

	<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b> <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

# PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

## PUNTO DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES

OFICINA DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCION .....	2
2.	MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD .....	3
3.	PROTOCOLO DE ATENCION EN PUNTO MALL PLAZA.....	4
4.	RECOMENDACIONES EN EL PUNTO DE ATENCION .....	10
5.	PROTOCOLO DE COMPRAS MEDIANTE EL ALMACEN UAM .....	10
6.	PROTOCOLO PARA RECIBO DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA EN LA UAM .....	11
7.	PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION INICIAL, INTERMEDIA Y TERMINAL POR PARTE DE SERVICIOS GENERALES UAM .....	12
8.	PROTOCOLO INGRESO A LA UAM .....	15
9.	PROTOCOLO SALIDA DE LA UAM .....	15
10.	CONDICIONES GENERALES .....	16
11.	ANEXOS .....	17
11.1.	TECNICA LAVADO DE MANOS SUGERIDA POR LA OMS .....	17
11.2.	TECNICA PARA DESINFECCION DE MANOS CON SUSTANCIA A BASE DE ALCOHOL .....	18
11.3.	LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES DIARIAS.....	19

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</p>	CODIGO:
		VERSION: 02
		FECHA: 03 03/04/2021

## 1. INTRODUCCION

Como es sabido, El COVID-19 es una enfermedad respiratoria infecciosa, generada por el virus SarsCov2 y catalogada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 como una pandemia, que ha generado múltiples pérdidas humanas y económicas en todo el mundo. Desde entonces uno de los principales impactos sociales y económicos, ha sido la necesidad del cese temporal de actividades en algunas instituciones y el confinamiento obligatorio de los ciudadanos.

Actualmente, el Gobierno Nacional ha permitido el reingreso inteligente de algunos sectores, por lo que es necesario diseñar e implementar medidas bioseguridad con el fin de mitigar el riesgo y evitar la propagación del virus, garantizando así el cuidado de la salud de los colaboradores, clientes, contratistas, prestadores de servicios, practicantes, visitantes, etc., es decir, todo tipo de usuario que requiera visitar las instalaciones o sedes de las empresas.

Por esta razón, este documento reúne las medidas y recomendaciones a implementar por la Universidad Autónoma de Manizales, específicamente para la atención y servicio al cliente en su sede del Centro Comercial Mall Plaza Piso 3 ubicado en la ciudad de Manizales.

El presente documento es un anexo del Protocolo General de Bioseguridad diseñado e implementado por la Universidad Autónoma de Manizales para el retorno y prestación segura de todos los servicios que ofrece la institución, éste protocolo deberá mantenerse en revisión y actualización de acuerdo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, el Gobierno Nacional, las Entidades de Control territoriales, la Aseguradora de Riesgos Laborales SURA o las entidades que la Universidad Autónoma de Manizales considere.

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</p>	CODIGO:
		VERSION: 02
		FECHA: 03 03/04/2021

## 2. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Para la implementación y puesta en marcha del siguiente protocolo la Universidad Autónoma de Manizales previamente ha ejecutado las siguientes acciones:

- ✓ Diseño e implementación de encuesta de vulnerabilidad para los colaboradores de la institución, el cual tiene como finalidad obtener la información necesaria para desarrollar acciones de promoción y prevención frente al contagio por la COVID-19, a través de dichas acciones se buscará garantizar el bienestar de los integrantes de la comunidad, de conformidad con lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. La encuesta deberá ser diligenciada una única vez por todos los miembros y colaboradores de la Universidad y previo al retorno de las actividades, éste se encuentra en el siguiente link: <https://forms.gle/vG7RY16hg1vppuM9>
- ✓ Se estableció que todos los colaboradores deberán hacer registro diario de signos y síntomas a través de la aplicación móvil CORONAPP o a través de la herramienta diseñada por la Universidad la cual se hace llegar a los integrantes de la comunidad a través de los canales internos de comunicación: correo electrónico, boletines informativos diarios, publicaciones en la página web de la institución.
- ✓ Capacitación a todos los miembros de la comunidad Autónoma en los siguientes temas:
  - Técnica de lavado de manos con agua y jabón, siguiendo los 11 pasos recomendados por la OMS (Ver anexo1).  
Video de SURA: <https://cutt.ly/vt6ewhs>
  - Técnica de desinfección de manos con solución a base de alcohol entre el 60 y el 95%, siguiendo los 8 pasos recomendados por la OMS (Ver anexo2)
  - Importancia de los elementos de protección personal para la respectiva actividad laboral y cómo hacer el correcto calzado de los mismos.  
Instructivo SURA uso adecuado de protección respiratoria: [uso\\_mascarilla.pdf](#)  
Video SURA:  
[https://www.youtube.com/watch?v=cqUDYXDGHmo&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=cqUDYXDGHmo&feature=emb_logo)
  - Etiqueta respiratoria y medidas de prevención al hablar, toser y estornudar.  
Video de SURA: <https://www.youtube.com/watch?v=1kueLR4ZM00>
  - Medidas de prevención al salir y llegar a casa.  
Infografía SURA: Salir de casa: [prevención\\_salir\\_casa.pdf](#)  
Video SURA: al llegar a casa <https://www.youtube.com/watch?v=x-ShwFB1bso>
  - Distanciamiento físico (en lugares públicos, sitios de trabajo y servicio de transporte público, áreas de espera con sillas cuando aplique)  
Video SURA: <https://www.youtube.com/watch?v=tFLynO5uCrS&t=78s>
  - Desinfección de áreas, superficies y equipos electrónicos  
Áreas y superficies: [areas\\_superficies.pdf](#)  
Equipos electrónicos: [equipos\\_electronicos.pdf](#)
  - Medidas de prevención para el uso de transporte público o particular.
  - Marcado y uso adecuado de bolsa de papel para guardar la protección respiratoria

