de trabajo para que el personal desarrolle sus actividades laborales respetando entre sí una distancia de al menos un metro con cincuenta centímetros (1.5 metros), garantizando el cumplimiento de las normas sanitarias de distanciamiento social.
- b) **Instalar áreas de aislamiento.** Se recomienda que las empresas adecuen un área dentro de la empresa para el aislamiento para los posibles casos identificados con síntomas de COVID-19, previo a su traslado a las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Esta área debe ser desinfectada inmediatamente después de retirar al trabajador con síntomas.

8. Suministro de Insumos de Protección Personal

Las empresas deberán proveer a los trabajadores del equipo de protección personal y respiratoria como mascarillas, alcohol en gel (de 60 % y 75%) y jabón. Este equipo de protección personal debe verificarse en la calidad de los materiales por parte de un experto

⁴ AGEXPORT, Manual de Normas y Procedimientos “Alternativas Laborales para Aplicar en Relaciones Laborales en las Empresas ante Crisis Suscitadas por COVID-19”, AGEXPORT, marzo 2020.

en salud y seguridad ocupacional debidamente registrado en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Las empresas también deberán disponer de estaciones de limpieza apropiada de manos, especialmente en áreas de atención al público, áreas y vestidores.

Asimismo, deberán suministrar la información sobre su forma de aplicación y utilización o bien indicar si son de un solo uso o más.

9. Implementación de Política de Prevención en el Trabajo

Durante las jornadas laborales y en cada centro de trabajo, las empresas deberán aplicar como mínimo las siguientes medidas de salud y seguridad ocupacional para la prevención de COVID-19:

- a) Mantener el distanciamiento entre personas como mínimo de un metro con cincuenta centímetros (1.5 metros).
- b) Establecer horarios de refacción o almuerzos en forma escalonada para evitar aglomeraciones y permitir que se cumpla con el distanciamiento social.
- c) Prohibir la realización de actividades que impliquen reunión o aglomeración de personas.
- d) No compartir teléfonos, auriculares, computadoras y demás utensilios o herramientas de trabajo y/o personales. En caso de que estos deban compartirse, por la naturaleza de las actividades productivas, deberán de realizarse la limpieza y desinfección antes y después de cada uso.
- e) Mantener al personal hidratado, propiciando el consumo de agua.
- f) Aplicar políticas estrictas de QUÉDATE EN CASA, si el trabajador o un familiar se sienta o está enfermo.
- g) Señalizar el centro de trabajo de conformidad con las normas técnicas para el efecto, con relación al distanciamiento físico al formar filas o en áreas de espera, uso de

maskarilla, ubicación de dispositivos con gel de alcohol, espacios que se pueden utilizar en el elevador, el área de aislamiento y otras que sean consideradas en los planes de prevención de riesgo laboral o de salud y seguridad ocupacional, respectivamente.

- h) Las empresas que contraten personas con discapacidad deberán tomar en cuenta, siempre que sea posible, lo recomendado en la Guía para la Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad de Guatemala frente a la Crisis de COVID-19 y el Protocolo de Protección para las Personas con Discapacidad en la Emergencia de Salud Humanitaria; emitidas por el Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad – CONADI-.
- i) Establecer horarios específicos para el uso del comedor para respetar el distanciamiento social. Deben estar provistos de dispensadores con alcohol en gel.

10. Implementación de Medidas de Higiene del personal

Durante las jornadas laborales y en cada centro de trabajo, las empresas deberán propiciar que el personal aplique como mínimo las siguientes medida higiene para la prevención de COVID-19:

- a) Mantener higiene de manos, lavándoselas constantemente con agua y jabón por más de veinte segundos.
- b) Mantener el aseo y la higiene personal, llevar las uñas cortas y evitar el uso de anillos, pulseras, relojes u otros accesorios en las manos y brazos.
- c) Evitar tocarse la cara, los ojos, nariz y boca.
- d) Utilizar la mascarilla obligatoriamente y en forma permanentemente durante toda la jornada laboral.

