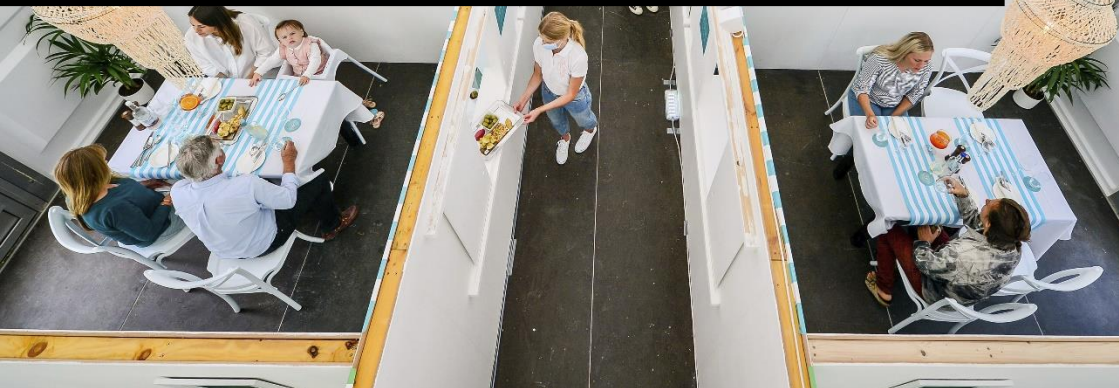


Protocolo de comercialización y servicios con base en el Covid-19





Protocolo de comercialización y servicios con base en el COVID-19

La OMS y las autoridades de salud pública de todo el mundo están adoptando medidas para contener el brote de COVID-19. Todos los sectores de la sociedad, incluidas las empresas y los empleadores, deben asumir sus responsabilidades si queremos detener la propagación de la enfermedad.

Nota aclaratoria: Este documento es una guía general sobre los procedimientos a realizar en locales de comercialización y de servicios para evitar y minimizar el contagio del COVID-19. En todo caso y donde estén disponibles, se recomienda cumplir y seguir las normas, reglas e indicaciones de los organismos de regulación nacionales y locales, en especial COE Nacional y cantonales, así como las últimas indicaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS – WHO) y de la Organización Panamericana de la Salud (OPS).



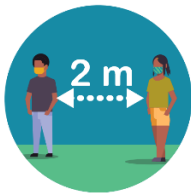
ASEGÚRESE USTED MISMO Y ASEGURE A LOS DEMÁS ANTE EL COVID-19 EN SU TRABAJO

Lave sus manos con frecuencia.



- ✓ Lave sus manos con frecuencia con jabón y agua por lo menos durante 20 segundos en especial después de que haya estado en un lugar público, después de sonarse la nariz, toser o estornudar, también después de usar equipos de otras personas o equipos compartidos.
- ✓ Si no se tiene agua y jabón fácilmente disponibles, use un desinfectante de manos que contenga por lo menos 70% de alcohol, pueden ser alcohol desinfectante, gel desinfectante u otro producto con alcohol.
- ✓ Evite tocarse sus ojos, nariz y boca con manos que no estén lavadas.

Evite contactos cercanos.



- ✓ Mantenga una distancia de por lo menos 2 metros entre usted y otras personas. En caso de que sus servicios requieran mayor cercanía y contacto personal, use protección adicional a las mascarillas: pantallas transparentes, guantes desinfectados y limpios, cubre cabellos, traje de trabajo o de bioseguridad.
- ✓ Evite usar teléfonos celulares, bancas, y cualquier herramienta o equipo que sean de otras personas, en lo posible. Limpie y desinfecte todo objeto compartido entre personas antes de usarlo.
- ✓ Recuerde siempre que algunas personas sin síntomas pueden ser capaces de propagar el virus.

Si usted está dentro de un grupo vulnerable...