	<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b> <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

- ✓ Socialización del presente protocolo a las personas involucradas: Coordinador de Mercadeo, Ventas y Servicio al Cliente, colaboradores de dicha área, delegado del centro comercial Mall Plaza
- ✓ Socialización de medidas establecidas y suministradas por el Centro Comercial Mall Plaza a los colaboradores de la Universidad asignados a desempeñar sus funciones de mercadeo, ventas y servicio al cliente en ésta sede.
- ✓ Suministro al colaborador de elementos de protección personal y sustancias desinfectantes para manos (gel antibacterial o alcohol glicerinado) y puestos de trabajo (alcohol al 96%, hipoclorito de sodio entre 5.0% - 5.25%, amonio cuaternario de cuarta o quinta generación).
- ✓ Implementación de medidas de control y registro de actividades al finalizar el turno por parte del colaborador en el área, con el fin de garantizar la ejecución de actividades descritas en el presente protocolo (Ver anexo3).
- ✓ Entrega de los elementos de protección personal e insumos necesarios para la higiene de manos cada hora y desinfección de áreas y superficies cada 2 horas:
  - Protección respiratoria convencional
  - Careta
  - Guantes de látex (cuando aplique por lesión cutánea expuesta)
  - Amonio cuaternario de cuarta o quinta generación con atomizador
  - Bolsas de papel para guardado de protección respiratoria (medidas 20X15cm)
  - Toalla de papel
  - Gel antibacterial a base de alcohol entre el 60%-90% con dispensador
  - Cajón o archivo con llave para guardar los elementos de protección personal y elementos de desinfección

### 3. PROTOCOLO DE ATENCION EN PUNTO MALL PLAZA

- a) Al salir de casa debe colocarse una protección respiratoria convencional (tapabocas), recuerde que debe desecharse al regresar a casa, lavarse las manos adecuadamente y utilizar otra nueva el día que requiera salir nuevamente. Siga las siguientes recomendaciones sugeridas por el Ministerio:



Primero asegúrate de tener tus manos limpias.



Asegurate de que el tapabocas este en buen estado y no presente perforaciones visibles, este será de uso personal.



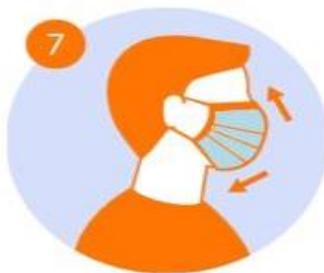
Sujeta el tapabocas por los resortes laterales, asegúrate que la parte más clara (blanca) quede hacia adentro y la parte oscura (azul) hacia afuera.



El uso del tapabocas es personal, debe usarse únicamente por un día, este se cambia en caso de humedecerse con secreciones, por acumulación de suciedad o deterioro



Para que el tapabocas quede lo más cerca posible de tu piel, ten en cuenta que la parte superior del mismo tiene un borde flexible, pero rígido, en alambre, que puedes moldear alrededor de tu nariz. Cerciórate que ese lado esté orientado hacia arriba antes de colocarte el tapabocas.



Ajusta el tapabocas en tu cara y debajo de tu barbilla: Una vez que el tapabocas esté totalmente asegurado, acomódalo para que te cubra la nariz y la boca, de modo que el borde inferior quede debajo de tu barbilla.



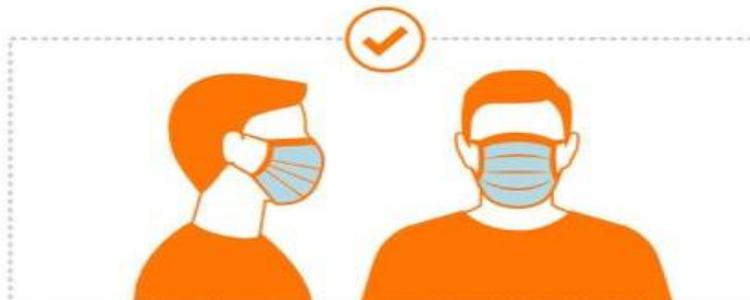
Evita tocar el tapabocas con tus manos mientras la estés utilizando, doblarlo o guardarlo en bolsillos para después usarlo nuevamente.



