



*Protocolo para*

**PROTOCOLO PARA COMERCIOS EN FRONTERAS  
ANTE LA PANDEMIA DE COVID 19**



## **PROTOCOLO PARA COMERCIOS EN FRONTERAS ANTE LA PANDEMIA DE COVID-19**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Este protocolo brinda orientaciones a los comercios en fronteras sobre acciones preventivas para minimizar los riesgos de exposición al COVID-19 tanto para empleados como para clientes.

A partir de este protocolo los comercios en fronteras podrán fortalecer la cadena productiva mediante la articulación con los proveedores de bienes y servicios y demás partes interesadas, una estrategia integral para afrontar la pandemia de COVID-19.

### **2. OBJETIVOS**

- Establecer las medidas de Promoción de la Salud, Prevención y Protección para todas las actividades que se realizan en los comercios en fronteras, en la modalidad de delivery, con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio de COVID-19.
- Determinar los lineamientos de actuación frente a un posible caso de COVID-19.

### **3. ALCANCE**

Este protocolo establece las pautas para el comercio en fronteras, en materia de promoción de la salud así como las medidas de prevención y protección para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19, a fin de proteger la salud de todas las personas vinculadas a la cadena del sector de comercio en fronteras y servicios, en la modalidad delivery, frente al riesgo de contagio del COVID-19 proporcionando de esta forma, los medios más seguros para la continuidad de las operaciones inherentes al giro comercial de los mismos.

Este material también presenta una guía de prevención en los lugares de trabajo frente a un caso sospechoso o un caso confirmado. En el momento de consulta de la presente Guía, deberá tenerse en cuenta las condiciones específicas establecidas por las autoridades sanitarias que regulan cada una de las fases de la cuarentena inteligente en que se encuentre en ese momento con el objeto de adaptar las indicaciones del Protocolo teniendo en cuenta aquellas que fueran propias de cada una de las fases.

Cada Municipio deberá asistir en la implementación de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normas y recomendaciones en materia de seguridad e higiene frente al contagio y





expansión de Covid-19 en el desarrollo de la actividad de los comercios en fronteras.

## 4. ESTRATEGIAS INDISPENSABLES PARA CONTENER LA DISEMINACIÓN DE COVID-19

### 4.1. Promoción de la Salud

Implica la orientación, capacitación y organización de los trabajadores y clientes, así como la modificación de hábitos, para potenciar las buenas prácticas y traspasar del ámbito individual a lo colectivo.

- **No podrán realizar el trabajo de comercio en fronteras las siguientes personas:**
  - Personas que estén en aislamiento domiciliario por tener diagnóstico de COVID-19 o tengan alguno de los síntomas compatibles con el COVID-19.
  - Personas que, no teniendo síntomas se encuentran en periodo de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19 o sufran alguna de las patologías que se han declarado de riesgo ante el COVID-19.
  - En el caso de que alguna persona tenga la certeza o sospechas fundadas de que ha podido contraer la enfermedad por COVID-19, solo podrá incorporarse a su puesto de trabajo, luego de comunicarse al 154 y seguir las orientaciones y recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

### Medidas de Higiene Personal de los Trabajadores

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente antes y después del trabajo, antes y después de la preparación de las comidas, antes de comer, después de sonarse la nariz, toser o estornudar, después de ir al baño. Si no hay agua y jabón disponibles, use un desinfectante para manos a base de alcohol al 70%. Siempre lávese las manos con agua y jabón si las manos están visiblemente sucias.
- No tocarse la cara, boca, ojos sin antes lavarse las manos.
- Cubrirse la boca y nariz con la cara interna del codo o con un pañuelo o papel absorbente desechable al toser y/o estornudar.
- Practicar el distanciamiento físico, que comprende la distancia de aproximadamente 2 metros entre las personas.





