




**SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO**

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA  
ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES  
DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO  
DE MENSAJERIA  
PREVENCIÓN COVID-19**

**PR-SST-011  
Versión: 001  
Fecha: 25/04/2020**

# **PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA- ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA PREVENCIÓN COVID-19**

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERIA PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 001</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	--	---

## 1. OBJETIVO

Establecer las normas de bioseguridad que se requieren implementar, frente a la prestación de labores de asesoría comercial externa y servicio de mensajería por parte del personal directo de la organización con el fin de disminuir el riesgo de contagio o transmisión del virus Covid-19 de humano a humano durante la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Aplicable para todos los asesores comerciales, gestores de cobro, auxiliares de mensajería y logística de la organización y labores asignadas. Incluyelabores de comercialización, transporte y recolección y/o entrega de documentos, títulos valores, dinero, elementos y materiales de la Compañía. Hasta tanto permanezcan los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno nacional por medio del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020.

## 3. RESPONSABLES

**DIRECTIVAS:** Son los responsables de ejercer un liderazgo permanente respecto a la difusión y socialización de este protocolo para asegurar que se produzcan rápida y efectivamente los cambios de conducta en el personal.


**JEFES DE AREA:** Son los responsables del control de cumplimiento de este protocolo, haciendo énfasis en el cumplimiento del personal a su cargo bajo.

**COORDINADOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** Es responsable de la implementación y supervisión del presente protocolo.

**TRABAJADORES:** Cumplir a cabalidad el cumplimiento de este protocolo, Dar cumplimiento y contribuir al cuidado y preservación del aseo general en áreas comunes y zonas de trabajo.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **Microorganismo:** Es cualquier organismo vivo de tamaño microscópico, incluyendo bacterias, virus, levaduras, hongos, algunas algas y protozoos.
- ✓ **Minimización:** Es la racionalización y optimización de los procesos, procedimientos y actividades que permiten la reducción de los residuos generados y sus efectos, en el mismo lugar donde se producen.
- ✓ **Precaución en ambiente:** Es el principio según el cual cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 000</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	--	---

como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente.


- ✓ **Prevención:** Es el conjunto de acciones dirigidas a identificar, controlar y reducir los factores de riesgo biológicos, del ambiente y de la salud
- ✓ **Limpieza:** Es un procedimiento mecánico que remueve el material extraño u orgánico de las superficies que puedan preservar bacterias.
- ✓ **Aislamiento respiratorio:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).
- ✓ **Aislamiento por gotas:** Se refiere a las medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (> 5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente
- ✓ **COVID-19:** También conocida como enfermedad del coronavirus 2 o, más incorrectamente, como neumonía por coronavirus, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se detectó por primera vez durante la epidemia de Wuhan de 2019, con neumonía por coronavirus
- ✓ **Virus:** Microorganismo compuesto de material genético protegido por un envoltorio proteico, que causa diversas enfermedades introduciéndose como parásito en una célula para reproducirse en ella
- ✓ **Protección:** Acción de proteger o impedir que una persona o una cosa reciba daño o que llegue hasta ella algo que lo produzca

## 5. PROCEDIMIENTO OPERATIVO

### 5.1. Elementos para el cuidado de la Salud

- Tapabocas
- Guantes
- EPPs asociados a la labor
- Solución Desinfectante

En caso de requerir cualquiera de estos elementos por agotamiento o desgastes, solicitarlos al personal de administración.

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 000</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	--	---

## **5.2. Adoptar Medidas de Prevención]**

- Es responsabilidad de cada colaborador aplicar las siguientes medidas de prevención, las cuales están basadas en recomendaciones del gobierno y prácticas adicionales establecidas por NURUEÑA S.A.S. como mecanismos complementarios de prevención de enfermedades asociadas al COVID-19
- Conocer y aplicar los protocolos definidos por la empresa para prestar el servicio de asesoría comercial y servicio de mensajería o entrega y recolección de documentos, títulos, valores, dinero y/o mercancía en general
- Uso de elementos de protección personal asignados (gafas, guantes, tapabocas) en forma constante durante el tiempo de labor.
- Limpieza y desinfección constante de elementos de trabajo (casco, gafas y/o visor, elementos de protección, teléfono celular, tablets, maletas, baúles) y el vehículo de transporte (especialmente lugares de contacto, como palancas, manubrios, sillas)
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o usando un pañuelo y botarlo inmediatamente.
- Lavado de manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol antes de recibir los productos, después de cada entrega, después de manipular dinero, antes y después de hacer uso del baño, y antes de ingerir alimentos.
- Mantener las uñas cortas y limpias.
- En cuanto al personal femenino mantener recogido el cabello
- Evitar tocar la cara y tocar superficies de instalaciones públicas como pasamanos o pomos de puertas.
- Evitar el contacto y aglomeraciones con clientes, compañeros y otras personas.
- Mantener siempre una distancia de dos metros y no reunirse con más de cuatro personas al mismo tiempo.
- Tomar distancia prudente con otros vehículos, sus ocupantes podrían estornudar o toser sin advertir su presencia.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA PREVENCIÓN COVID-19

PR-SST-011  
Versión: 000  
Fecha: 25/04/2020

#### 5.3. Antes de la Prestación del Servicio


Antes de la prestación del servicio de asesoría comercial y/o mensajería o ejecutar la logística de entrega del material aplicar las siguientes recomendaciones:

- Recibir instrucción del servicio a ejecutar vía correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica. (confirmación de citas previas para garantizar la atención)
- Realice la limpieza y desinfección del vehículo utilizando elementos de protección como guantes, gafas de seguridad y tapabocas
- Limpie las superficies del vehículo tales como: sillas, ventanas, cinturón de seguridad, sujetador de manos, espejos y posteriormente aplique solución desinfectante.