Al momento de retirarlo, sujétala de los resortes laterales y deséchalo inmediatamente en una bolsa de residuos.



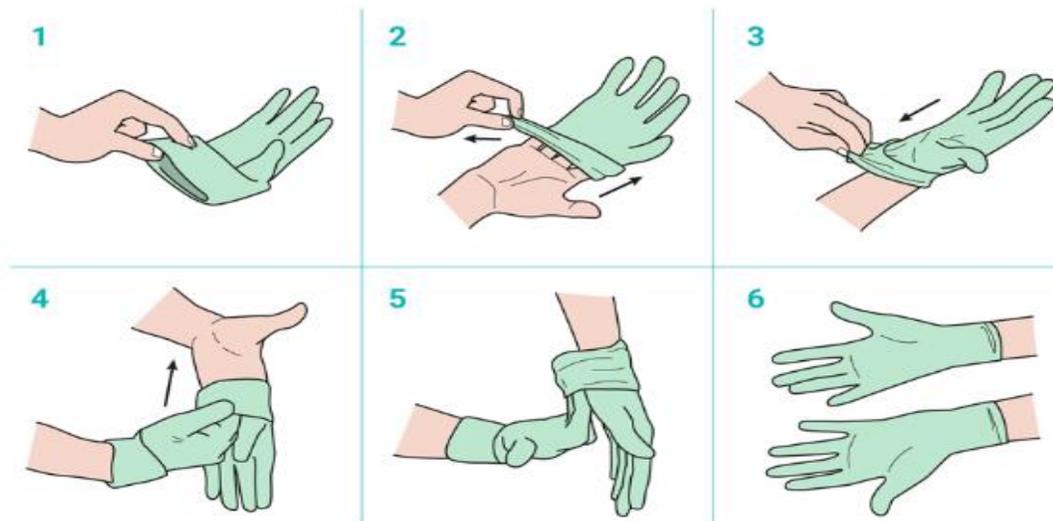
Nunca dejes el tapabocas desechado en lugares donde otras personas puedan contacto con él.



**DE ESTA MANERA SE VE UN TAPABOCAS BIEN USADO, CUBRIENDO NARIZ Y MENTÓN.**

	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b>  <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b>  <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b></p>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

- b) En los casos que aplique debe salir de casa con el cabello totalmente recogido y para los caballeros con barba se sugiere afeitarla completamente o tenerla muy corta a nivel de la piel.
- c) Evite tener uñas largas y con esmalte, al igual que se deben evitar accesorios de difícil limpieza como relojes, pulseras, collares y aretes largos.
- d) Use calzado completamente cerrado y de fácil limpieza.
- e) Tome las medidas de bioseguridad proporcionadas para uso de transporte público o particular para dirigirse al sitio de trabajo
- f) Ingrese al establecimiento con 15 minutos de anticipación para cumplir con el protocolo establecido por el Centro Comercial frente a la toma de temperatura y desinfección de manos.
- g) Diríjase al área de lavado de manos establecido por el Centro Comercial y lave sus manos y brazos si están expuestos, siguiendo los 11 pasos sugeridos por la OMS (Ver anexo1).
- h) Retírese la protección respiratoria que tiene puesta desde casa, sujetando los resortes laterales sin tocar la parte frontal, guárdela en bolsa de papel hasta finalizar su turno de trabajo. Se deben tener dos bolsas de papel debidamente marcadas y señalizadas; una para guardar su protección respiratoria personal y una segunda para guardar la protección respiratoria suministrada por la Universidad. La cual debe guardar al momento de ingerir sus alimentos a la hora de almuerzo, recuerde lavarse las manos antes de colocársela y después de retirársela.
- i) Proceda a calzarse los elementos de protección personal asignados para su labor en el siguiente orden:
  - 1) Protección respiratoria suministrada por la Universidad: siguiendo las recomendaciones de la Figura1
  - 2) Careta, antes de iniciar sus labores debe desinfectar por aspersión con amonio cuaternario de cuarta o quinta generación que se ha suministrado previamente
  - 3) SOLO en caso tal de tener heridas o lesión en manos que exponga tejido debe utilizarse guantes de látex, teniendo en cuenta que debe extender cada guante para cubrir la muñeca sobre los puños de la prenda de vestir en caso de ser manga larga. La forma de colocarse los guantes es la siguiente:



	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</p>	CODIGO:
		VERSION: 02
		FECHA: 03 03/04/2021

