



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 000735 DE 2020

(- 8 MAY 2020)

Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, de las conferidas en el artículo 1º del Decreto Legislativo 539 de 2020 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política prevé que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales y de los particulares.

Que la Ley 1751 de 2015, en su artículo 5, establece que el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, y en su artículo 10, señala como deberes de las personas frente al derecho fundamental a la salud, los de *"propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad"* y *"actuar de manera solidaria ante situaciones que pongan en peligro la vida y la salud de las personas"*.

Que la Organización Mundial de la Salud – OMS, el 11 de marzo de 2020, declaró que el brote del coronavirus COVID-19 es una pandemia, esencialmente por la velocidad en su propagación, e instó a los Estados a tomar acciones urgentes y decididas para la identificación, confirmación, aislamiento, monitoreo de los posibles casos y el tratamiento de los casos confirmados, así como la divulgación de las medidas preventivas, todo lo cual debe redundar en la mitigación del contagio.

Que, con base en la declaratoria de pandemia, mediante Resolución 385 de 2020 este Ministerio decretó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, con el fin de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional y mitigar sus efectos.

Que la Organización Internacional del Trabajo – OIT en comunicado del 18 de marzo de 2020, instó a los Estados a adoptar medidas urgentes para i) proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generados por el Coronavirus COVID-19; ii) proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo; iii) estimular la economía y el empleo, y iv) mantener los puestos trabajo y los ingresos, con el propósito respetar los derechos laborales, mitigar los impactos negativos y lograr una recuperación rápida y sostenida.

Continuación de la resolución *"Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"*

Que la evidencia ha demostrado que, a pesar de los esfuerzos estatales y de la sociedad, la propagación del coronavirus COVID-19 continúa, y, en consecuencia, al no existir actualmente medidas farmacológicas directas y efectivas, como la vacuna y/o medicamentos antivirales, son las medidas no farmacológicas las que tienen mayor costo/efectividad. Esas medidas incluyen la higiene respiratoria, el distanciamiento social, el autoaislamiento voluntario y la cuarentena, medidas que se deben mantener hasta tanto la evaluación del riesgo indique que la situación permite retornar de manera paulatina y con seguimiento de las autoridades, a la cotidianeidad.

Que mediante los Decretos 457 del 22 de marzo de 2020 y 593 del 24 de abril del año en curso, el Gobierno nacional impartió instrucciones, en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia, para el mantenimiento del orden público; y dadas las circunstancias y medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, garantizar el abastecimiento, disposición de alimentos de primera necesidad y de servicios que por su misma naturaleza no deben interrumpirse, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todos los habitantes del territorio nacional permitiendo el derecho de libre circulación de las personas que allí se indican.

Que el Decreto Legislativo 539 del 13 de abril de 2020, estableció que durante el término de la emergencia sanitaria este Ministerio será el competente para expedir los protocolos que sobre bioseguridad se requieran para todas las actividades económicas, sociales y sectoriales que se encuentran autorizadas, a fin de mitigar, controlar y evitar la propagación de la pandemia y realizar su adecuado manejo.

Que mediante los Decretos 593 del 24 de abril y 636 del 6 de mayo, ambos de 2020, el Gobierno nacional impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia para el mantenimiento del orden público y, dadas las circunstancias y medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, garantizar el abastecimiento y disposición de alimentos de primera necesidad y de servicios que por su misma naturaleza no deben interrumpirse, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todos los habitantes del territorio nacional pero permitió el derecho de libre circulación de las personas que allí se indican.

Que el numeral 26 del artículo 3 de los mencionados Decretos, establece que se permite el derecho de circulación de las personas que realicen actividades relacionadas con *"El funcionamiento y operación de los centros de llamadas, los centros de contactos, los centros de soporte técnico y los centros de procesamiento de datos que presten servicios en el territorio nacional y de las plataformas de comercio electrónico"*, de los que hacen parte los business process outsourcing y los centros de servicios compartidos.

Que, en desarrollo de lo anterior, este Ministerio expidió la Resolución 666 del 24 de abril de 2020, *"Por medio de la cual se adoptó el protocolo general de bioseguridad para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública y su correspondiente anexo técnico"*.

Que los Ministerios de Tecnologías de la Información y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informaron a este Ministerio que adelantaron mesas de trabajo con los sectores regulados en el presente acto administrativo, quienes participaron activamente en la construcción del protocolo del sector de comercio digital, determinando incluir disposiciones respecto a la entrega de productos como resultado del comercio electrónico en plataformas digitales a través de servicios domiciliarios y mensajería.

Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"

Que conforme con lo anterior, en aras de garantizar el mantenimiento del orden público y el derecho de circulación, proteger a los trabajadores, empleadores y a sus familias de los riesgos de salud asociados por el coronavirus COVID-19 en su lugar de trabajo, así como estimular la economía y el empleo, mitigar los impactos negativos y lograr una recuperación rápida y sostenida del sector, se hace necesario adoptar el protocolo de bioseguridad a implementar en las diferentes actividades del comercio electrónico, que será complementario al protocolo general adoptado mediante la Resolución 666 de 2020.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Objeto. Adoptar el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19, en la prestación de los servicios en centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales, contenido en el anexo técnico que hace parte integral de la presente resolución.

Parágrafo. El presente protocolo será complementario al adoptado mediante la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 y a las demás medidas que el responsable de cada establecimiento adopte como necesarias.



Artículo 2. Vigilancia de la implementación y cumplimiento del protocolo. La vigilancia y cumplimiento de este protocolo estará a cargo de la secretaría municipal o distrital, o la entidad que haga sus veces, a la que corresponda esta actividad económica, del municipio o distrito en donde se encuentre autorizado el establecimiento; sin perjuicio de la vigilancia que sobre el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores realicen las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo, ni de las competencias de otras autoridades.

Artículo 3. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C. a los, - 8 MAY 2020


FERNANDO RUIZ GÓMEZ
Ministro de Salud y Protección Social

Aprobó:
Dirección de Promoción y Prevención 
Viceministerio de Salud Pública y Prestación de Servicios
Dirección Jurídica 

Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"

ANEXO TÉCNICO

1. Objetivo.

Orientar, en el marco de la pandemia por el coronavirus COVID-19, las medidas generales de bioseguridad que deben adoptar los centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano, durante el desarrollo de todas sus actividades.

2. Medidas generales de bioseguridad.

Las medidas generales de bioseguridad son las indicadas en la Resolución 666 de 2020, que adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

3. SERVICIOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, CENTROS DE LLAMADA, CENTROS DE CONTACTO, CENTROS DE SOPORTE TÉCNICO, CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS

3.1 MEDIDAS LOCATIVAS

3.1.1 Adecuación.

- a. Disponer de un dispensador de alcohol glicerinado por cada 25 empleados en un área designada, de acceso fácil y frecuente por parte de las personas usuarias.
- b. Garantizar el cumplimiento del distanciamiento físico en zonas comunes como cafeterías, zonas de descanso, ascensores y áreas de circulación, cumpliendo siempre con la distancia física mínima entre personas y estableciendo horarios o turnos para evitar la aglomeración. De igual manera, estas zonas deberán contar con puntos cercanos para realizar el protocolo de lavado de manos.

3.1.2 Mantenimiento y desinfección.

- a. El personal de aseo deberá controlar el stock de alcohol glicerinado, jabón y toallas toallas desechables, dos veces al día.
- b. Se deben garantizar la provisión de insumos químicos para la limpieza y/o desinfección, especificando dosis y naturaleza química del producto: desinfectantes, aromatizantes, desengrasantes, jabones o detergentes.
- c. Hacer limpieza y desinfección mínimo con la siguiente periodicidad:
 - Tres veces al día: baños, áreas comunes, manijas, ascensores, torniquetes, puertas, máquinas vending, máquinas de café y cajeros automáticos (si aplica).
 - Dos veces al día: pisos, divisiones, muebles, sillas, puestos de trabajo, computadores y lockers.
 - Dos veces a la semana: ventanas internas y paredes.
 - cada cambio de turno: Los elementos de trabajo tales como, teclados, pantalla, mouse, teléfono y diademas.
 - Cada 8 días: desinfección especializada con vaporizadores de todos los pisos y áreas comunes o inmediatamente sea identificado un caso de afección respiratoria compatible con COVID-19 en los trabajadores, de acuerdo con los lineamientos de este Ministerio.

3.1.3 Elementos de protección personal.

Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"

Los responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de cada empresa deben garantizar la disponibilidad de tapabocas y alcohol glicerinado mínimo al 60%.