- ✓ Siga las recomendaciones de cuidado especial para su grupo, comunique su situación a los demás y pida que respeten y cumplan las condiciones que usted necesita. Son personas vulnerables en especial: mayores de 60 años, personas de cualquier edad con afecciones previas graves.

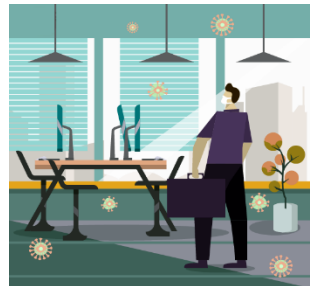


IMPLEMENTE PRÁCTICAS PARA LOGRAR UN ESPACIO DE TRABAJO SEGURO

Siempre se debe pensar en nuestra seguridad y en la seguridad de las demás personas. Por eso hay que cambiar la forma en que usamos los espacios de trabajo para volverlos más seguros ante el COVID-19.

Estas son algunas estrategias recomendadas para este fin:

- 1. Evaluar el sitio de trabajo.** Se debe observar todo el lugar o local de trabajo y analizar en qué sitios o con qué actividades se está en mayor riesgo de propagación del COVID-19.
 - Si es necesario tocar alguna superficie o algún material o equipo, establezca la práctica de limpiar las superficies públicas y los materiales o equipos compartidos antes y después de tocarlos.
 - Se pueden quitar objetos de áreas comunes, como en un restaurante las azucareras y ajiceras de uso general. Se las puede reemplazar por dispensadores seguros o por porciones individuales entregadas de manera higiénica a cada cliente que las pida.



2. **Mejorar la calidad del aire en espacios cerrados.** Asegúrese de que su local tenga suficiente ventilación. Es preferible tener un ambiente con corrientes de aire que lo renuevan constantemente, aunque sea muy frío, a tener aire estancado en el cual se podrían mantener por minutos u horas los virus de la respiración de una persona portadora. Puede ser necesario mantener abiertas algunas puertas o ventanas o usar ventiladores en espacios aislados.
3. **Asegurar la facilidad para lavado de manos.** Facilite la posibilidad de lavarse las manos con agua y jabón tanto usted como sus compañeros de trabajo y clientes. Puede ser necesario instalar un lavabo en un área de fácil acceso, con toallas desechables o secador de aire bien desinfectado y limpio.
4. **Normas de higiene para todos.**
 - En la medida de lo posible y de los costos, proporcione pañuelos desechables y basureros con palanca de pie.
 - También coloque dispensadores de desinfectante de manos en los lugares donde se los necesitará.
 - Además, puede colocar letreros o afiches indicando la localización y las normas de higiene a seguir.
 - No permita los apretones de manos, besos en la mejillas o comportamientos similares.
 - Recuerde las indicaciones generales al toser o estornudar: hacerlo cubriendo boca y nariz con un pañuelo desechable, que luego se pondrá en el basurero, o sino hacerlo cubriendo boca y nariz con la parte interna del codo. Lavarse las manos después de toser, estornudar o limpiarse la nariz; si no lo puede hacer, use el desinfectante de manos ya indicado.
 - Como ya se indicó, si por la prestación de sus servicios o venta de sus productos necesita estar en contacto o muy



cercano a clientes y otras personas, use medios adicionales para protegerse usted y a las demás personas: pantallas transparentes, guantes desinfectados y limpios, cubre cabellos, traje de bioseguridad.

- 5. Personas con síntomas.** Si usted tiene fiebre, tos seca, una sensación de mucho cansancio o dificultad para respirar, no trabaje. Haga seguimiento de la evolución de su salud, repose y tome muchos líquidos. En caso de empeorar busque la ayuda a través del teléfono 171, en el dispensario de salud o en el hospital público más cercano.



Si tiene un termómetro infrarrojo, controle la temperatura de sus clientes y compañeros de trabajo antes de permitirles el ingreso a su local. En caso de que alguna persona tenga temperatura superior a 37,5°C, indíquelo de

manera cortés pero firme que no podrá ingresar ni ser atendida y sugiérole que vaya a su casa y controle su estado de salud.

