

1. OBJETIVO

Implementar medidas de bioseguridad para prevenir la propagación y/o contagio de virus o Coronavirus COVID-19, en las oficinas de atención al público, preservando la seguridad y salud de los colaboradores de la organización y el personal que ingresa a las instalaciones de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. en cada uno de los centros operativos a nivel nacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y las autoridades locales.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar los principios básicos de distanciamiento social y medidas de higiene durante el ingreso a las instalaciones de Alcanos S.A. E.S.P, para la atención al público en las oficinas de servicio al cliente.

Establecer las acciones necesarias para garantizar las condiciones de seguridad y gestión de los riesgos potenciales que prevengan la ocurrencia de enfermedades asociadas a riesgo biológico.

2. PRELIMINARES

Para el presente protocolo el funcionario debe tener la inducción del [INST-00-023 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE COVID - 19](#)

Nota 1: De acuerdo con la evolución de la situación e información suministrada por el Gobierno Nacional, estaremos informando próximas acciones a realizar en la Compañía. Es fundamental mantener la calma e implementar todas las medidas preventivas para asegurar nuestro bienestar.

3. DEFINICIONES

- **Epidemia:** Es una enfermedad que se propaga durante un cierto periodo de tiempo en una zona geográfica determinada y que afecta simultáneamente a muchas personas (OMS).
- **Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

- **Contacto estrecho:**

Cualquier contacto que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas: trabajadores sanitarios que no utilizaron las medidas de protección adecuadas, o miembros familiares, o personas que tengan otro tipo de contacto físico similar;

Cualquier contacto (< 2 metros) que estuviera en el mismo lugar (ej. convivientes, visitas) que un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas.

Se considera contacto estrecho en un avión a los pasajeros situados en un radio de dos asientos alrededor de casos sintomáticos durante el vuelo y a la tripulación que haya tenido contacto con dichos casos.

- **Caso probable:** Persona con antecedente de fiebre cuantificada mayor o igual a 38 °C y tos, con cuadro de infección respiratoria aguda – IRA - leve o moderada que NO requiere internación, IRA por virus nuevo.
- **Caso confirmado:** Persona que cumple la definición de caso probable (del presente documento) y tenga un resultado positivo para nuevo coronavirus 2019-nCoV.
- **Cuarentena:** Significa la separación de una persona o grupo de personas que razonablemente se cree que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa.
- **Prevención:** Es el conjunto de acciones dirigidas a identificar, controlar y reducir los factores de riesgo biológicos, del ambiente y de la salud, que puedan producirse como consecuencia del manejo de los residuos, ya sea en la prestación de servicios de salud o cualquier otra actividad que implique la generación, manejo o disposición de esta clase de residuos, con el fin de evitar que aparezca el

riesgo o la enfermedad y se propaguen u ocasionen daños mayores o generen secuelas evitables.

- **Sintomático:** Se observa la muestra de síntomas o que puede atañer a un síntoma específico.
- **Aislamiento respiratoria:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 2 metros).
- **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.
- **Aislamiento por contacto:** Se refiere a las medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro individuo susceptible, el contacto puede hacerse en piel, mucosas o lesiones, así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo, en este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.

4. DOCUMENTOS.

- [INST-00-023 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCION DE LA TRANSMISIÓN DE COVID - 19](#)
- [INST-00-025 ANEXO PROTOCOLO DE MANEJO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE CORONAVIRUS \(COVID-19\)](#)

5. HERRAMIENTAS/CONSUMIBLES/SOFTWARE/EQUIPOS

En las instalaciones de Alcanos se tiene establecido el uso de los siguientes insumos con el fin de garantizar la prevención del COVID 19.

Limpieza y desinfección:

- Alcohol
- Gel antibacterial
- Hipoclorito solución
- Protocolo de limpieza y desinfección a cargo de Contratista DIAMANTE.

Elementos de Protección personal y barreras para el uso de los funcionarios.