## Protocolo para

### COMERCIOS EN FRONTERAS ANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

- Usar mascarilla (que cubra nariz y boca, puede ser de tela).
- Asegurarse de utilizar la mascarilla correctamente. La mascarilla no debe tocarse ni manipularse durante el uso. Al retirarla debe ser manipulada de los sujetadores del costado con movimiento de atrás para delante. Si la misma se moja o humedece, debe ser cambiada de inmediato.
- Al salir de la casa lavarse las manos y colocarse la mascarilla, sobre todo si el traslado al trabajo se realizará en el transporte público o en servicios de traslado particulares.
- En caso de acudir al trabajo en vehículo propio, se recomienda que los trabajadores vengan vestidos con el uniforme de trabajo desde su domicilio.
- Al llegar a la casa quitarse los calzados, luego la ropa de trabajo y ponerla en una bolsa para lavarla por separado y a una temperatura de 40-60°C. Si no existe posibilidad de realizar el lavado de manera mecánica, se puede remojar la ropa con agua caliente y jabón antes de lavarla a mano.
- Se recomienda dejar la cartera, bolso, llave, etc. en una caja en la entrada.
- Bañarse y si no se puede, higienizar bien todas las zonas expuestas.
- Limpiar los equipos electrónicos y personales con paño humedecido en agua y jabón o alcohol al 70%.
- Desinfectar las superficies de lo que hayas traído de afuera y necesitas usarlo dentro de tu casa.
- Tener las uñas cortas y cuidadas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos que puedan dificultar una correcta higiene de manos.
- Evitar los saludos de cortesía que requieran contacto físico como besos, abrazos o estrecharse las manos.
- Uno de los síntomas del Covid-19 es la fiebre. Por ello, se recomienda a los trabajadores que se realicen un control diario de la temperatura antes de salir de su vivienda y, en caso de tener una temperatura  $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ , no acudan al trabajo y lo notifiquen a su empresa llamando al personal designado. Asimismo, deberán contactar con el sistema de salud al 154 para recibir las orientaciones y recomendaciones a seguir.





#### **Medidas de Higiene del lugar de entrega**

- Acondicionar el lugar para facilitar la promoción de las buenas prácticas de higiene y el cumplimiento de las medidas de prevención y protección ante el COVID-19.
- Facilitar equipamiento e insumos para el lavado y/o higienización de las manos.
- Promover el lavado frecuente de manos. Antes y después de recibir y entregar el paquete.
- Promover el uso adecuado de las mascarillas.
- Facilitar el desecho adecuado de las mascarillas desechables en basureros con tapa y el lavado correcto de las mascarillas de tela.
- Asegurar la provisión oportuna de insumos de limpieza y desinfección, así como basureros con tapa para el desecho de artículos de uso personal, etc.
- Revisar y reponer diariamente los suministros de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc.
- Realizar limpieza y desinfección del lugar con especial atención a las superficies de contacto más frecuente, utilizando para ello desinfectantes como hipoclorito de sodio al 0,01% diluido en agua o alcohol al 70%. En el uso de estos productos siempre se respetarán las indicaciones del etiquetado.
- Realizar la desinfección del paquete a ser entregado con alcohol al 70%.
- Desinfectar los vehículos que son utilizados para el transporte del paquete a ser entregado. Para esta acción puede utilizarse hipoclorito de sodio al 0,01% diluido en agua, o alcohol en gel al 70%. En el manejo de estos productos se seguirán las indicaciones del etiquetado de los mismos.

#### **4.2. Medidas Organizativas para el comercio en fronteras**

- Facilitar información y formación en materia de higiene, prevención y protección contra el COVID-19.
- Cada local comercial o Sitio o Plataforma web implementará Centros de Control en cada ciudad donde opere. Como requisito obligatorio para poder atender pedidos a través de los locales comerciales, Sitio o Plataforma web, los Repartidores Independientes deberán asistir a los Centros de Control, cada día, a efectos de pasar por los procesos de control sanitario y así ser habilitados o dados de alta para la prestación de servicios.
- Formar un equipo de respuesta ante la pandemia por COVID-19, que deberá asegurar que se cumpla lo establecido en este