- 6. Seguridad mental.** La mayor parte de las personas conscientes hemos desarrollado diferentes grados de temor y estrés ante la pandemia actual. El miedo y el estrés acumulados y continuos tienen impactos en la salud física y mental a corto y largo plazo.

En este momento los temores principales son el de abandonar la casa, que se considera el lugar más seguro, el miedo a infectarse, en especial con COVID-19 en espacios públicos y lugares de trabajo, y la preocupación de si se podrá vender suficientes productos y servicios para asegurar la economía propia y del hogar, frente al riesgo de salir a trabajar.

- Una fuente de seguridad es la comunicación, sin hacer caso a rumores, sino más bien a compañeros de trabajo, familiares y clientes confiables.

- También ayuda el dar a conocer a los demás los protocolos de seguridad e higiene que se siguen en su local o sitio de trabajo.
- Aunque su negocio sea ambulante o de visitas, usted debe comunicar a sus clientes y más personas sus normas y pedir que las respeten y cumplan, así como respetar las de los sitios que visite.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS ADICIONALES SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO.

Las recomendaciones anteriores son de carácter general, ahora se verán algunas recomendaciones específicas adicionales, según el tipo de negocio o local.

1. **Micromercados, tiendas y otros locales de venta.** Cumplir las normas generales ya indicadas y otras adicionales:

- Identificar superficies de alta frecuencia de contacto, limpiarlas y desinfectarlas de manera constante, por lo menos dos veces al día. Si no se las puede limpiar, prohibir que las personas se acerquen a ellas.
- Considerar remover elementos que pueden ser fuente de contaminación por COVID-19, como máquinas públicas, dispensadoras de café y bebidas entre otras.
- Cumplir las normas del organismo regulador (COE cantonal, COE Nacional) respecto al número o porcentaje de personas que pueden entrar al local, o establecer usted mismo normas propias más estrictas.



- Instalar una o más lavabos para manos con agua, jabón y también dispensadores de desinfectante de alcohol en puntos críticos como la entrada del local, sistemas de autenticación de identidad y pago electrónico o con tarjeta.
- Cada estantería debe ser desinfectada antes de hacer el surtido o recarga de productos.

2. **Venta ambulante, ventas y entregas a domicilio.**

- Asegurarse de usar el Equipo de Protección Personal (EPP): mascarilla, guantes, ropa de trabajo y gafas o pantalla protectora.
- Llevar siempre gel de alcohol de 70% o más, para uso entre cada cliente y después de tocar dinero.
- Lavarse las manos antes de salir a realizar entregas o ventas y al regresar. Al regresar, ducharse.
- Lavar la ropa de trabajo y desinfectar el EPP cada día.
- Al realizar entregas, no ingresar a las residencias o domicilios.
- Fomentar el uso de tarjeta o en línea para los pagos, cuando sea posible.
- Limpiar cabinas y superficies tocadas frecuentemente de los vehículos de entrega y luego desinfectar. Hacer esto por lo menos una vez al día con: timón, manubrio, freno de mano, palanca de cambio, botones de radio, direccionales, parabrisas, manijas y otros.



3. **Restaurantes y bares.** Mientras haya más cercanía o contacto entre personas y el tiempo sea mayor, hay mayor riesgo de propagación del COVID-19:

- Riesgo más bajo: El servicio de comida se limita a atención por ventanilla, entrega, comida para llevar y retiro en la vereda.
- Más riesgo: Atención al aire libre. Las áreas para sentarse deben reducir su capacidad de modo que las mesas estén separadas al menos 2 metros unas de otras.



- Aún más riesgo: Servicio de comida en interiores y exteriores. Distancia entre mesas de por lo menos 2 metros.
- El riesgo más alto: Cuando se da servicio de comida en interiores y exteriores, pero no se cuida de tener por lo menos 2 metros de distancia entre mesas.

