



**SECRETARÍA DE
SALUD PÚBLICA**

CIRCULAR N° 25

DE: SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

PARA: EMPRESAS CON PERSONAL DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

ASUNTO: ADOPCION DE MEDIDAS EN EL MARCO DEL COVID-19

FECHA: 24 DE MARZO DE 2020

La Organización Mundial de la Salud – OMS el 11 de marzo de 2020 Declaró pandemia global por COVID-19, ante dicha declaratoria el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 del 12 de marzo declara la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, la cual durara 60 días, definiendo acciones para la prevención y atención del evento.

La Alcaldía de Manizales el 16 de 2020 expidió el Decreto 0296 “Por el cual se adoptan las medidas de prevención y atención a la Emergencia Sanitaria por causa del “coronavirus” (COVID-19) y se dictan otras disposiciones”.

Así mismo, la Gobernación de Caldas el 20 de marzo de 2020, expidió el Decreto 0084 “Por el cual se dictan disposiciones en materia de orden público con ocasión de la emergencia sanitaria decretada en el Departamento de Caldas para la contención del virus Covid-19” el cual establece:

Artículo Primero: Prohibiciones. Con el fin de garantizar el cumplimiento de las medidas sanitarias y las condiciones de seguridad, tranquilidad y de sanidad medioambiental necesaria para asegurar la convivencia, se establecen las siguientes prohibiciones:

1. Se prohíbe en la jurisdicción del Departamento de Caldas el consumo de bebidas embriagantes en espacios abiertos y establecimientos de comercio, a partir de las seis de la tarde (6:00 am) del sábado 30 de mayo de 2020.
2. Se prohíbe en la jurisdicción del Departamento de Caldas las reuniones y aglomeraciones de más de veinte (20) personas, y hasta las seis de la tarde (6:00 p.m.) del viernes 20 de marzo de 2020 hasta las seis de la mañana (6:00 a.m.) del sábado de 30 de mayo de 2020

Artículo segundo: Declara el toque de queda en la jurisdicción del Departamento de Caldas, en su parágrafo primero establece que:

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Sin perjuicio de las limitaciones aquí fijadas, no se restringirá el funcionamiento y operación de los centros de llamadas, centros de contacto, centros de soporte técnico que presente servicios en el territorio del Departamento, la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, servicios técnicos y de soporte de los servicios públicos y telecomunicaciones, servicios funerarios, comercialización de combustibles y servicios conexos al transporte y mecánica automotriz, siempre y cuando sean observadas las limitaciones en materia de aglomeración de personas fijadas en el numeral 2 del artículo 1 del presente Decreto.

El Ministerio de Trabajo a través de su Circular 0021 del 17 de marzo, determina que la jornada laboral debe ser flexible y debe ser establecida por el empleador o fijarse con los límites establecidos en la Ley, dados los acontecimientos en salud pública señalados, los empleadores pueden modificar su jornada laboral con la intención de proteger a sus trabajadores acortando sus jornadas laborales o disponiendo de turnos sucesivos que evite la aglomeración de los trabajadores en sus instalaciones, en una misma jornada o en los sistemas de transporte masivo.

Ante el incremento acelerado de casos de contagio de COVID-19 en el territorio Colombiano y en el marco de la emergencia sanitaria se considera necesario que las empresas con personal de centro de llamadas no tienen restricción para su funcionamiento y teniendo en cuenta el enfoque de riesgo sanitario y el rol de los mismos, se relaciona a continuación algunas medidas a cumplir:

Puesto de trabajo y equipos electrónicos

1. Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección del área destinada para la labor, pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con las cuales las personas tienen contacto constante y directo.
2. Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de los equipos electrónicos como pantallas o monitores, teclado, mouse, teléfono, celulares y en el caso de los Centros de Llamadas los auriculares.
3. Se sugiere tener el área de trabajo lo más despejada de elementos ajenos a la labor, por lo que se debe destinar un área para que el personal guarde maletas, chaquetas y otros elementos.
4. Antes de ingresar al área de trabajo lavarse las manos con agua y jabón, en donde el contacto con el jabón debe durar mínimo 20-30 segundos, mínimo cada 3 horas o cuando se requiera.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

5. Los baños deben estar dotados permanentemente de jabón líquido y toallas desechables.
6. Al toser o estornudar, cubrir la nariz y boca con el antebrazo o usar un pañuelo desechable e inmediatamente lavarse las manos.
7. No consumir tabaco al interior de las áreas de trabajo.
8. En lo posible mantener ventilación natural en las áreas de trabajo.
9. Establecer o definir un alto tránsito de personas al interior del establecimiento con gel antibacterial.
10. Se sugiere mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre las personas, evitando contacto directo (no saludar de beso o de mano o no dar abrazos).
11. En caso de tener síntomas gripales utilizar tapabocas y quedarse en casa

Personas que atienden a usuario o publico

1. Es necesario el uso de tapabocas convencionales, como medida de prevención, y después de su uso, disponerlos en bolsa de color negro.
2. Se sugiere mantener una distancia mínima de 2 metros entre los usuarios, evitando contacto directo.
3. Para aquellos trabajadores que tienen contacto directo y continuo con usuarios, es necesaria la utilización de barreras físicas, como vidrio templado. Al utilizar esta barrera se recomienda la limpieza y desinfección permanente.
4. Por el contacto directo de superficies posiblemente contaminadas se puede utilizar guantes de látex o de vinilo siguiendo las siguientes instrucciones.
 - Lavarse las manos antes y después de colocarse los guantes
 - En caso de heridas cubrirlas para evitar exposición
 - Llevar las uñas cortas para que no puedan romper los guantes

ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Alejar los guantes de fuentes de calos
- Una vez utilizados los guantes, evitar el contacto con superficies libres de contaminación y depositarlos en la caneca con bolsas de color negro.¹

De acuerdo a lo anterior, la Unidad de Salud Ambiental realizará visitas de inspección, Vigilancia y Control, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad.

WILLIAM ARIAS BETANCURT
Secretario de Despacho
Secretaría de Salud Pública

Proyectó: Natalia Del Río Alarcón

¹Ministerio de Salud y Protección Social. Orientaciones de medidas preventivas y mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID-19, medidas a adoptar por el personal de Centros de Llamadas Telefónicas y Atención A usuarios. Bogotá. Marzo de 2020.