## Protocolo para

### COMERCIOS EN FRONTERAS ANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

- protocolo. Cada trabajador debe tener comunicación fluida con este equipo.
- Designar un responsable del equipo de respuesta para asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas ante el COVID-19.
  - Contar con los datos de cada trabajador. (Por ejemplo: Nombre y Apellido, Número de Documento, Dirección, Teléfono, etc.)
  - Colocar señaléticas o carteles identificatorios para favorecer el distanciamiento físico de 2 metros en puntos visibles.
  - Aumentar la frecuencia de retirada de desechos.
  - Facilitar a los trabajadores agua envasada en caso de que no se disponga de surtidor para rellenar botellas personales.
  - Establecer una zona exclusiva de entrega de pedidos la cual será desinfectada después de cada entrega. A su vez, en la medida de lo posible, se eliminará el embalaje en el que se entrega el producto y, de no ser posible, se debe desinfectar los paquetes siempre y cuando el material lo permita.
  - Enviar electrónicamente los documentos firmados de forma que no se entreguen en papel de mano en mano, en la medida de lo posible. En lo posible, registrarse para remisión de factura digital. Si esto no es posible entregarlo dentro de una bolsa de plástico.
  - Facilitar el pago on-line de ser posible, o colocar el importe de la venta en una bolsa de plástico.
  - Al personal de reparto, sea propio o subcontratado, se le facilitará mascarilla y alcohol en gel al 70% sustitutiva del lavado de manos, para proceder de manera inmediata a la higiene necesaria entre cada entrega. Asimismo, se recomienda mantener en óptimo estado de limpieza el transporte utilizado para el reparto, interior y exteriormente.
  - El uso de mascarillas es obligatorio.
  - Involucrar a los familiares directos de los trabajadores en las medidas de seguridad que deben seguir para lograr un desarrollo seguro de sus actividades. Para dichos efectos se elaborará y difundirá, en formatos físicos o digitales, la información necesaria sobre las medidas de cuidado y protección que las familias deben implementar y seguir.
  - En la cadena de distribución y comercialización de los productos se debe considerar el uso de medidas de protección de los trabajadores en los puestos que tengan contacto con los clientes haciendo uso de barreras físicas si fuera necesario.
  - Para la entrega de pedidos al consumidor o usuario, este se realizará tomando en cuenta la distancia recomendada (2 metros) entre persona y persona en todo momento, evitando





aglomeraciones y contaminación. La forma de entrega del pedido considerará el uso de un elemento que permita dejar el pedido en una superficie por encima del piso. Se tomarán en cuenta los siguientes pasos:

- **Paso 1:** Dejar el producto sobre la superficie y alejarse al menos dos (2) metros.
- **Paso 2:** Solicitar al cliente que recoja el producto de la superficie.
- **Paso 3:** Proceder con la desinfección de manos y elementos usados en el reparto.

Para asegurar una operación controlada y evitar aglomeraciones de Repartidores Independientes, se realizará una proyección diaria de demanda en hora de alta y baja demanda. De tal modo, se limitará la conexión de Repartidores Independientes a los locales comerciales, limitándose a la demanda proyectada y evitando aglomeraciones en espacios públicos.

Se deberá realizar la vigilancia de salud de los trabajadores de manera permanente a la probable aparición de comorbilidades relacionadas a la exposición a otros factores de riesgo, como son los ergonómicos (jornadas de trabajo, posturas prolongadas, movimientos repetitivos y otros), factores de riesgo psicosocial (condiciones de empleo, carga mental, carga de trabajo, doble presencia y otros), u otros dentro del plan de vigilancia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Reparto de Material de Protección: Cada local comercial o Sitio o Plataforma web realizará la entrega de Kits de Protección a los Repartidores Independientes y realizará la reposición de este Kit según lo vayan necesitando.

