



**RECOMENDACIONES PARA LA  
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE COVID-19  
EN UNA ORGANIZACIÓN**

**30 DE ABRIL DE 2020**

# ÍNDICE

- 03**    **Introducción**
- 04**    **Grupo de Continuidad de Operaciones**
- 05**    **Estrategias de Comunicación**
- 06**    **Medidas Generales de Prevención**
- 08**    **Monitoreo, diagnóstico y atención médica para empleados y familiares**
- 11**    **Prevención en los sitios de trabajo**
- 13**    **Comedores de empleados**
- 14**    **Personal de las empresas de limpieza y aseo**
- 15**    **Viajes, reuniones de trabajo y eventos**
- 16**    **Atención directa a clientes o público**
- 17**    **Centros de Atención Telefónica**

## Introducción

El miércoles 11 de marzo de 2020, el Dr. Tedros Ghebreyesus, Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró oficialmente la pandemia por COVID-19, confirmando a esta enfermedad como un problema global de salud pública, y con implicaciones a nivel individual, la familia, la escuela, los centros de trabajo y la sociedad en su conjunto. La Organización Mundial de la Salud considera a México como un país donde ya existe transmisión local.

Ante este escenario, es imperativo contar con lineamientos claros para una organización, que oriente la implantación de medidas de prevención y de atención oportuna del COVID-19, en sus distintos ámbitos de operación.

Por ello, desde Fundación Carlos Slim se ha preparado el documento “Guía de recomendaciones para la prevención y atención de COVID-19 en una organización”, elaborada a partir de las mejores prácticas encontradas en la literatura académica, las recomendaciones de la OMS y de los Centros para la Prevención y el Control de Enfermedades en Estados Unidos. Su objetivo es orientar a los tomadores de decisiones de una organización en el diseño y ejecución de un plan de acción para la prevención y la atención del COVID-19.

Estas recomendaciones deben ser revisadas y adaptadas en función del contexto de cada organización, para su adecuada implantación. Asimismo, deben alinearse a las indicaciones que el gobierno, en sus ámbitos local, regional y nacional, determine.

## Grupo de Continuidad de Operaciones

El impacto en la operación de una organización como resultado del COVID-19 es incierto. Por ello, es importante articular un equipo de trabajo que, privilegiando la salud de los miembros de la organización, establezca y dirija las políticas y lineamientos a seguir que favorezcan la operación continua de una organización.

Este equipo de trabajo se denomina “Grupo de Continuidad de Operaciones”, y debe estar constituido por personal con capacidad de toma de decisiones de cada una de las áreas o departamentos de la organización, y debe ser coordinado por el Área de Recursos Humanos.

Las funciones del Grupo de Continuidad de Operaciones son:

- ✔ Implementar el protocolo COVID-19.
- ✔ Difundir las Medidas Generales de Prevención del contagio de infecciones respiratorias.
- ✔ Asegurar la implementación de medidas de limpieza y desinfección de áreas, superficies y objetos de uso común.
- ✔ Definir e implementar las políticas de trabajo en casa y orientar al personal sobre la implementación de las mismas, tomando en cuenta los procesos críticos a mantener en la operación de la empresa.
- ✔ Dar seguimiento al estado de salud de los empleados, tomando la decisión de enviar a casa a quienes presenten síntomas de infección respiratoria.
- ✔ Hacer monitoreo del estado de salud de las personas que se encuentren en aislamiento en sus domicilios.
- ✔ Actualizar las políticas de prevención y atención de COVID-19 conforme a las medidas anunciadas por las autoridades gubernamentales.

## Estrategias de Comunicación

Los lineamientos que el Grupo de Continuidad de Operaciones determine, deben ser comunicados de forma clara y concisa a todo el personal de la organización. Para ello, se recomienda lo siguiente:



Designar, dentro del Grupo de Continuidad de Operaciones, a la **persona responsable de la comunicación para toda la organización**, y quien difundirá todos los comunicados masivos o de aplicación general en los distintos canales de comunicación existentes: carteles, pizarrón, intranet, correo electrónico, redes sociales, mensajería de texto en teléfono celular, etc.



