

Cómo funcionarán los centros comerciales del país de cara a la reactivación económica

Estas superficies deberán implementar estrictos protocolos de control para garantizar la salud de quienes asistan a estos espacios y de sus trabajadores.

El Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), máximo referente en temas de seguridad y salud en el trabajo de Colombia, comparte detalles de los protocolos que deberán implementarse.

Incentivar el pago electrónico, señalización, registros especiales para cada área y la desinfección de superficies de contacto, hacen parte de las recomendaciones técnicas sugeridas.

Junio de 2020, Bogotá. – De cara a la reactivación piloto de los centros comerciales de del país programada para el próximo 15 de junio, son muchas las preguntas que los trabajadores y ciudadanos se hacen sobre la manera en que tendrán que comportarse una vez ingresen a estos espacios para desarrollar alguna actividad autorizada por el gobierno.

El cumplimiento de los protocolos al pie de la letra garantizará el bienestar de los trabajadores que viven de las actividades realizadas al interior de estos establecimientos y de los visitantes que no podrán superar el aforo del 30%, explicó Carlos Hernán Betancur, presidente de la Asociación Colombiana de Centros Comerciales, Acecolombia.

De acuerdo con Adriana Solano Luque, presidenta del Consejo Colombiano de Seguridad, máximo referente en temas de seguridad y salud en el trabajo en Colombia, esta oportunidad habilitada por el gobierno debe utilizarse con absoluta conciencia de que será la primera oportunidad en meses para que más de 300.000 trabajadores, cifra suministrada recientemente por Acecolombia, puedan percibir un ingreso para sus hogares, motivo por el que debemos ser cautos, consientes e inteligentes por el bien de unos y otros.

Los expertos técnicos en seguridad y salud en el trabajo del CCS comparten los detalles de los protocolos que tanto trabajadores como visitantes deberán ser garantes de que sean cumplidos por los encargados de los establecimientos comerciales, para velar así por la salud de todas las personas y por una exitosa reactivación económica que ayude a miles de familias que han visto afectados sus ingresos por la llegada del COVID-19 al país.

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA EL SECTOR COMERCIO

Atención al cliente:

- Tomar el registro de la temperatura con sistemas sin contacto de todos los trabajadores y clientes.

- Asegurarse que la evaluación de salud de los trabajadores sea confidencial, establecer horarios o entradas diferentes para trabajadores y clientes.
- Llevar registro sobre la cantidad de clientes que están al interior del centro comercial, puede limitarse el número de entradas y salidas para controlar el registro.
- Instalar lavamanos y dispositivos de higienización con alcohol glicerinado, asegurarse que permanentemente haya suministro de agua, jabón y elementos para el secado de las manos.
- Demarcación del distanciamiento físico de al menos un metro en las filas de los lugares de atención al cliente como cajas y ventanillas.
- Exigir el uso de tapabocas al interior del centro de comercial.
- Implementar mensajes que incentiven el lavado de manos frecuente.
- Diseñar un plan de limpieza y desinfección que cubra con mayor frecuencia las áreas de circulación y uso de los clientes.
- Si el centro comercial cuenta con áreas donde se pueda generar aglomeración como espacios de descanso, deberá redistribuirse o diseñarse para asegurar el distanciamiento de 2 metros. De no ser posible, deberán ser cerradas para su uso.
- Definir una persona o equipo responsable de mantener monitoreo permanente del cumplimiento de las medidas de bioseguridad, los trabajadores deberán conocer a esta persona y saber los canales de comunicación con ella.
- Asegurar que la ventilación funcione correctamente y que se ha hecho mantenimiento a los elementos de filtrado del sistema de aire.
- Recomendar a los locales comerciales que limiten los desplazamientos al interior del centro comercial

Barreras: Instalar barreras físicas como ventanillas, pantallas o mamparas que impidan el contacto directo entre el personal que atiende y el público.

Pagos electrónicos: Los establecimientos deberán incentivar los pagos electrónicos a través de publicidad (se deberán desinfectar los datafonos de forma permanente).

Divulgación: Cada instalación del sector comercio deberá diseñar y comunicar medidas para resguardar el distanciamiento social de dos (2) metros.

- Se deberá instalar la señalización necesaria en zonas comunes dirigidas a socializar entre los clientes.

Manejo de casos: Definir un plan específico en caso de identificar trabajadores que están enfermos de la COVID-19.

Identificar a los trabajadores con alto riesgo de enfermedad grave y, en la medida de lo posible, promover el trabajo desde casa.

Definir un plan de contingencia frente a posible aumento de ausentismo de los trabajadores.