- j) Inicie las labores asignadas según manual de funciones, teniendo en cuenta aplicar el distanciamiento social reglamentario de 2mts de distancia con los usuarios que requieran información.
- k) La información que soliciten los usuarios debe suministrarse de manera digital, vía correo electrónico o WhatsApp
- l) Si requiere recolectar información del usuario hágalo a través de herramientas digitales (computador o tablet), no se recomienda hacer uso de papelería, lapiceros, folletos, plegables.
- m) Debe realizar desinfección de manos con guantes puestos, cada hora o cuando tenga contacto con superficies posiblemente contaminadas, utilizando gel o sustancia a base de alcohol entre el 60% y el 90%, previamente suministrada. Siguiendo los 8 pasos sugeridos por la OMS (Ver anexo2)
- n) Debe realizar lavado de manos cada dos horas según protocolo de la OMS siguiendo los 11 pasos. (Ver anexo1) Si por casos de fuerza mayor o heridas en piel de manos tiene guantes de látex

*Figura 2 Calzado correcto de guantes de látex. Tomado de Ministerio de Salud y Protección Social*

puestos, retírelos de manera segura así:



	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b>  <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b>  <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b></p>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

*Figura 3 Retiro seguro de guantes de látex. Tomado de Ministerio de Salud y Protección Social*

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</p>	CODIGO:
		VERSION: 02
		FECHA: 03 03/04/2021

- o) Al llegar la hora asignada para almuerzo, realice desinfección de manos con sustancia a base de alcohol entre el 60% - 90%, realice la desinfección de superficies de trabajo y equipos electrónicos, proceda a retirarse la careta y desinfectarla con amonio cuaternario de cuarta o quinta generación. Deje actuar la sustancia por 2 minutos y proceda a limpiar con toalla de papel que posteriormente debe desechar.
- p) Diríjase al área de lavado de manos establecido por el Centro Comercial y lave sus manos y brazos si están expuestos, siguiendo los 11 pasos sugeridos por la OMS (Ver anexo1).
- q) Diríjase al sitio estipulado por el Centro Comercial para el consumo de alimentos, (recuerde seguir las recomendaciones del uso de hornos microondas que deben ser suministradas por el Centro Comercial). Recuerde llevar bolsa de papel marcada para guardar la protección respiratoria suministrada por la Universidad, retírela de manera adecuada y proceda a lavarse nuevamente las manos para consumir sus alimentos.
- r) Una vez finalizado el tiempo definido para almorzar diríjase al área de lavado de manos del sitio y lávese las manos con agua y jabón. Se recomienda hacer higiene bucal con enjuague y reforzar cepillado una vez el colaborador llegue a casa. No se recomienda uso de cepillo dental en baños o lavamanos públicos. Debe colocarse nuevamente la protección respiratoria de manera segura. Realice nuevamente lavado de manos para retirarse del lugar.
- s) Posteriormente debe dirigirse al puesto de trabajo y colocarse la careta.
- t) Debe continuar con sus labores, teniendo en cuenta que debe realizar desinfección de manos con alcohol al 60% - 90% cada hora, lavado de manos con agua y jabón, desinfección de áreas, superficies y equipos de trabajo cada 2 horas.
- u) Una vez finalizado el turno de trabajo realice desinfección de manos con sustancia a base de alcohol entre el 60% - 90%, realice la desinfección profunda de barreras, superficies de trabajo, insumos y equipos electrónicos, proceda a retirarse la careta y desinfectarla con amonio cuaternario de cuarta o quinta generación. Deje actuar la sustancia por 2 minutos y proceda a limpiar con toalla de papel que posteriormente debe desechar. Guarde la careta en un espacio seguro.
- v) Registre las actividades de prevención sugeridas en la lista de chequeo en el Anexo 3 del presente protocolo, recuerde que la ejecución y registro de estas actividades deben realizarse con el fin de proteger su salud y la de los usuarios.
- w) Diríjase al área de lavado de manos, retire y deseche la protección respiratoria suministrada por la Universidad y proceda a lavarse las manos y antebrazo si está expuesto, con agua y jabón.
- x) Proceda a colocarse la protección respiratoria personal y diríjase a la salida del establecimiento siguiendo las normas de evacuación y distanciamiento social estipuladas por el Centro Comercial.
- y) Tenga en cuenta las recomendaciones para salir del centro comercial y dirigirse a casa de manera segura
- z) Una vez llegue a casa, siga las instrucciones de desinfección suministradas en la capacitación.