3.2 CAPITAL HUMANO.

- a. Los trabajadores deben permanecer a 2 metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo. Para establecer estas medidas en espacios de áreas o recintos amplios las empresas pueden pedir asistencia técnica a la ARL a la cual se encuentra afiliada con el fin de organizar y optimizar la ubicación de los puestos de trabajo, buscando disminuir el riesgo de transmisión. Las personas circulantes, en ejercicio de actividades administrativas, de aseo y seguridad, deben mantener las mismas distancias de protección.
- b. Fomentar el autocuidado, especialmente el monitoreo de temperatura corporal y de síntomas respiratorios por parte de los trabajadores.
- c. Antes de iniciar labores, realizar el protocolo de lavado de manos manteniendo la distancia de al menos 2 metros entre trabajadores.

3.2.1 Interacción dentro de las instalaciones.

- a. Se deben establecer turnos para realizar el lavado de manos y demarcar el ingreso o el área donde se realiza este, con el fin de garantizar el distanciamiento social de 2 metros entre las personas al interior del baño y antes de ingresar a este.
- b. Los responsables de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo deberán establecer mecanismos de seguimiento, monitoreo y autocontrol de esta actividad en todos los sitios de trabajo y de igual manera garantizar el distanciamiento social de 2 metros entre las personas.
- c. Durante el desarrollo de las actividades, evitar el intercambio de herramientas manuales y eléctricas, así como los equipos de trabajo entre el personal. En caso de ser estrictamente necesario, se debe ejecutar el proceso de desinfección.
- d. Evitar realizar reuniones y/o estrategias de socialización presenciales. Se recomienda el uso de redes sociales, videoconferencias, uso de plataformas de comunicación, para garantizar la socialización, participación y consultas requeridas para la operación. En caso de que la reunión se tenga que realizar de manera presencial, se debe garantizar el distanciamiento entre personas de 2 metros, garantizando la ventilación y que todos los participantes utilicen tapabocas. Una vez terminada la reunión desinfectar el sitio.
- e. Establecer en las áreas donde realizan sus actividades, la identificación de los miembros del grupo de trabajo de esa área, con el fin de facilitar el control y seguimiento de la salud de todos.

3.2.2 Alternativas de organización laboral.

- a. Se deben organizar turnos para la entrada y salida de los trabajadores de manera adecuada, demarcando el distanciamiento físico de 2 metros entre cada persona.
- b. El número máximo de trabajadores por turno se determinará manteniendo los 2 metros de distanciamiento entre personas tanto para el personal administrativo y/o operación, entre otros.
- c. Podrán realizar trabajo en forma presencial los siguientes perfiles:
 - Asesores que no cuenten con conectividad a internet en su hogar o no cumplan con las condiciones y estándares de seguridad para el manejo de la información, permitiendo la continuidad de su trabajo.
 - Asesores que por el trabajo que realizan en/con aplicativos no les es permitido

Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"

- hacer trabajo remoto por la criticidad de la información.
- Roles de cuidado al empleado y de seguridad y salud en el trabajo dado que dan apoyo a los asesores en las diferentes sedes, tecnología, administrativo, áreas de seguridad, aseo y mantenimiento, entre otras.
- Analistas de bases de datos y de soporte técnico, los cuales deben estar en plataforma, por procesos internos de seguridad de la información.

3.2.3 Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

- Incentivar el uso de alternativas de transporte individuales como bicicleta, moto, entre otros.

3.3 PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO

3.3.1 Prevención de contagio

- a. La empresa deberá tener por lo menos un profesional de Seguridad y Salud en Trabajo (SST), de tal manera que mejore sus controles y pueda detectar oportunamente el personal con síntomas parecidos o compatibles con el coronavirus COVID-19. Esta persona debe ser la responsable de vigilar el cumplimiento de todas las medidas de prevención durante el trabajo.
- b. Mantener un registro de ausencias por gripe o COVID-19 por áreas. De esta manera establecer si la operación debe entrar a cuarentena.
- c. Llevar un registro de los trabajadores que han realizado visitas a proveedores y clientes, para establecer un seguimiento y control ante un eventual contagio.

3.3.2 Monitoreo del estado de salud del personal, proveedores, clientes y aliados (situación de contagio)

- a. Se debe desarrollar un proceso diario de monitoreo de estado de salud y temperatura del personal, para detectar al personal enfermo o con síntomas de COVID-19. En lo posible, utilizando termómetro láser o digital.
- b. Frecuencia e instancias: Toma rutinaria de temperatura al ingreso o al inicio de la jornada laboral, e intervalos posibles. Esta medida también aplica al personal en trabajo en casa o en modalidad remota, los cuales deberán reportar mediante correo electrónico o vía telefónica a su jefe inmediato o área de salud, su estado de salud y toma de temperatura.