#### **4.3. Medidas Preventivas y de Protección para el comercio en fronteras**

- Informar sobre las medidas preventivas dispuestas por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Asegurar que todo el personal este formado e informado sobre el correcto uso de los equipos de protección.
- Capacitar al personal sobre los signos y síntomas de la enfermedad, enfatizando en la importancia de la identificación de los mismos y del reporte en caso de aparición de algún signo o síntoma con su superior y/o responsable del equipo de respuesta al COVID-19 en el Centro de Control.
- Realizar un registro diario de todos los procesos instalados en el marco de este protocolo: filtro de ingreso, provisión de insumos





## Protocolo para

### COMERCIOS EN FRONTERAS ANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

- para lavado o higiene, señalética para facilitar el distanciamiento físico, correcto uso de mascarillas, etc.
- Aplicar un filtro a la entrada de los trabajadores al Centro de Control de fronteras como control de temperatura y preguntas generales sobre síntomas del Covid-19 (tos, dolor de garganta, rinorrea, pérdida del olfato y/o apetito)
  - Indicar el retorno al hogar de toda persona con temperatura elevada ( $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ ) o con uno de los síntomas del Covid-19, instando a quedarse en su casa y a seguir todas las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Si la persona afectada es un trabajador notificar al encargado del equipo de respuesta para seguimiento del caso.
  - Controlar el lavado de manos o higienización de las mismas y el uso de mascarillas antes del ingreso al Centro de Control.
  - En la organización del trabajo, establecer garantías para que durante la jornada laboral se pueda realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón y, en defecto de estos, con alcohol en gel al 70%.
  - Suspender todas las actividades que involucren aglomeración y concentración física de personas hasta nuevo aviso de la autoridad sanitaria.
  - Realizar un seguimiento de los trabajadores en aislamiento domiciliario o internación para brindar apoyo y acompañamiento.
  - Monitorear las disposiciones que se establezcan desde las autoridades competentes para la modificación de acciones en caso de que sea necesario.
  - Contar con la tecnología necesaria para reducir la demanda en caso de que un comercio adherido se sature, de esta manera se controlan las eventuales aglomeraciones de repartidores independientes que se encuentren a la espera de un pedido. Así mismo, mantener una constante comunicación con los comercios adheridos mediante los canales de comunicación previstos.

**Solo aplica a locales gastronómicos y afines:** Al recibir un pedido, los comercios adheridos deben establecer un “tiempo de cocción” que indica el tiempo que demorarán en tener listo y empaquetado el pedido. Los comercios adheridos deberán cumplir obligatoriamente con el tiempo de cocción que se establezca en cada pedido. De esta manera, se garantiza que cuando el repartidor Independiente llegue a recoger el pedido, ya se encontrará listo para ser entregado. De esta manera se reduce el tiempo de espera de los repartidores Independientes, evitando





## Protocolo para

### COMERCIOS EN FRONTERAS ANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

la aglomeración de Repartidores Independientes en los locales de los comercios adheridos.

**Marcación de áreas:** Los comercios adheridos deben definir un espacio para la espera y entrega de pedidos a los repartidores Independientes. Se debe asegurar que los espacios estén debidamente marcados para que los repartidores independientes no tengan contacto cercano frecuente a menos de dos (2) metros de distancia con otros Repartidores Independientes o con el público en general.

Los Centros de Control exigirán a los comercios adheridos la marcación de áreas y el cumplimiento mediante sus canales de comunicación internos.

**Toma de temperatura y verificación de equipos de protección personal:** Los comercios adheridos deberán tener personal ubicado en la entrada del establecimiento, responsable de la toma de temperatura y preguntas sobre síntomas de covid-19, a los repartidores independientes. Adicional a esto, se deberá verificar el uso de los equipos de protección personal: mascarilla, guantes y alcohol gel. Ambas variables son restrictivas para determinar el ingreso al punto de entrega.

**Zona de limpieza de manos:** Cada comercio adherido debe tener disponible un espacio para lavado de manos. Deben de asegurarse que cada repartidor independiente haya aplicado el uso de alcohol gel de manos antes de recibir el pedido con el fin de garantizar la higiene previa a la entrega.