-  Desinfecte con regularidad superficies con las que tiene contacto frecuente como son las manijas de las puertas, volante, palanca de cambios, hebillas del cinturón de seguridad, radio, comandos del vehículo, etc. 
-  En la medida de lo posible mantenga ventilado el vehículo.
-  Al subirse al vehículo abra las puertas y permita que se ventile durante un par de minutos antes de subirse a él.
-  En la medida de lo posible mantenga la distancia mínima recomendada (por ejemplo, el pasajero puede ir en la parte de atrás). 

#### 5.4. Durante el

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 000</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	--	---

## **Desplazamiento y Prestación del Servicio**


### **Recolección de Paquetes o Equipos / materiales**

#### Alistamiento de paquetes, elementos o material de la empresa:

- Al ingresar a la empresa seguir el protocolo de desinfección establecido: Lavado y desinfección de las manos, Uso de guantes y tapabocas.
- Verificar las actividades a realizar en el día (rutas, entregas, recogidas, etc.)
- Verificar que el paquete se encuentre correctamente embalado y cumpla con los requisitos de envío (remisión, carta autorización, facturas, etc.), estos deben estar en una bolsa plástica para evitar contacto directo con los documentos y organizados según recorrido
- Se deben organizar y mantener en un lugar de poco contacto (maleta, morral, etc.)

#### Si el servicio a realizar involucra la recolección de equipos, material y/o títulos valores para la empresa:

- Mantener el uso de los elementos de protección (gafas / visor de protección, tapabocas y guantes).
- Aplicar protocolos establecidos por la institución a visitar
- Generar lavado de manos en lo posible y/o desinfección con gel antibacterial
- Realizar dentro de las instalaciones del cliente los procedimientos de revisión del material y embalaje del mismo, de acuerdo a las medidas de bioseguridad establecidas para evitar contaminación o exposición por parte del colaborador
- Si son títulos valores, realizar la verificación de los títulos valores (cantidad)
- Solicitar que estos documentos estén embalados en bolsas plásticas
- Rociar la bolsa con alcohol y depositar en un lugar de poco contacto (maleta, morral, etc.)
- Realizar nuevamente el lavado de manos y/o desinfección con gel antibacterial

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 000</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	--	---

#### Transporte de Paquetes (documentos, títulos valores, efectivo y/o materiales


- Usar los elementos de protección personal necesarios para manipular los elementos, documentos y/o materiales a transportar.
- Cargar los paquetes en el vehículo, evitando ponerlos en contacto con otros objetos al interior del mismo y asegurando que estos no se desplacen durante el transporte.
- Respetar las señales de tránsito y límites de velocidad prestando especial atención en intersecciones, semáforos y giros. Estamos en aislamiento preventivo, pero continúan personas y vehículos en las vías.

#### Entrega de Paquetes, elementos y/o materiales

- Siempre debe tener puestos los elementos de protección tapabocas y guantes
- Debe realizar lavado de manos y/o desinfección de las mismas tan pronto como llega a cualquier lugar con cita previa
- Los elementos, documentos y/o materiales deben estar debidamente embalados (en bolsas, en cajas selladas, etc.)
- Después de entregar el paquete debe generar limpieza de manos con gel antibacterial, es decir, desinfectar los guantes que está usando aplicando el gel
- Si debe esperar mantenga las recomendaciones de aislamiento social (2 metros de distancia)
- Reciba los soportes y/o documentos correspondientes, guarde realice lavado de manos en lo posible ó desinfecte nuevamente sus manos con gel antibacterial

#### Entrega de Paquetes o Equipos /Contenedores de material en las sedes de la empresa

- Uso de elementos de protección personal (gafas, tapabocas y guantes)
- Al ingresar a la empresa seguir el protocolo de desinfección establecido: limpieza de superficie de zapatos en el tapete de entrada
- Lavado y desinfección de las manos, Uso de guantes y tapabocas.