	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b>  <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b>  <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b></p>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

#### 4. RECOMENDACIONES EN EL PUNTO DE ATENCION

- ✓ El punto de atención debe tener barrera de seguridad ya sea plástica o acrílica, para garantizar la seguridad del colaborador, la cual debe desinfectarse de manera profunda al finalizar la jornada laboral diaria.
- ✓ La disposición de mobiliario para los usuarios debe contar con la señalización y disposición de espacio de tal manera que cumpla con distanciamiento social reglamentario de 2mts.
- ✓ El punto de atención contará con cajón o archivador seguro para guardar exclusivamente los elementos de protección personal e insumos para la desinfección, este deberá ser de fácil lavado y se desinfectará con amonio cuaternario de cuarta o quinta generación al iniciar y al finalizar el turno
- ✓ El punto de atención contará con sustancia desinfectante a base de alcohol entre el 60% - 90% para desinfección de manos.
- ✓ No se recomienda tener insumos, materiales, papelería que no sea necesaria para la ejecución de labores.
- ✓ Se debe verificar que todos los usuarios que requieran atención en el servicio porten de manera adecuada su protección respiratoria y cumplan con el distanciamiento social reglamentado.
- ✓ El uso de ascensor queda restringido solo para personas que, por su estado de salud, personas con movilidad reducida, o por manipulación de cargas lo requieran.
- ✓ Si requiere retirarse del área de trabajo para realizar pausas activas, espacio de alimentación o utilizar baños debe realizarse lavado de manos antes y después de realizar la actividad.

#### 5. PROTOCOLO DE COMPRAS MEDIANTE EL ALMACEN UAM

Para realizar las compras de los insumos necesarios para la ejecución de labores, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Los proveedores de insumos y productos deben cumplir con los protocolos establecidos por el Ministerio de salud y Protección social.
- ✓ El personal del almacén usará mascarilla convencional, guantes desechables y gafas de seguridad para recibir y hacer limpieza de los insumos.
- ✓ Se reciben insumos los días lunes, miércoles y jueves en horario de 8 a 11 y de 2 a 4.
- ✓ Se entregan insumos a clientes internos los días martes y viernes de 8 a 11:30 y de 2 a 5:30.
- ✓ Ninguna persona externa al almacén puede ingresar.
- ✓ Los proveedores y personal interno de la UAM se recibirán en la oficina de compras y cumplirán el protocolo de ingreso.
- ✓ Siempre hacer desinfección de manos con gel antibacterial para la entrega y recibo de insumos.
- ✓ Para devoluciones de insumos y documentación se hará la misma desinfección del protocolo de recibido.
- ✓ La firma de documentos se realizará con lapiceros propios, en caso de préstamo se deben desinfectar con gel antibacterial antes y después de prestarlo.

	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b>  <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b>  <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b></p>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

### **Para recibir insumos por parte de los proveedores**

Todos los insumos solicitados serán entregados exclusivamente por el proveedor en las oficinas del Almacén de la Universidad, ningún proveedor o servicio de mensajería está autorizado para ingresar a otras áreas de la institución.

- a) Se reciben los insumos en el pasillo de ingreso del almacén
- b) Realizar desinfección de los insumos a través de aspersion o fricción con paño húmedo dependiendo del material de empaque. (Alcohol al 70% o Amonio cuaternario 0.4% o 4000ppm)
- c) Los insumos se dejan almacenados temporalmente en el pasillo durante 1 hora, las facturas, correspondencia y otra documentación entregada por personal externo a la UAM se dejará en papeleras definidas durante 6 horas como mínimo.
- d) Se pasan los insumos a la bodega para ser acomodados.

### **Para entrega insumos**

- e) El personal interno reclamará sus pedidos los días martes y viernes, el cual será entregado en bolsas plásticas debidamente selladas y descontaminadas.

Las personas que entregan o reclaman insumos en el almacén seguirán el siguiente protocolo de bioseguridad:

1. Aplicación de gel antibacterial.
2. Siempre hacer uso de mascarilla para protección respiratoria.

## **6. PROTOCOLO PARA RECIBO DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA EN LA UAM**

Para las actividades de manejo de correspondencia y mensajería en el interior de la Universidad, los colaboradores del Centro de Atención de Documentos (CAD) usarán mascarilla para protección respiratoria convencional, guantes desechables y gafas de seguridad para recibir y hacer limpieza de la correspondencia. Siempre se hará desinfección de manos con gel antibacterial para la entrega y recibo de correspondencia. El procedimiento será:

- a) Recibir la correspondencia en el CAD, exclusivamente.
- b) Realizar desinfección de la correspondencia a través de fricción con paño húmedo si el material del empaque lo permite (Amonio cuaternario 0.4% o 4000ppm)
- c) Almacenar la correspondencia entregada por personal externo a la UAM, de manera temporal en los cajones disponibles dentro del CAD durante 6 horas antes de su distribución.
- d) Distribuir la correspondencia en las diferentes áreas de la Universidad siguiendo los protocolos de ingreso a cada área, las rutas de circulación y el distanciamiento físico.