En todos los casos, cumplir las regulaciones del COE Nacional o municipal que estén en vigencia en el lugar. En especial cumplir las condiciones normadas para aforo.

Se deberán cumplir todas las recomendaciones generales anteriores y además:

- En limpiezas y desinfecciones de superficies de trabajo y de mesas use productos adecuados para alimentos, asegurándose de no dejar residuos para evitar contacto con las manos de los clientes, o que se mezclen con los alimentos y sean ingeridos. Además almacenar estos productos lejos del alcance de los niños.
- Use guantes para retirar las bolsas de basura y para manipular y desechar los residuos. Lávese las manos luego de quitarse los guantes.
- Ponga especial atención a la recomendación sobre objetos que se comparten. Evite usar para compartir artículos difíciles de limpiar y desinfectar. Limite el uso de alimentos, herramientas, equipos o suministros. Evite usar o compartir artículos reutilizables como menús, condimentos y cualquier

otro recipiente para alimentos. Busque alternativas como menús digitales o desechables, o en pizarra y porciones individuales de condimentos. Use puertas y basureros que no necesiten contacto con las manos. También en lo posible métodos de pago sin contacto con las manos, o uso de bandejas para intercambio de dinero y tarjetas y limpieza y desinfección frecuente de estas bandejas, superficies y esferográficos. En lo posible use vajilla y utensilios desechables. Cambie y lave vajilla, utensilios, mantelería y servilletas después de cada uso. Usted y sus compañeros deben lavarse las manos en seguida de quitarse los guantes o después de manipular utensilios o vajilla usada.



- Instale barreras físicas, como protectores y divisores, para evitar propagación del virus. Asegúrese de cumplir las disposiciones de aforo máximo, cubriendo o indicando los puestos que no pueden ser usados.

- Ponga señales físicas en el piso para garantizar que las personas mantengan distancias de por lo menos 2 metros. Esto se debe aplicar también donde las personas forman filas, en la cocina y en el mostrador.

4. Salones de belleza y estética. Siempre observar las sugerencias generales y cumplir las disposiciones en vigencia para el lugar. Además, se recomienda:

- Mueva, cambie o ajuste los puestos de trabajo para ayudar a los trabajadores a mantener el distanciamiento social de al menos 2 metros entre sí y con los clientes a los que no están atendiendo.

- Instale protectores transparentes u otras barreras físicas donde el distanciamiento social no sea una opción viable, por ejemplo, entre las sillas o puestos de trabajo, o en las mesas del salón.
- Retire las sillas de la sala de espera para asegurarse de que las personas no se sienten juntas o esperen en grupo.
- Desinfecte todos los utensilios reusables empleados en la atención y servicio a cada cliente, como por ejemplo: lavadero de cabello, tijeras, peinillas, cepillos, secador de pelo, spray fijador, pinzas de corte, limas, recipientes de spa para pies o use protectores desechables con cada cliente. Primero lávelos cuando sea posible.
- Desinfecte bolígrafos, pantallas táctiles y mesones luego de atender a cada cliente.
- Los empleados deben usar delantales limpios y proporcionar artículos limpios (como toallas) a cada cliente.
- Lave todos los delantales de los empleados y las toallas de los clientes según las indicaciones del fabricante a la máxima temperatura posible.
- Use dispositivos que no requieran que el empleado toque las tarjetas de crédito y débito de los clientes, e implemente una política de pago sin dinero en efectivo. Si no es posible, asegúrese de que usted o sus compañeros manipulen con cuidado las tarjetas y el dinero en efectivo; pueden cambiarse los guantes entre cada cliente que atienden, o lavarse las manos por 20 segundos con agua y jabón, o si no disponen de agua y jabón, con un desinfectante de manos con al menos un 70 % de alcohol entre cada cliente.