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 000</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	--	---

- Ubicar los paquetes y/o documentos en el lugar asignado para limpieza y desinfección.
- Ejecutar limpieza y desinfección del exterior de los elementos, paquetes o documentos
- Retirar envolturas del embalaje y desecharlas en el recipiente de residuos.
- En el caso que se vaya a realizar entrega de dinero y/o títulos valores, validar que el personal del área esté disponible, respetando el distanciamiento social de 2 metros
- La entrega de dinero se debe realizar con los guantes y tapabocas puestos, y se debe generar el lavado de manos posterior a esta entrega
- Al recibir los documentos soporte, se deben guardar en un lugar de poco contacto
- Si no es necesaria su permanencia en las oficinas, realizar la desinfección de manos con agua y jabón y proceder a su retiro de las instalaciones

#### **5.5. Al Finalizar la Prestación del Servicio:**

- Limpiar y desinfectar el vehículo con los elementos de protección, tapabocas, guantes
- Limpiar Los guantes con la misma solución desinfectante con que limpio el vehículo
- Realiza lavado de manos con agua y jabón.

#### **5.6. Al regresar al lugar de residencia**

- Antes de ingresar a la vivienda; En caso de presentar cualquier síntoma respiratorio o malestar, notificarlo a su jefe directo inmediatamente
- Recuerde tener un lugar asignado para retirar sus zapatos
- limpie y desinfecte sus zapatos,
- cámbiese de ropa, recuerde mantener separada la ropa usada durante el día de las demás prendas.





**SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA  
PREVENCIÓN COVID-19**

**PR-SST-011**  
**Versión: 000**  
**Fecha: 25/04/2020**

- Deje en un lugar a parte y separado de los miembros del hogar zapatos y ropa utilizada
  - Tome una ducha con agua y jabón
  - Lave la ropa utilizada con abundante agua y jabón
  - Desinfecte sus elementos de protección personal (tapabocas, gafas, guantes) y déjelos en un lugar de ventilación
- Para un correcto lavado de manos se debe seguir los siguientes pasos

**El lavado de manos con jabón es una de las maneras más efectivas y sencillas de prevenir enfermedades respiratorias y estomacales**



**Duración de todo el proceso  
40-60 segundos**



## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA PREVENCIÓN COVID-19

PR-SST-011  
Versión: 000  
Fecha: 25/04/2020

- Para un correcto uso del tapabocas

## CÓMO COLOCAR Y RETIRAR CORRECTAMENTE LA MASCARILLA FACIAL




COLOCACIÓN DE LA MASCARILLA		
	<b>Paso 1</b> Lávese las manos con agua y jabón, o desinfecte con alcohol por 20 segundos antes de tocar la mascarilla.	
	<b>Paso 3</b> Sostenga de las tiras elásticas de los costados y ajuste sobre la nariz y boca. Coloque las tiras detrás de las orejas.	<b>Paso 2</b> Verifique ambos lados de la mascarilla. Asegúrese que no tenga roturas o agujeros.
	<b>Paso 4</b> Asegúrese de que cubra la nariz, boca y barbilla.	<b>Paso 5</b> Ajuste a la nariz la parte superior de la mascarilla. Evite tocar la parte frontal mientras lleva puesto.

RETIRO DE LA MASCARILLA		
	<b>Paso 1</b> Lávese las manos con agua y jabón, o desinfecte con alcohol por 20 segundos antes de retirar la mascarilla.	
	<b>Paso 3</b> Tome las tiras elásticas de los costados y levante para retirar del rostro.	<b>Paso 2</b> Evite tocar la parte frontal de la mascarilla ya que está contaminada.
	<b>Paso 4</b> Deseche en una bolsa cerrada herméticamente. No arroje al piso. No reutilice.	
	<b>Paso 5</b> Lávese las manos con agua y jabón, o desinfecte con alcohol por 20 segundos después de retirar la mascarilla.	

### Recomendamos el uso de mascarillas para la población en las siguientes circunstancias:

- Lugares cerrados con poca ventilación (hospitales, supermercados, bancos, transporte público).
- Lugares donde haya aglomeración de personas.

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 000</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	--	--

- Evite cometer estos errores




## 6. REGISTROS

- ✓ FR-SST-040 Registro y control proceso de lavado y desinfección vehículos
- ✓ FR-SST-042 Registro y control proceso de lavado y/o desinfección de manos
- ✓ FR-SST-044 Registro y control encuesta de salud básica
- ✓ FR-SST-045 Registro y control toma de temperatura
- ✓ Ruterros diarios

## 7. REFERENCIAS

- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social, GIPG13 Orientaciones de medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID-19, dirigidas a la población en general., 2020. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG13.pdf>
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social, GIPG18, Lineamientos generales para el uso de tapabocas convencional y cáscaras de alta eficiencia, 2020, Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG18.pdf>

	<p align="center"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ASESORÍA COMERCIAL EXTERNA, GESTORES DE COBRO, CONTRA-ENTREGAS Y SERVICIO DE MENSAJERÍA</b></p> <p align="center"><b>PREVENCIÓN COVID-19</b></p>	<p align="center"><b>PR-SST-011</b>  <b>Versión: 000</b>  <b>Fecha: 25/04/2020</b></p>
---	---	--

ntos/GIPS18.pdf.

- ✓ Circular conjunta 001 Protocolos de Bioseguridad del 11 de abril de 2020

## 8. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO

Nº	Fecha	Descripción del cambio
000	25/04/2020	Creación del documento.