**Empaque seguro:** El comercio adherido será responsable de aplicar adhesivos para asegurar el sellado de los empaques de los pedidos que se entregarán a los repartidores independientes con el fin de garantizar que los productos no queden expuestos a ningún contacto antes de llegar al usuario final. Se debe contemplar usar doble bolsa o inclusive bolsa de seguridad para aislar los productos.

**Superficie limpia:** Cada comercio adherido será responsable de realizar una limpieza frecuente del mostrador y/o de la superficie de entrega de pedidos a los repartidores independientes.

**Entrega sin contacto:** Cada comercio adherido debe implementar un proceso para la entrega de pedidos sin contacto entre el personal de tienda y el repartidor Independiente. Se debe habilitar una zona para





## Protocolo para

### COMERCIOS EN FRONTERAS ANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

dejar el pedido a efectos que el repartidor lo recoja. Se debe garantizar que cada Repartidor Independiente se mantenga a una distancia física de dos (2) metros.

Los locales gastronómicos y servicios afines son responsables del cumplimiento de las condiciones sanitarias de los alimentos que se preparan culinariamente como parte de la cadena alimentaria: desde la adquisición de los insumos e ingredientes para la preparación del alimento hasta que éstos llegan al consumidor o usuario.

#### **Mochila para la prestación del servicio de delivery.**

El Repartidor Independiente deberá aplicar un líquido desinfectante en el interior y exterior de la mochila, antes y después de la entrega de cada pedido.

La mochila debe ser utilizada exclusivamente para este fin. Debe estar limpio (sin polvo, tierra, insectos, restos de empaques, restos de alimentos, entre otros). Se debe aplicar métodos de limpieza y desinfección periódicamente.

Esta desinfección la realizará el repartidor antes y después de realizar cada pedido.

El cierre del contenedor o caja debe asegurar el aislamiento del alimento del exterior a fin de prevenir la contaminación cruzada.

Desinfección del vehículo utilizado para la prestación del servicio de delivery al iniciar el trabajo y después de cada entrega.

#### **4.4. Medidas de Vigilancia Permanente relacionadas a la Operación**

Durante la operación, se pondrá a disposición un canal de comunicación disponible tanto para Repartidores Independientes, Consumidores o usuarios y Comercios Adheridos.

A través de este canal se podrá:

- Reportar casos de incumplimiento de los protocolos de higiene y seguridad por parte de los repartidores independientes, comercios adheridos y consumidores o usuarios.
- Si se notifica y comprueba que uno o varios actores están faltando al presente Protocolo, un agente se comunicará con ellos para tomar las acciones de corrección correspondientes.
- Realizar consultas y/o reportes pertinentes.
- Reportar incidencias correspondientes a COVID-19.
- Así mismo, los Centros de Control contarán con supervisores de campo que serán responsables de circular por la vía pública, vigilando el adecuado uso de los implementos de seguridad y el cumplimiento del presente Protocolo.





## **5. ACTUACIÓN FRENTE A UN POSIBLE CASO COVID-19 EN LOS LUGARES DE TRABAJO**

### **5.1. Ante un caso COVID-19 sospechoso se debe:**

- Asegurar que la persona afectada retorne a su casa, reporte su caso al 154, siga las indicaciones dadas y acudir a un servicio de salud sólo en caso de fiebre alta prolongada y dificultad respiratoria (juku´a).
- Recomendar a ese trabajador a lavarse las manos, usar mascarilla, evitar tocarse la cara con las manos y practicar el distanciamiento físico (2 metros de distancia entre las personas).
- Realizar el censo de contactos del trabajador con signos y/o síntomas.
- Intensificar la limpieza y desinfección del centro laboral poniendo énfasis en las superficies que se tocan con mayor frecuencia y en el área de trabajo del caso sospechoso y/o el área de tránsito del cliente o público clasificado como caso sospechoso.
- Si el caso sospechoso es un trabajador, realizar un seguimiento diario y reportar el proceso al equipo de respuesta.
- Inculcar recurrir a las fuentes oficiales para buscar información y mantenerse actualizado con las medidas indicadas por las autoridades competentes.
- Incentivar la desestigmatización de la enfermedad y promover la solidaridad con los afectados.