4. SERVICIOS DOMICILIARIOS Y MENSAJERÍA COMO CONSECUENCIA DEL COMERCIO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES

Adoptar las orientaciones publicadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, y el Ministerio del Trabajo para prevenir, controlar y mitigar la exposición al coronavirus (COVID-19), de usuarios, trabajadores y en general a personas que ejercen su actividad económica a través de plataformas en servicios a domicilio, propietarios y administradores de establecimientos que prestan y usan servicios domiciliarios,

4.1 MEDIDAS LOCATIVAS

4.1.1 Mantenimiento y desinfección

- a. Si las entregas se realizan en vehículo automotor, motocicleta o bicicleta, el domiciliario o socio repartidor debe realizar la limpieza y desinfección del vehículo donde se llevan los domicilios, así como las canastas u otros elementos donde se cargan los mismos, al comenzar y terminar su jornada. Adicionalmente, el domiciliario

Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"

debe desinfectar el vehículo utilizado de ida y al regreso de cada entrega con alcohol al 60% al igual que los accesorios que utilice tales como canastas, cascos, gafas, etc.

- b. La desinfección de los vehículos de transporte debe ser integral, esto es timón, manijas, sillas, botones, comandos, etc., con desinfectantes con actividad virucida para este virus y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante

4.1.2 Herramientas de trabajo y elementos de dotación

- a. Todos los domiciliarios o socios repartidores deben lavarse las manos con agua, jabón y toalla limpia, a la entrada y salida de la empresa y mínimo cada 3 horas, realizando pausas activas para la desinfección. Igualmente, al terminar los servicios o al salir del sitio de entrega y cuando se retire los guantes si son para manejo de vehículo automotor, motocicleta o bicicleta.
- b. Se debe hacer obligatorio el uso de medidas de protección durante los desplazamientos.
- c. En la entrega de domicilios el uso de tapabocas y guantes es obligatorio.
- d. Se debe mantener un kit que contenga agua jabonosa o alcohol glicerinado mínimo al 60%, toallas desechables y bolsa para recoger residuos.

4.1.3 Elementos de protección personal.

Si se utilizan guantes desechables o de trabajo para manipular dinero, documentos, sobres, mercancías, entre otros, se debe aplicar las medidas de higiene de manos antes y después del uso de los guantes. Los guantes desechables, deben disponerse en bolsa para residuos ordinarios y los guantes de trabajo deben ser lavados y desinfectados después del uso.

4.2 CAPITAL HUMANO.

4.2.1 Interacción con terceros tales como proveedores, clientes, aliados

- a. No se deben tomar pedidos presenciales en las instalaciones. Las empresas solo deben tomar pedidos en línea o por teléfono.
- b. La forma de pago debe ser informada al cliente y los pagos en la medida de lo posible deben hacerse sin efectivo para evitar el contacto con dinero.
- c. Se debe asegurar disposición de alcohol glicerinado mínimo al 60% al ingreso de las instalaciones e invitación a desinfectarse antes de ingresar.
- d. Se debe asegurar un distanciamiento mínimo de 2 metros entre personas, incluyendo los periodos entre pedidos, en la espera, recogida y entrega de los productos a transportar.
- e. La entrega con el cliente debe ser sin contacto, se deben dejar los productos en la puerta o entregar a través de una ventana, y evitar entrar al domicilio. En propiedad horizontal, el domiciliario o socio repartidor no debe ingresar y se debe solicitar al usuario que los reciba en la entrada principal.
- f. En caso de no tener datafono, solicitar al cliente tener el valor exacto.
- g. Se debe utilizar alcohol glicerinado mínimo al 60% o toallas desinfectantes antes de la entrega del servicio, después de utilizar dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes.
- h. Se debe llevar un registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador o socio repartidor salga positivo para COVID-19 de modo que se puedan rastrear los contactos.
- i. Se recomienda habilitar funcionalidades de las aplicaciones que permitan la comunicación entre clientes y domiciliarios.
- j. Se debe realizar lavado de manos antes de la entrega del servicio, después de utilizar

Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"

dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes, de no ser posible, se debe utilizar alcohol glicerinado mínimo al 70% o toallas desinfectantes o alguno otro desinfectante.