11. Cumplimiento de normativa de Salud y Seguridad Ocupacional

Las empresas deberán implementar todas las disposiciones de salud y seguridad ocupacional en los centros de trabajo⁵ para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores. Para esto, deberán de cumplir con los siguientes requisitos:

⁵ Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo No. 229-2014 y sus reformas.

- a) Nombrar a un Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional y/o doctor(a) o enfermero(a) de planta, de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en la empresa en cada jornada.
 - a. Capacitar periódicamente a los trabajadores sobre las medidas implementadas en el lugar de trabajo para la prevención y control del COVID-19
 - b. Implementar el sistema de tamizaje y toma de temperatura de los trabajadores al inicio de la jornada
 - c. Dar cumplimiento a las disposiciones que las autoridades de gobierno decidan como consecuencia del COVID-19
 - d. Establecer una política interna para asegurar el transporte de casos sospechosos de COVID-19 en el centro de trabajo conforme a las directrices de la autoridad rectora en salud
 - e. Establecer una política interna para proceder al cierre por veinticuatro horas de las áreas que el caso sospechoso de estar enfermo haya utilizado. Y serán reabiertas hasta haber sido desinfectadas de conformidad con lo establecido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
 - f. Capacitar a los trabajadores sobre la manera adecuada de utilizar, reutilizar o desechar las mascarillas y demás insumos de protección entregados al personal en el centro de trabajo, de conformidad con las guías que emita para el efecto el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
 - g. Suministrar, llevar control, verificar el uso adecuado y correcto del equipo de protección entregado al trabajador
 - h. Informar al empleador sobre el cumplimiento o no de las políticas internas de prevención y control del COVID-19 por parte de las personas que se encuentren en el centro de trabajo
 - i. Participar en la elaboración del plan de prevención de riesgos laborales o el de salud y seguridad ocupacional
 - j. Asegurarse que el plan de prevención de riesgos laborales o el de salud y seguridad ocupacional incluya la metodología y cronograma de capacitaciones al personal en cuanto a las medidas de prevención y control del COVID-19
 - k. Asegurarse que el plan de prevención de riesgos laborales o el de salud y seguridad ocupacional cumpla con los requisitos que corresponden de conformidad con la ley
 - l. Trabajar conjuntamente con el comité bipartito en los casos que corresponda constituir un comité de conformidad con la ley

- m. Responder a dudas y preocupaciones de los trabajadores referentes a COVID-19
- b) Contar con un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional, debidamente presentado ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Dicho plan debe incorporar un apartado que contenga la estrategia de prevención y control de brotes SARS COV-2 en el centro de trabajo, basado en el reglamento “Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo”, según el Acuerdo Gubernativo No. 79-2020. Asimismo, el plan, según corresponda, debe ser autorizado y resuelto en un plazo no mayor a un mes calendario por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de Seguridad e Higiene del IGSS.

- c) Mantener las instalaciones, equipos, maquinaria y señalizaciones para prevenir accidentes laborales.
- d) Dotar al personal del equipo de seguridad y protección personal, de acuerdo con las labores que realizan.

12. Vigilancia Epidemiológica

Las empresas a través del Comité conformado para fungir las funciones de Atención y Respuesta ante el Covid-19, deberán implementar a lo interno un sistema de vigilancia epidemiológica para el control diario del estado de salud de sus trabajadores, el cual permita el reconocimiento temprano de posibles casos sospechosos por COVID-19. Para la aplicación de este sistema se recomienda lo siguiente:

- a) Propiciar la autoevaluación del trabajador, generando proceso en los que él sea responsable de reportar cualquier síntoma personal o cualquier cambio en el estado de salud de su familia o personas cercanas con las que tenga contacto, que lo pudieran convertir en riesgo para el bienestar del resto de colaboradores. La empresa será responsable de actualizar el estado del trabajador en los registros de información epidemiológica.
- b) Tomar la temperatura antes de ingresar al centro de trabajo.