- Protección respiratoria (tapabocas y/o mascarilla lavable)
- Protección visual (aplica solo al personal que no tenga gafas medicadas)
- Paños Húmedos
- Mampara acrílica

Nota 2: Los funcionarios tiene la obligación de cumplir con el [INST-00-023 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCION DE LA TRANSMISIÓN DE COVID - 19](#) establecido por la organización, garantizando el reporte de síntomas, toma de temperatura, desinfección de calzado y el lavado de manos mínimo 6 veces durante la jornada laboral.

6. NORMATIVIDAD.

- **Circular Conjunta 001 del 11 de Abril de 2020 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio del Trabajo.** Para actores del sector de la construcción de edificaciones y su cadena de suministros, por el cual se determina las orientaciones sobre medidas preventivas y de mitigación para reducir la exposición y contagio por infección respiratoria aguda causada por el sars- cov-2 (COVID-19)
- **Circular Conjunta 01 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio del Trabajo y Ministerio de Minas y Energía.** Para los actores de la cadena logística y productiva de los sectores de minas y energía, por el cual determinan las medidas sanitarias a considerar en los diferentes eslabones de la cadena logística y productiva de los sectores de minas y energía.

- **Circular Externa Conjunta No. 0000004 del 9 de abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Transporte.** Para conductores y operadores de la cadena logística de transporte de carga terrestre y fluvial; empresas y conductores de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, especial, individual, masivo, colectivo, mixto, transporte por cable; terminales de transporte terrestre; transporte férreo; entes gestores y concesionarios de los sistemas de transporte masivo, por la cual determinan las medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por coronavirus covid-19.
- **Circular Externa 005 de febrero 11 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social:** Para empresas públicas y privadas, IPS, empleadores contratantes y trabajadores; operadores portuarios y Aeroportuarios, por el cual se determina las directrices para la detección temprana, el control y la atención ante la posible introducción del nuevo coronavirus (2019- nCoV) y la implementación de los planes de reparación y respuesta ante este riesgo.
- **Circular No 007 del 16 de marzo de 2020.** Trabajo Remo Circular No 008 del 17 de marzo de 2020. Trabajo remoto para la contención del COVID-19.
- **Circular No 009 del 25 de marzo de 2020.** Alcance a circular 008.
- **Circular Conjunta 0011 de Marzo 09 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección social y Ministerio de Educación:** Para Gobernadores, Alcaldes y Secretarios de Educación de entidades Territoriales certificadas, Rectores o Directores de instituciones educativas, donde se dan las recomendaciones para la prevención, manejo y control de la infección respiratoria aguda por el nuevo coronavirus en el entorno educativo.
- **Circular conjunta 0011 de Marzo 10 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección social y Ministerio de Comercio:** Para Gobernaciones, Alcaldías, Secretarías De Salud, Direcciones Territoriales De Salud De Orden Departamental, Distrital Y Municipal o la entidad que haga sus veces, responsables de los sitios o eventos que generen alta afluencia de personas y comunidad en general, donde se dan las recomendaciones para la contención de la epidemia del COVID-19 en los sitios de eventos y alta afluencia.
- **Circular 0017 de 24 de Febrero de 2020 del Ministerio de Trabajo:** Para Administradora de Riesgos Laborales, empleadores, contratantes y trabajadores dependientes y contratistas del sector público y privado, por el cual se determinan los lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19 (antes denominado Coronavirus).
- **Circular Externa 0018 de 10 de Marzo de 2020 del Ministerio de Trabajo:** Para organismos y entidades del sector público y privado, Administradoras de Riesgos Laborales, servidores públicos, trabajadores del sector privado, trabajadores independientes y contratistas del sector público y privado donde se dan las acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratoria.
- **La Cláusula de Deber General, Sección 5(a)(1) de la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional de 1970, 29 USC 654(a)(1),** la cual requiere que los empleadores provean a todo trabajador “un trabajo y lugar de trabajo que esté libre de riesgos reconocidos que estén causando o probablemente causen la muerte o serio daño físico”.
- **Resolución 000380 de 10 de marzo 2020,** por la cual se adoptan medidas preventivas en el país por causa del Coronavirus.
- **Guía para la orientación para el manejo de residuos generados en la atención en salud ante la eventual introducción del virus COVID -19 a Colombia.** Ministerio de Salud y Protección Social, febrero del 2020.
- **Resolución No. 407.** Por la cual se modifican los numerales 2.4 y 2.6 del artículo 2 de la Resolución 385 de 2020, por la cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.
- **Resolución No 470 del 20 de marzo de 2020.** Por la cual se adoptan las medidas sanitarias obligatorias de aislamiento preventivo de personas adultas mayores en centros de larga estancia y de cierre parcial de actividades de centros vida y centros día.