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</p>	CODIGO:
		VERSION: 02
		FECHA: 03 03/04/2021

## 7. PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION INICIAL, INTERMEDIA Y TERMINAL POR PARTE DE SERVICIOS GENERALES UAM

Para la limpieza y desinfección de todas las áreas de la Universidad al inicio, intermedio y finalización de los turnos de trabajo, los colaboradores de servicios generales asignados por Planeación Física deben seguir las siguientes instrucciones:

- ✓ La preparación de productos químicos debe hacerse diariamente y se registrará en planillas con sus respectivos responsables, concentración, dosificación y etiquetado. Se deberán usar los elementos de protección personal de manera obligatoria, asignados para esta labor
- ✓ Se llevará bitácora para registro de labores de desinfección: área, día, hora, responsable.
- ✓ Se deberán cumplir los tiempos de desinfección programados en la Tabla 2. Aplicación de desinfectantes

Para garantizar la seguridad de todos los colaboradores, las personas asignadas para labores de limpieza, desinfección y servicios generales o aquellas que tengan labores asignadas de mantenimiento, supervisión, atención a usuarios, vigilancia y administración de documentos, manipulación de alimentos y demás que implique la atención de alto flujo de personas; deberán trasladarse de sus hogares hacia la Universidad con su vestuario particular, portando de manera segura en bolsa herméticamente sellada su uniforme anti fluidos limpio previamente lavado con agua y jabón.

Se dispondrá las siguientes áreas como vestier para que las personas puedan realizar el cambio de sus respectivas prendas:

- ✓ Personal de servicios generales: Cocineta primer piso Edificio Antigua estación, baño discapacitados segundo piso Edificio Fundadores, Vestier primer piso Edificio Sacatín.
- ✓ APH: Puesto de primeros auxilios
- ✓ Coordinador mantenimiento y auxiliares administrativas planeación física: Bodega de oficina planeación física
- ✓ Vigilantes: Cuarto técnico primer piso Ed Antigua estación.
- ✓ Personal de mantenimiento de planta física, jardineros y personal contratista: Acceso parqueadero vagón
- ✓ Personal de mantenimiento de equipos: Baño primer piso Ed Fundadores área laboratorios
- ✓ Auxiliares administrativas gastronomía: Vestier sede gastronomía
- ✓ Auxiliar de enfermería: Bodega servicios médicos
- ✓ Auxiliar de almacén: Bodega del almacén
- ✓ Jefe de CAD Centro de administración de documentos y Mensajeros: planta telefónica.

	<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b> <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

Tabla 1. Aplicación de desinfectantes

Descripción	Producto	Frecuencia	Responsable	EPP
Dependiendo del material de empaque del insumo realizar aspersión o fricción con paño húmedo	Alcohol 70% Amonio cuaternario 0.4% (4000ppm)	Cada que lleguen insumos a la UAM	Personal almacén	Guantes desechables Mascarilla convencional Gafas de seguridad
Pisos y baños: Aplicación con paño húmedo y/o trapeador	Hipoclorito de sodio 0.5% (5000ppm)	2 veces por día	Auxiliar administrativa planeación física (Servicios generales)	Guantes de caucho o nitrilo Mascarilla convencional Gafas de seguridad Uniforme anti fluidos Cofia
Pisos exteriores: Aspersión del desinfectante por medio de máquinas aspersoras o atomizador.	Hipoclorito de sodio 0.5% (5000ppm)	1 vez al día	Auxiliar administrativa planeación física (Servicios generales) Jardineros	Guantes de caucho o nitrilo Mascarilla convencional Gafas de seguridad Uniforme anti fluidos Cofia
Barandas, pasamanos, puertas, ventanas: Aplicación con paño húmedo y fricción	Amonio cuaternario 0.2% (2000ppm)	Internos: 2 veces al día Externos: 1 vez al día	Auxiliar administrativa planeación física (Servicios generales)	Guantes de caucho o nitrilo Mascarilla convencional Gafas de seguridad Uniforme anti fluidos Cofia
Paneles de control (sistemas de alarmas, sistema de ingreso, ascensores), equipos y herramientas de personal: Aspersión del desinfectante y posterior fricción con paño húmedo	Alcohol 70%	Sistemas de alarmas solo en momento de activación Sistema de ingreso 4 veces al día ascensores cada 2 horas. Equipos y herramientas en cada uso Microondas en cada uso	Vigilantes Auxiliar administrativa planeación física (Servicios generales) Personal de mantenimiento de planta física Personal de mantenimiento de equipos Personal contratista Usuario microondas	Guantes de nitrilo Gafas de seguridad Mascarilla convencional

	<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b> <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>		CODIGO:
			VERSION: 02
			FECHA: 03 03/04/2021