- c) Contar con personal capacitado en las medidas de control y salud establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ante contagios de COVID-19,

13. Limpieza y Aseo en áreas de trabajo

- a) Las empresas se comprometen a seguir los protocolos de limpieza establecidos por el Ministerio de Salud y Asistencia Social.
- b) Se debe priorizar la limpieza y desinfección de todas aquellas superficies que son manipuladas por los usuarios con alta frecuencia, como lo es: manillas, pasamanos, taza del inodoro, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, entre otras.
- c) Utilizar agua, jabón, desinfectante o cloro. Se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% [8] (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20cc de Cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.
- d) Utilizar los utensilios adecuados y en buenas condiciones para realizar una adecuada limpieza de cada área. Así mismo, el personal de limpieza deberá contar con los equipos de protección necesarios tales como mascarillas, botas, entre otros.
- e) Deben establecerse controles y medidas de organización, limpieza y desinfección del lugar y equipos de trabajo como computadoras, escáner, fotocopiadoras, auriculares, teléfonos, entre otros.
- f) Establecer una política interna para asegurar el transporte de personas sospechosas de estar enfermas de COVID-19, así como el cierre de veinticuatro horas de las áreas que éstas hayan utilizado, para proceder a su desinfección.
- g) Limpiar y desinfectar diariamente cada edificio, local o área de trabajo

14. Crear canales de comunicación efectiva con sus empleados:

- a) El empleador debe establecer canales de comunicación efectivos para difundir las buenas prácticas de higiene y aseo personal recomendadas por el Ministerio de Salud

Pública y Asistencia Social. Asimismo, informar y alentar a los empleados al automonitoreo para detectar signos y síntomas de COVID-19 si existe posible exposición a este virus.

- b) Las empresas deberán crear hábitos y programar recordatorios regulares ya sea por correos electrónicos, una alarma o mensaje en auto parlantes para que sus trabajadores apliquen diariamente las medidas de higiene, salud y seguridad ocupacional para la prevención del COVID-19 en el centro de trabajo.
- c) Se recomienda impartir charlas preventivas e informativas en forma virtual y compartir información e infografía de las autoridades; educarlos sobre las medidas a tomar y los síntomas a los que deben prestar atención.
- d) Se debe implementar políticas de ausentismo por enfermedad que incluyan un registro de fechas, sus causas y período de ausencia.

15. Atención de Proveedores y visitas

- a) Las empresas deberán asegurar que, en las reuniones presenciales con clientes, proveedores y demás partes relacionadas, se sigan los lineamientos del Ministerio de Salud y Asistencia Social, incluyendo distanciamiento social. Aquellas reuniones que por su naturaleza se puedan llevar a cabo en forma virtual, se realizarán en dicha modalidad.
- b) Los proveedores, clientes y visitas cuya presencia sea indispensable y deban ingresar a las instalaciones del centro de trabajo deberán portar obligatoriamente mascarilla y previo a su entrada aplicarse alcohol en gel en las manos. Asimismo, deberá tomárseles la temperatura corporal y en caso ésta sea de 38 grados centígrados o más, no se les permitirá el ingreso.
- c) Se recomienda que las empresas soliciten a sus proveedores sus protocolos de prevención de COVID-19 con el fin de tener claridad en torno a las acciones implementadas por estas empresas.

- d) Mantener informados a los clientes, proveedores y demás partes relacionadas con el centro de trabajo de las medidas y acciones preventivas implementadas en la empresa.
- e) Llevar un registro y control de las visitas y personas que ingresen a las instalaciones.