- **Decreto No. 398 de 13 de marzo de 2020.** Se adiciona el decreto 1074 de 2015, en lo referente al desarrollo de reuniones no presenciales de juntas de socios, asambleas generales de accionistas o juntas directivas y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto No. 488 de 27 de marzo de 2020.** Por el cual se dictan medidas de orden laboral, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- **Circular Externa 03.** Lineamientos y acciones preventivas para adoptar frente a las infecciones por Coronavirus de la Superintendencia de transporte. Para conductores y operadores de la cadena logística de transporte de carga terrestre y fluvial; empresas y conductores de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, especial, individual, masivo, colectivo, mixto, transporte por cable; terminales de transporte terrestre; transporte férreo; entes gestores y concesionarios de los sistemas de transporte masivo, por la cual determinan las medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por coronavirus covid-19.
- **Decreto 517 del 4 de abril de 2020.** "Por el cual se dictan disposiciones en materia de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL INGRESO Y ESTADIA EN LAS OFICINAS DE ATENCION AL PUBLICO

7.1.1 Ingreso a las oficinas para el Personal Externo: (Clientes, Autoridades y demás partes interesadas)

- **USO DE TAPABOCAS:** Es obligatorio el uso del Tapabocas en el personal externo a la organización para poder ingresar a las oficinas de atención al cliente.

Nota 3: Se le prohibirá el ingreso al personal que no porte el tapabocas para ingresar a las oficinas de atención al cliente.

- **TOMA DE TEMPERATURA:** Se realizará la toma de temperatura al ingreso de las oficinas de atención al cliente de Alcanos. Se prohibirá el ingreso de personas con temperatura superior a 37.5°C.

Nota 4: La toma de temperatura se realizará de forma obligatoria en las oficinas de Neiva, la Dorada, Ibagué, Girardot, Popayán, Pasto, Fusagasugá, Rionegro y Florencia consideradas por la organización sedes principales con mayor afluencia de personal; la toma de temperatura estará a cargo del área de vigilancia.

- **SIGNOS Y SINTOMAS:** El personal de seguridad para las instalaciones que cuenten con vigilancia realizara las siguientes preguntas al personal que va a ingresar con el fin de determinar si presenta o ha presentado en los últimos 15 días signos o síntomas como Gripe, congestión nasal, tos, malestar general y dificultad respiratoria.

Nota 5: Si alguna de las respuestas es afirmativa se prohibirá el ingreso del personal a las instalaciones de atención al público de Alcanos de Colombia S.A.E.S.P.

Nota 6: Para las sedes donde no se cuenta con vigilancia el personal encargado de realizar las preguntas, es el funcionario de atención al cliente.

- **HIGIENE DE MANOS:** Se dispondrá de dispensadores de Gel anti bacterial en cada una de las oficinas de atención al usuario, la cual debe ser utilizada para la higiene de las manos al ingreso de las instalaciones.

Nota 7: Cuando el personal lleve más de 5 minutos en la sala de espera, deberá realizar nuevamente la higiene de manos antes de pasar al módulo de atención.