ALMACENAMIENTO

Durante la recepción, almacenamiento y distribución de insumos y productos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, entre otros):

Ubicación:

- Establecer una zona específica para el almacenamiento de materias primas, productos en proceso y productos terminados.
- Definir protocolos de interacción con terceros (proveedores, clientes u otros).
- Restringir entrada a personal externo no esencial a las instalaciones de las empresas.
- Fomentar la utilización del pago con medios electrónicos para reducir el uso de dinero en efectivo.
- Se debe utilizar alcohol glicerinado o gel desinfectante (con alcohol en concentración mayor al 60% e inferior al 95%) antes de cada entrega de producto, después de su retiro, de entrar en contacto con dinero en efectivo y de tener contacto con superficies o clientes.
- Limpieza y desinfección de todos los materiales antes de ingresar al almacén y antes de ser entregados al usuario de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y del tipo de producto que se maneje.
- Se debe limitar el número de proveedores que se atienden simultáneamente en cada punto, de tal forma que se mantenga una distancia mínima de 2 metros.
- La atención a los proveedores debe ser sin contacto, dejando y recogiendo los productos en una zona de entrega y manteniendo la distancia mínima de 2 metros.
- Señalar los puntos de espera.
- La desinfección de los vehículos de transporte en áreas de almacenamiento debe ser integral.
- Se recomienda llevar un registro de identificación de proveedores y clientes con los datos de contacto como correo electrónico y teléfono, que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador resulte positivo para COVID-19.
- Ventilar y mantener en condiciones higiénicas las áreas de almacenamiento.

SERVICIO DE SOPORTE O DE ENTREGAS A DOMICILIO

Se acogen principalmente las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social establecidas en el protocolo general de bioseguridad y las establecidas para los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centros de servicio compartido, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales (Ministerio de Salud y Protección Social - Minsalud, 2020b):

- Cumplir las medidas de prevención del sitio que se esté visitando.
- Contar con sistema de aspersión portátil que permita al trabajador limpiar su calzado antes de ingresar a los lugares donde se lleva el domicilio.
- En el momento de programación de la visita hacer encuesta de condiciones de salud de los residentes del sitio a visitar, de forma que en caso de presencia de personas contagiadas se postergue la visita protegiendo a los trabajadores y evitando la propagación del virus.

- La empresa debe crear un protocolo de actuación en caso de que al momento de ingreso del trabajador a la vivienda este identifique personas contagiadas por COVID-19 o con síntomas relacionados. En estos casos el trabajador no debería exponerse ingresando a este ambiente y debería informar a los clientes el protocolo a seguir en caso de probabilidad de contagio (línea de atención de la ciudad, municipio o región (según aplique) para que se contacten con los organismos de salud).
- Se debe hacer uso obligatorio de medidas de protección durante los desplazamientos.
- En la entrega de domicilios el uso de tapabocas y guantes es obligatorio.
- Cumplir con los protocolos establecidos para el personal que presta servicios a domicilio, principalmente lo establecido en la Resolución 735 del 8 de mayo de 2020, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social; así como con los lineamientos establecidos por la empresa, según la actividad de comercio desarrollada.
- Realizar la limpieza y desinfección del vehículo donde se llevan los domicilios (vehículo automotor, motocicleta o bicicleta), así como las canastas u otros elementos donde se cargan los mismos, al comenzar y terminar su jornada. Adicionalmente se 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.
- La desinfección de los vehículos de transporte de domicilios debe ser integral, esto es timón, manijas, sillas, botones, comandos, etc., con desinfectantes con actividad viricida para este virus y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- Lavarse las manos con agua, jabón y toallas limpias, 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.
- Llevar siempre los elementos requeridos para hacer la limpieza y desinfección de elementos. Se debe mantener un kit que contenga agua jabonosa o alcohol glicerinado mínimo al 60%, toallas desechables y bolsa para recoger residuos
- Mantener el distanciamiento físico de al menos 2 metros con otras personas.

Acerca del CCS:

El Consejo Colombiano de Seguridad (CCS) es una asociación de utilidad común fundada en 1954, integrada por empresas y personas de los sectores público y privado, líderes promotores de la prevención de riesgos. La comunidad CCS trabaja comprometida con el desarrollo de un mundo laboral sano, seguro y con bienestar. 65 años siendo el referente de la industria colombiana en seguridad, salud en el trabajo y ambiente mediante la fortaleza técnica, el desarrollo de conocimiento, la divulgación de buenas prácticas y la innovación, elementos que elevan los niveles de competitividad del empresariado colombiano. Nuestro equipo contribuye a la sostenibilidad del país como referente técnico generador de soluciones innovadoras y conocimiento aplicable para la gestión efectiva de los riesgos laborales y ambientales.

Datos de contacto

Colectivo Comunicativo Agencia

carolina.cendales@colectivocomunicativo.com.co / pedro.escamilla@colectivocomunicativo.com.co