### **5.2. Ante un caso COVID-19 confirmado (resultado laboratorial positivo con una técnica de biología molecular)**

- Se recomienda que el trabajador notifique a su encargado de equipo de respuesta a fin de que se tomen las medidas adecuadas:
- Identificar dentro del entorno del caso confirmado y en su ambiente laboral los contactos estrechos del mismo (contacto estrecho = personas que hayan estado a una distancia de menos de 2 metros y por más de 2 minutos, sin equipo de protección individual (mascarilla) en los últimos 2 días desde el último contacto con el caso) e instarlos a una cuarentena preventiva y al reporte de sus casos al 154 para seguir con las indicaciones que les sean dadas.
- El responsable del equipo de respuesta será el nexo con el equipo de Vigilancia de la Salud del Ministerio de Salud Pública y





## Protocolo para

### COMERCIOS EN FRONTERAS ANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

Bienestar Social en caso de que sea necesario tomar acciones de manera conjunta.

- Instar al caso confirmado a reforzar las medidas de higiene y buenas prácticas (lavado de manos, etiqueta de la tos, distanciamiento social) así como también el uso de mascarillas y la adherencia al aislamiento domiciliario.
- Recordar las medidas correctas para un aislamiento domiciliario adecuado.
- Reforzar el concepto de que sólo debe acudir a un servicio de salud en caso de fiebre alta prolongada y dificultad respiratoria (juku´a).
- Intensificar la limpieza y desinfección del centro laboral poniendo énfasis en las superficies que se tocan con mayor frecuencia y en el área de trabajo del caso confirmado y/o el área de tránsito del cliente o público clasificado como caso confirmado.
- Inculcar recurrir a las fuentes oficiales para buscar información y mantenerse actualizado con las medidas indicadas por las autoridades competentes.
- Incentivar la desestigmatización de la enfermedad y promover la solidaridad con los afectados.
- En caso de que se confirme un caso positivo en el entorno laboral, se toman medidas con el entorno de trabajo afectado y el local no se cierra ya que los procesos de limpieza y desinfección se deben realizar de manera adecuada todos los días bajo la premisa de que pueden haber personas asintomáticas y que todos somos Covid positivos.





**ANEXO 1**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo....., con CI N°....., de.....años de edad, con domicilio en las calles ..... de la Ciudad de....., del Departamento..... declaro que me han informado y explicado suficientemente los beneficios y posibles riesgos del trabajo en comercios de fronteras, modalidad delivery. Entiendo que nos encontramos en el curso de una pandemia por COVID-19, una enfermedad producida por un virus que se contagia de una persona a otra. Incluso personas que aparentan estar completamente sanas pueden transmitir el virus. Esta enfermedad puede tener complicaciones e inclusive provocar la muerte. Entiendo que ninguna persona puede estar segura de no estar infectada. Además, se me ha explicado claramente que, aunque se tomen absolutamente todas las medidas recomendadas, no hay seguridad absoluta de que yo no me pueda enfermar. Para disminuir estos riesgos, los empleadores y todos los funcionarios que estén en contacto conmigo tomarán medidas de protección. Confirmando que toda la información que he proporcionado al Centro de Control es completa y verdadera. Asisto voluntariamente a este trabajo, y declaro que no he tenido signos/síntomas compatibles con COVID-19 en los últimos 14 días. Me encuentro sin tos, dolor de garganta, congestión/secreción nasal, dificultad respiratoria, fiebre, escalofríos, dolores musculares, pérdida de olfato (anosmia) y/o pérdida del gusto (disgeusia). Así mismo, declaro que no he tenido contacto con personas sospechosas o confirmadas con COVID-19. Doy fe de no haber omitido o alterado datos al exponer mis antecedentes clínicos actuales. Si llego a tener cualquiera de estas manifestaciones, o entrar en contacto con otra persona que las tuviere, me comprometo a avisar inmediatamente al Centro de Control.

Firma.....

Aclaración.....