- **DISTANCIAMIENTO SOCIAL:**
 - Es obligatorio el distanciamiento social dentro de las oficinas de atención al publico de la

- organización, por lo tanto, el personal externo deberá guardar distanciamiento físico de mínimo 2 metros.
 - Se deberá mantener el distanciamiento social de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización: Huellas en el piso que indican la posición del personal en las instalaciones.
 - Solo se permitirá el ingreso de una persona por código de usuario para la atención al público.
- **PICO Y CEDULA:** Solo se permitirá el ingreso a personal cuyo número de cedula corresponda al pico y cedula establecido por las entidades gubernamentales.

Nota 8: En caso de emitir lineamientos diferentes al pico y cedula se dará cumplimiento a las regulaciones gubernamentales.

7.2. MEDIDAS PARA IMPLEMENTAR FUERA DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

- Distanciamiento de acuerdo a la señalización (2mts) al personal que se encuentre haciendo fila para ingresar a las instalaciones.
- Se permitirá hacer fila al personal que use el tapabocas.

Las personas con diversidad funcional tendrán atención prioritaria, seguido los protocolos de bioseguridad establecidos por la compañía, se debe tener en cuenta que este grupo de personas deberá cumplir con uso obligatorio de tapabocas, higiene de manos, cumplir el distanciamiento social, en caso de requerir acompañante deberá realizar el mismo protocolo anteriormente mencionado, cabe mencionar que se dejaron ingresar según capacidad de personas que se encuentre en atención, Solo se permitirá el ingreso a personal cuyo número de cedula corresponda al pico y cedula establecido por las entidades gubernamentales, En caso de emitir lineamientos diferentes al pico y cedula se dará cumplimiento a las regulaciones gubernamentales.

7.3. PROHIBICIONES AL INGRESO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

- No se permitirá el ingreso a las oficinas de las siguientes personas por considerarse población vulnerable:
 - Mujeres en estado de embarazo.
 - Menores de 18 Años.
 - Mayores de 70 años.

Nota 9: Se le informara que existen otros canales de comunicación como: La línea nacional 01800954141, el teléfono fijo 8-8664419 y el correo electrónico alcanos@alcanosesp.com, Lo anterior con el fin de proteger a la población vulnerable.

8. GESTION DE RIESGO Y HSE.

La salud, seguridad, el medio ambiente y la alineación de los procesos, es una pieza clave para garantizar condiciones laborales propicias para los colaboradores de la organización por lo tanto se establecen estrategias operativas y de logística que van encaminadas en la prevención y aseguramiento de los colaboradores garantizando la continuidad del negocio.

9. DESINFECCIÓN.

La desinfección de las oficinas principales estará a cargo del Contratista DIAMANTE, bajo su protocolo de bioseguridad, el cual se encuentra avalado por ALCANOS DE COLOMBIA E.S.P. S.A. Si se evidencia falencias en la desinfección realizada, por favor informar al Supervisor HSEQ, para las correcciones pertinentes. En las oficinas de municipio el aseo y desinfección lo realizará personal directo de ALCANOS DE COLOMBIA E.S.P. S.A., bajo protocolos de bioseguridad [INST-00-023 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE COVID - 19](#)

10. ANEXOS

N.A.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ
1	03/May/2020	EMISIÓN INICIAL	F.NIEVA
2	23/Sep/2020	Se eliminan los guantes de nitrilo.	L.P ARTUNDUAGA

ELABORÓ	Vo Bo /REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Ana Maria Gomez Rojas Cargo: ANALISTA DE CALIDAD Fecha: 23/Sep/2020	Nombre: Lina Paola Artunduaga Calderon Cargo: Analista de Salud Ocupacional Fecha: 23/Sep/2020	Nombre: Alvaro Francisco Nieva Pinilla Cargo: Jefe de HSEQ Fecha: 24/Sep/2020

COPIA NO CONTROLADA