16. Gestión de Residuos y Desechos Sólidos

Las empresas deberán implementar acciones prácticas para la clasificación de desechos sólidos comunes y sanitarios, los cuales comprenden las mascarillas y demás insumos de protección entregados al personal por la empresa. ⁶

- a) Al desechar mascarillas y toallas húmedas, estos deben de ser inmediatamente depositados en los recipientes de desechos sólidos ubicados en los servicios sanitarios donde se deposita el papel higiénico, toallas húmedas, pañales y otros tipos de desechos sanitarios.
- b) Colocar una bolsa plástica dentro del recipiente de la basura y mantener fuera del alcance de cualquier persona, niños o animales. El bote debe ser lavado con desinfectante diariamente al momento del cambio de la bolsa.
- c) No se debe mezclar mascarillas y otros desechos sanitarios con residuos y desechos que se generen en la empresa, industria o negocio.
- d) Al retirar la bolsa disponerla inmediatamente en el contenedor general de desechos de la empresa, Se sugiere utilizar bolsas para desechos bioinfecciosos que son de color rojo para mejor manejo.
- e) De ser posible, mantener las bolsas de desechos sanitarios un máximo de 72 horas, de lo contrario, desinfectar las que serán recolectadas por el personal de limpieza.
- f) Atención casos de sospecha o casos positivos en el centro de trabajo se recomienda a la empresa que el material reciclable, se almacene en un lugar adecuado, realizando

⁶ Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, “Guía Práctica para el Manejo de Residuos y Desechos Sólidos Comunes ante la Pandemia COVID-19”, <http://www.marn.gob.gt/paginas/COVID19>, Marzo 2020.

la desinfección respectiva de bolsas o recipientes, para luego ser llevado a centros de acopio, evitando la manipulación de estos por personas y así reducir el riesgo de contaminación.

- g) En caso de realizar el reciclaje, hacerlo con las medidas preventivas para la protección de los trabajadores que hagan la separación manual.
- h) El almacenamiento temporal de la basura debe estar en un sitio que no esté al aire libre, mientras se recolecta y se lleva a su disposición final.

17. Otros. Sobre el reinicio de labores

- a) Las empresas se apegarán a los lineamientos que su casa matriz determine, así como a las normativas vigentes por el gobierno de Guatemala.
- b) Se recomienda que el regreso de las actividades a las instalaciones físicas se haga de manera paulatina y en porcentajes mínimos, garantizando cumplir con los requerimientos que se establezcan a nivel país en cuanto a distanciamiento social.
- c) Para el ingreso al lugar de trabajo se mantienen las siguientes medidas:
 - i. Uso de mascarilla
 - ii. Toma de temperatura al ingreso
 - iii. Doctor y/o enfermera en el lugar de trabajo para manejo de cualquier caso sospechoso
 - iv. Área específica para aislar posibles casos mientras son trasladados al IGSS o a un hospital nacional
 - v. Protocolo en clínica médica para reporte de casos sospechosos de Covid-19 el cual incluye informar a Recursos Humanos.
 - vi. Mantener distancia de 1.5 metros entre los puestos de trabajo
 - vii. Se mantendrá el proceso de desinfección de baños, cafetería y áreas de trabajo
- d) Se proveerá a los colaboradores información sobre la enfermedad y las acciones preventivas.

VII. PLAN DE RESPUESTA ANTE CASOS POSITIVOS DE COVID-19 EN EL CENTRO DE TRABAJO

- a) Es responsabilidad de los trabajadores notificar o reportar si una persona está padeciendo de síntomas de COVID-19.
- b) En caso de que un trabajador presente síntomas de COVID-19, deberá notificarlo inmediatamente al Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional o bien a la persona designada por la empresa.
- c) El Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional o bien la persona designada por la empresa debidamente capacitada deberá, con equipo de protección personal y aplicando las medidas sanitarias correspondientes aislar a la persona en el área asignada para dicho fin dentro de la empresa, y contactará inmediatamente al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a los números telefónicos: **1517 o 1540 (Call Center COVID-19)**. Podrán contactar también al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a los números telefónicos: **2415-1800 o 2412-1224 extensión 82956** o bien, a un servicio de salud, indicando que necesita atención porque considera que hay un trabajador con síntomas de COVID-19.
- d) La empresa debe dar cumplimiento a las disposiciones y ordenanzas que para el efecto y de acuerdo con la situación y riesgo de propagación, emita el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- e) De acuerdo con los registros y controles implementados, como parte de las medidas de prevención, la empresa deberá preparar un reporte indicando:
 - i. Las medidas de prevención e higiene implementadas por la empresa,
 - ii. Cuáles fueron las áreas de movilidad del trabajador dentro del centro de trabajo
 - iii. Registro de control de salud del trabajador afectado de los últimos 14 días

- iv. Listado de los trabajadores que haya tenido contacto con este trabajador, indicando dirección, puesto, y número de teléfono.