- k. Garantizar el distanciamiento mínimo de 2 metros entre los domiciliarios o socios repartidores durante los desplazamientos. Igualmente, en el momento de la entrega de un domicilio.
- l. En los centros de reunión, en tiempos de ocio, o cuando están a la espera de recibir algún pedido, no se deben reunir en grupos mayores a 5 personas y deben mantener el distanciamiento mínimo de 2 metros entre persona y persona y mantener permanente el uso de tapabocas.

4.2.2. Recomendaciones para los clientes de empresas de domicilios, mensajería y de los operadores de plataformas digitales.

- a. Se debe evitar que la persona que reciba el domicilio presente síntomas respiratorios.
- b. Se debe evitar tener contacto con el domiciliario, al recibir el servicio.
- c. En la medida de lo posible, se debe pagar con medios electrónicos, para evitar el contacto y la circulación de efectivo. En caso contrario, se debe procurar pagar el valor exacto del producto para evitar recibir cambio.
- d. Se debe mantener mínimo 2 metros de distancia con el domiciliario.
- e. Se debe evitar que el domiciliario ingrese a la vivienda y, de ser posible, preferiblemente recibirlo por una puerta o ventana.
- f. En propiedad horizontal, se debe recibir el domicilio en la entrada principal y evitar tener contacto con el domiciliario, manteniendo una distancia prudente.
- g. Se debe solicitar que el producto venga en doble bolsa. Este debe ser sacado de la bolsa y, al ingresar a la vivienda, sacado del empaque y ser lavado y desinfectado.
- h. Debe lavarse las manos con agua, jabón y secarlas con una toalla limpia después de recibir cada domicilio.
- i. Se debe cumplir con las indicaciones dadas para el ingreso a las viviendas. Ver link <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG13.pdf>

4.3 Plan de comunicaciones.

Divulgar mensajes preventivos a los clientes y recordar a los domiciliarios o socios repartidores las medidas de prevención por COVID-19, como: antes de cada jornada laboral limpiar y desinfectar de forma correcta el casco, las prendas de protección de uso personal, la motocicleta o bicicleta, realizar lavado frecuente de manos, y abstenerse de prestar servicios domiciliarios si presenta síntomas de COVID-19.

4.4 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio.

4.4.1 Bases de datos.

Llevar un registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador o socio repartidor salga positivo para COVID-19 y se puedan rastrear los contactos, siguiendo los lineamientos de las autoridades de salud.

4.5 Normativa y otros documentos externos a tener en consideración.

- a. Circular 017 de 2020, del Ministerio del Trabajo. Lineamientos mínimos para implementar de promoción y prevención para la preparación, expuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19 (Coronavirus).
- b. Resolución 385 de 2020. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del

Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales"

- coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
- c. Resolución 380 de 2020. Por la cual se adoptan medidas preventivas y sanitarias en el país, por causas del coronavirus- COVID-19 y se dictan otras disposiciones.
 - d. Resolución 453 de 2020 "Por la cual se adoptan medidas sanitarias de control en algunos establecimientos por causa de COVID-19 y se dictan otras disposiciones".
 - e. Decreto 488 de 2020. "Por el cual se dictan medidas de orden laboral, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
 - f. Decreto 500 de 2020. "Por el cual se adoptan medidas de orden laboral, relativas a la destinación de los recursos de las cotizaciones a las Administradoras de Riesgos Laborales de carácter público, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
 - g. Circular 029 de 2020 del Ministerio del Trabajo. Mediante el cual se establece la responsabilidad de las empresas o contratantes sobre el suministro de los elementos de protección personal y apoyo de las Administradoras de Riesgos Laborales en el suministro de los mismos para los trabajadores con exposición directa a COVID-19.
 - h. Circular 26 de 2020. Donde se establecen los lineamientos para las "Entidades Administradoras de Riesgos Laborales, Empleadores, Contratantes, Trabajadores Dependientes, Contratistas y Personas que Prestan el Servicio de Domicilios y Entrega de Bienes o Mercancías" sobre "Capacitación, Prevención y Elementos de Protección al Personal de Servicios de Domicilios por COVID-17".
 - i. Circular 15 de 2020. Donde se establecen las medidas sanitarias preventivas y de mitigación para los Sectores de Comercio, Industria y Turismo, y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con medidas específicas para empresas proveedoras del servicio de domicilios, de mensajería y los operadores de plataformas digitales relacionadas.