Superficies de mesas, sillas, elementos de trabajo, equipos videoterminals, archivadores, gavetas, cajones, cables: Aplicación con paño húmedo	Alcohol 70% Amonio cuaternario 0.2% (2000ppm) en superficies de madera	2 veces por día Mesas, sillas y equipos de zonas comunes 4 veces al día	Auxiliar administrativa planeación física (Servicios generales)	Guantes de caucho o nitrilo Mascarilla convencional Gafas de seguridad Uniforme anti fluidos Cofia
Vehículos en área externa: Con el vehículo apagado se realiza aspersión de desinfectante en llantas y maniguetas	Amonio cuaternario 0.2% (2000ppm)	Al ingreso del vehículo a la Universidad	Vigilantes propios Conductor UAM	Guantes de nitrilo Gafas de seguridad Mascarilla convencional Uniforme anti fluidos Botas de caucho Cofia
Vehículos en área interna: Con el vehículo apagado se realiza aspersión del desinfectante y posterior fricción con paño húmedo de las zonas de manipulación constante: palancas, botones, tableros electrónicos, cinturón de seguridad, manubrio, cabrilla.	Alcohol 70% o gel antibacterial (Lo provee el conductor)	Al ingreso del vehículo a la Universidad	Conductor	Cada trabajador garantiza la desinfección interna de su vehículo
Pediluvios ubicados al ingreso de los edificios de cada bloque	Hipoclorito de sodio 0.5% (5000ppm)	Al ingreso del personal a cada bloque	Comunidad UAM	Zapatos cerrados y que no sean de tela
EPP Mascarilla de tela y uniformes: Sumergir en agua tibia jabonosa durante 15 minutos y luego lavado normal Gafas, guantes, zapatos y botas: Lavar con agua y jabón	Agua jabonosa	Todos los días	Usuario	Usar guantes de caucho y lavar por separado.

	<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b> <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>		CODIGO:
			VERSION: 02
			FECHA: 03 03/04/2021

Limpieza y desinfección previo a la apertura y posterior al cierre de la empresa.	Hipoclorito de sodio 0.5% (5000ppm)	Todos los días	Auxiliar administrativa planeación física (Servicios generales)	Guantes de caucho o nitrilo Mascarilla convencional Gafas de seguridad Uniforme antifluidos Cofia
---	-------------------------------------	----------------	---	---

## 8. PROTOCOLO INGRESO A LA UAM

Para ingresar a las instalaciones de la Universidad se deben seguir las siguientes recomendaciones:

### Para colaboradores que requiere cambio de ropa

1. Desinfección de bolsos o paquetes con alcohol al 70%
2. Lavado de manos, parte de los brazos que estén expuestas y cara
3. Cambio de ropa, uso de mascarilla y otros elementos de protección. La ropa de cambio debe ir guardada en una bolsa plástica debidamente cerrada.
4. Lavado de manos y parte de los brazos que estén expuestas
5. Aplicación de gel antibacterial.

### Para colaboradores que no requiere cambio de ropa

1. Desinfección de bolsos o paquetes con alcohol al 70%
2. Lavado de manos y parte de los brazos que estén expuestas
3. Uso de mascarilla exclusiva para trabajar.
4. Aplicación de gel antibacterial.

## 9. PROTOCOLO SALIDA DE LA UAM

Para salir de las instalaciones de la Universidad se deben seguir las siguientes recomendaciones:

### Para colaboradores que requiere cambio de ropa

1. Lavado de manos, parte de los brazos que estén expuestas y cara
2. Cambio de ropa y cambio de mascarilla para uso externo a la UAM. La ropa de cambio debe ir guardada en una bolsa plástica debidamente cerrada para ser lavada en casa diariamente separada de otras prendas.
3. Lavado de manos y parte de los brazos que estén expuestas
4. Aplicación de gel antibacterial.

### Para colaboradores que no requiere cambio de ropa

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</p>	CODIGO:
		VERSION: 02
		FECHA: 03 03/04/2021

1. Lavado de manos y parte de los brazos que estén expuestas
2. Cambio de mascarilla para uso externo a la UAM.
3. Lavado de manos y parte de los brazos que estén expuestas
4. Aplicación de gel antibacterial.