- f) La empresa deberá enviar a cuarentena a los trabajadores que hayan tenido contacto con el trabajador sospechoso o positivo, según sea el caso.

- g) Se deberán realizar un proceso de desinfección y sanitización en todas las instalaciones, maquinaria y equipos del Centro de Trabajo, en especial aquellas donde el trabajador o trabajadores sospechosos y/o positivos hayan tenido acceso.

- h) La empresa deberá solicitar y dar seguimiento con el servicio de salud, ya sea el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social o el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del informé médico y los resultados del examen practicado al trabajador o trabajadores afectados.

- i) Se recomienda que la empresa comunique a sus trabajadores, clientes y proveedores de la situación acontecida, así como de todas las medidas de respuesta implementadas, informando del control que se tuvo de la situación, así como de la continuidad de sus operaciones, según sea el caso.

- j) Se deberá continuar con los monitores, seguimientos y controles epidemiológicos de todo el personal de la empresa que continúe laborando, incluso si el mismo es puesto en cuarentena.

- k) El Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional deberá de dejar constancia de la situación suscitada en el libro de actas correspondiente y proceder a la notificación del caso al Ministerio de Trabajo y Previsión Social o bien al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para los controles correspondientes.

Política de Privacidad y Uso de Información

El contenido del siguiente manual es propiedad de la Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-, para uso exclusivo de sus empresas socias. Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio o procedimiento, sin autorización previa, expresa y por escrito de -AGEXPORT-. En caso de consultas favor escribir a: competitividad@agexport.org.gt.

VIII. ANEXOS

Estos son los aspectos que revisó el IGSS en una visita a uno de los contact centers el 6 de junio de 2020:

- Patente, número patronal, representante legal, dirección,
- Plan de respuesta al COVID-19
- Cantidad de buses que estamos utilizando para transportar a nuestros colaboradores y su respectivo permiso
- Procedimientos de sanitización de áreas
- ¿Qué producto se utiliza para desinfectar áreas?
- Cantidad de personal Pre COVID, personal total actual incluyendo WFH, personal hoy en Sede (cuantos femenino, cuantos masculino)
- Equipo de protección que se le proporciona a los empleados, si el equipo es el mismo para todos, cantidad de mascarillas que se proporcionan
- Registro de entrega de mascarillas a colaboradores
- Protocolo desde que una persona entra a la sede y cantidad de veces que se le toma temperatura durante el turno.
- Procedimiento de aislamiento de casos sospechosos en sede
- Consultó si los casos positivos se están notificando al Ministerio de Trabajo y evidencia
- Personal positivo debe estar registrado en el libro de actas
- Procedimiento de sanitización al momento de que surja algún caso positivo y en qué momento se realiza
- Cantidad de personas contagiadas en la sede a la fecha
- Consultó si las personas contagiadas se van a cuarentena con goce de salario.
- Revisó en baños si había papel y jabón en dispensadores
- Revisó si los protocolos en piso se estaban cumpliendo (uso de gel, todo el personal con mascarilla puesta, distanciamiento)
- Revisó clínica médica y protocolo que sigue el doctor
- Encuesta que se realiza al personal al ingresar a sede para validar síntomas de COVID-19
- En libro de actas con registro semanal de acciones que se han tomado con el COVID-19 y hallazgos de las rondas que se han hecho en el sitio, documentando los mismos.
- Revisión de espacios en cafetería, las mesas deben cumplir con el distanciamiento que si no hay acrílico debe comer una persona por mesa
- Debe estar señalizado todo,