- Limite la cantidad de personas que puede estar en el salón al mismo tiempo a aquellas que trabajan o reciben servicios mientras se asegura de mantener 2 metros de distancia entre cada puesto.
- Considere cerrar el área de espera y procure evitar que los clientes ingresen al salón antes de su cita.
- Pida a los clientes de manicure que se laven las manos con agua y jabón justo antes de ser atendidos.

USO DE GEL DESINFECTANTE Y LAVADO DE MANOS

Gel desinfectante a base de alcohol



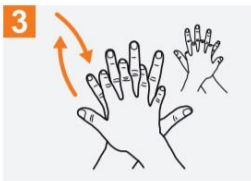
1a Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



1b 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;



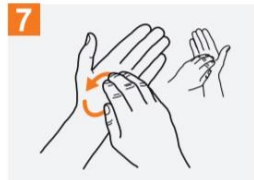
4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



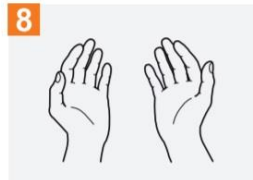
5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



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

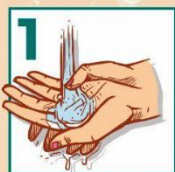


7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Una vez secas, sus manos son seguras.

Técnica de Lavado de Manos



Moja tus manos



Deposita jabón suficiente



Frota las palmas entre sí



Frota las palmas con los dorsos entrelazando los dedos



Frota las palmas con los dedos entrelazados



Frota los dorsos de los dedos con las palmas



Frota los pulgares con la palma en rotación



Frota la punta de los dedos con la palma en rotación



Enjuaga



Seca con una toalla desechable

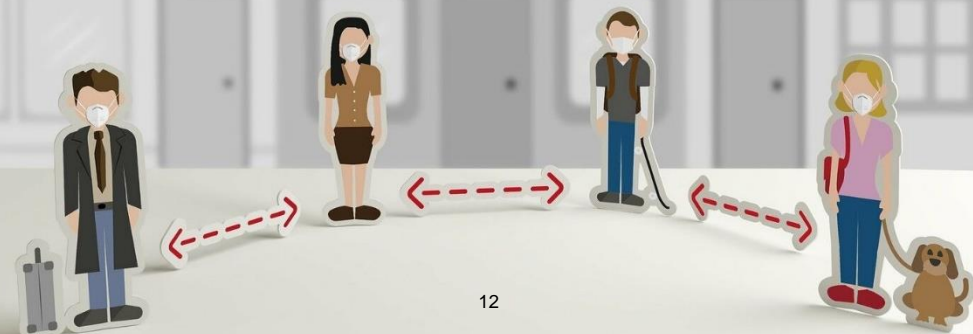


Usa la toalla para cerrar el grifo



Ahora tus manos están limpias

Fuentes de imágenes e infografías: Organización Mundial de la Salud (OMS), CDC y Avax News.



Bibliografía

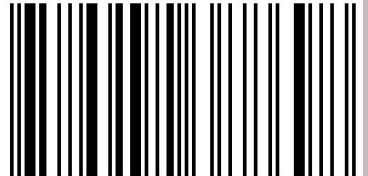
- Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud.* (2020).
<http://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- CDC. (2020). *Enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) | CDC.*
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>
- COE Provincial Pichincha. (2020). <https://coe-pichincha.senescyt.gob.ec/>
- Coronavirus COVID 19 – Ministerio de Salud Pública.* (2020).
<https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- COVID-19 EC. (2020). *Coronavirus Ecuador—Información verificada de la llegada del COVID-19 al país.* Coronavirus Ecuador. <https://coronavirusecuador.com/>
- SNGRE-PRT-005. (2020). *Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID- 19.*
- WHO/OMS. (2020). *Nuevo coronavirus 2019.*
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>



 **summa 360**


PRODEL
ECUADOR

ISBN: 978-9942-38-869-8



9 789942 388698