## 10. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Todos los colaboradores deben ingresar al campus con el cabello recogido y no usar accesorios como collares, pulseras, anillos, relojes y aretes largos.
- ✓ Todos los colaboradores deben ingresar con zapatos cerrados, de fácil limpieza que no sea calzado de tela.
- ✓ Restringir el ingreso de objetos innecesarios al campus.
- ✓ Realizar lavado de manos al ingreso, a la salida, cada 2 horas y cada que las manos se encuentren sucias.
- ✓ Previo al uso de cualquier elemento, herramienta o equipo hacer desinfección con alcohol
- ✓ Se realiza capacitación al personal sobre limpieza y desinfección cada 15 días.
- ✓ Seguimiento y monitoreo de las medidas a través de chequeo.
- ✓ Para consumo de alimentos se debe hacer lavado de manos, retirarse la mascarilla depositarla en bolsa de papel, nuevamente realizar lavado de manos y proceder a consumir los alimentos.
- ✓ Al terminar de consumir los alimentos se recomienda realizar higiene bucal con enjuague, no se recomienda hacer uso de cepillos dentales en lavamos públicos. Al terminar se deben lavar las manos, colocarse la mascarilla y realizar nuevamente lavado de manos.
- ✓ El uso de ascensor queda restringido solo para personas que, por su estado de salud, personas con movilidad reducida, o por manipulación de cargas lo requieran. Estas personas deberán enviar un correo a Seguridad y salud en el trabajo para informar la situación y recibir aprobación.
- ✓ Al llegar a casa se darán instrucciones a todos los colaboradores de:
  - Quitarse el calzado, y limpiar la suela con agua y jabón, alcohol al 70% o solución de cloro al 0.2%.
  - Desinfectar llaves, bolsos, paquetes, y celulares al ingresar a casa y disponerlos en una caja a la entrada del hogar, exponer a solución desinfectante por mínimo 10 minutos.
  - Quitarse la ropa y disponerla para hacer el lavado con agua y jabón separada de las demás prendas que utilicen los miembros de la familia al interior de la casa.
  - Bañarse con abundante agua y jabón.

## 11. ANEXOS

### 11.1. TECNICA LAVADO DE MANOS SUGERIDA POR LA OMS

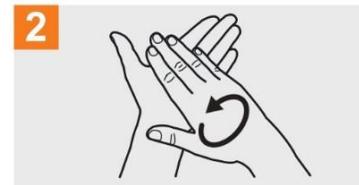
Duración de todo el procedimiento: **40-60 segundos**



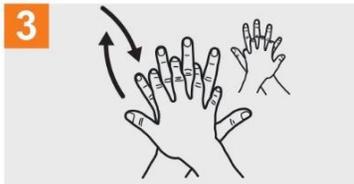
**0** Mójese las manos con agua;



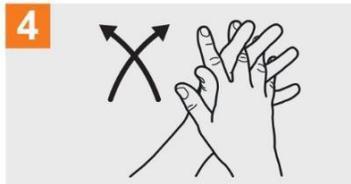
**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



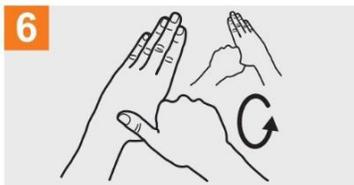
**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



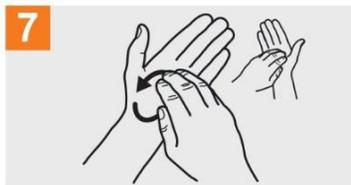
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**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;



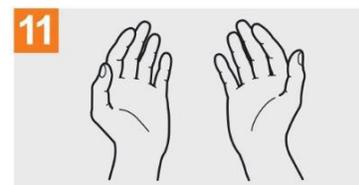
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

11.2. TECNICA PARA DESINFECCION DE MANOS CON SUSTANCIA A BASE DE ALCOHOL

# ¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

**⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos**



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



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



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



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



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



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



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

	<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b> <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

### 11.3. LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES DIARIAS

		
<b>LISTA DE CHEQUEO PREVENCION COVID-19 PPUNTO DE ATENCION CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>		
<b>UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MANIZALES</b>		
<b>FECHA:</b>		<b>HORA:</b>
<b>NOMBRE DEL COLABORADOR:</b>		
<b>ASPECTO POR VERIFICAR (Marque con X)</b>		<b>SI NO</b>
Toma de temperatura al ingreso		
Desinfección de manos al ingreso y cada hora		
Lavado de manos al ingreso y cada dos horas		
Retiro y guardado adecuado de protección respiratoria personal		
Calzado y uso correcto de protección respiratoria suministrado por la UAM		
Calzado y uso correcto de careta		
Calzado y uso correcto de guantes (cuando aplique por lesión cutánea)		
Desinfección de superficies e implementos de trabajo cada dos horas		
Lavado de manos antes y después de consumir alimentos en hora de almuerzo		
Distanciamiento social de usuarios en punto de atención		
Desinfección profunda de barreras, superficies y equipos de trabajo al finalizar jornada laboral		
Retiro adecuado de elementos de protección personal		
Disposición final (desechar) de protección respiratoria suministrada por la UAM al finalizar jornada		
Lavado de manos al retirarse de las instalaciones		
<b>Observaciones:</b>		
<b>FIRMA DEL COLABORADOR</b>		

	<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b> <b>PUNTO DE MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SEDE CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSION: 02</b>
		<b>FECHA: 03</b> <b>03/04/2021</b>

**CONTROL DE VERSIONES:**

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS REALIZADOS</b>
Versión 1	29/05/2020	Documento inicial
Versión 2	02/06/2020	Se incluye protocolo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compras</li> <li>▪ Limpieza y desinfección desde planeación física</li> <li>▪ Manejo de correspondencia desde el CAD</li> <li>▪ Ingreso y salida de la UAM</li> </ul>