Si la organización está conformada por varias áreas o departamentos, se recomienda la designación de una **persona responsable de la comunicación por área**.



Habilitar un **canal o canales de comunicación para la prevención y atención del COVID-19** en la organización, ya sea una línea telefónica, un chat o un portal web.

Es importante que dicho canal de comunicación esté habilitado las 24 horas del día, y que pueda ser accedido por el personal desde casa, para recibir notificaciones, o bien para notificar algún evento de salud relevante.

## Medidas Generales de Prevención

### A. Todas las personas (empleados, proveedores y visitantes)

- 1 Lavarse las manos con agua y jabón a conciencia y de manera frecuente (las palmas, entre los dedos, y el dorso) al menos por 20 segundos. En caso de no poder hacerlo, utilizar alcohol gel (**asegurar que el contenido de alcohol sea del 70%**) para desinfectar las manos.
- 2 Cubrirse con la parte interna del brazo al toser o estornudar.
- 3 Evitar tocarse la cara.
- 4 No saludar de mano y beso a otras personas.
- 5 No utilizar corbata, mascada, bufanda o cualquier accesorio de ese tipo.
- 6 En lo posible mantener una distancia de 1 metro con respecto a otras personas en los sitios de trabajo y áreas comunes.
- 7 El personal que se desplace al trabajo en transporte público debe tener aun mayor precaución aplicando todas las medidas aquí señaladas.
- 8 El tabaquismo es un factor de riesgo para enfermedad pulmonar por lo que se recomienda suspender el hábito.
- 9 Es importante indicar al personal que comparta estas medidas de prevención con familiares y personas con las que conviva de manera cotidiana en casa, en escuelas, en el traslado al trabajo, etc.

### B. Personal sin síntomas

- 01 **Privilegiar el trabajo en casa.** Si es necesario, podrá presentarse a trabajar observando las medidas generales de prevención.
- 02 El personal que haya estado cuidando o conviviendo en casa con alguien con **diagnóstico confirmado de COVID-19, NO deben presentarse** a su lugar de trabajo y laborar desde casa manteniendo aislamiento por 14 días.
- 03 Durante el periodo que se encuentren en aislamiento, se recomienda que los empleados **notifiquen a su superior inmediato, o por medio del canal de comunicación**, su estado de salud y temperatura con un mínimo de dos veces, cada 24 horas.
- 04 El personal que tenga preguntas, dudas o requiera orientación, podrá comunicarse al canal de comunicación que se habilite, o con su superior inmediato.

## C. Personal con cualquier síntoma de infección respiratoria

### Antes de llegar al trabajo



El personal que presente cualquier síntoma de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal, dolor de garganta y/o malestar general), debe notificar a su superior inmediato, o en el canal de comunicación, su estado de salud, permanecer en casa y **NO acudir a trabajar hasta que hayan transcurrido 48 horas sin presentar fiebre** (igual o mayor a 38° C) **y/o dificultad respiratoria.**



Durante el periodo de aislamiento, se recomienda que los empleados notifiquen a su superior inmediato, o en el canal de comunicación, su estado de salud y temperatura con un mínimo de dos veces, cada 24 horas.

### En horario laboral



El personal que durante su jornada laboral inicie con cualquier síntoma de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal, dolor de garganta y/o malestar general), **deberá ser enviado a casa con un cubrebocas** y seguir las indicaciones mencionadas en esta sección.



Las personas con 55 años o más con cualquier infección respiratoria, y cualquier persona con una infección respiratoria que tengan dificultad para respirar, deben notificar inmediatamente su estado de salud a su superior inmediato, y al canal de comunicación que se habilite.

## **D. Personal con diagnóstico de COVID-19 (en estudio o confirmado) y/o en contacto con enfermos de COVID-19**

**La persona deberá estar en aislamiento en casa por 21 días.**

Durante el periodo de aislamiento, se recomienda que los empleados notifiquen a su superior inmediato, o en el canal de comunicación, su estado de salud y temperatura con un mínimo de dos veces, cada 24 horas.

**CLIKISalud.net**

En Fundación Carlos Slim hemos preparado diversos materiales con recomendaciones para la prevención del COVID-19.

Están disponibles en la siguiente liga: <https://bit.ly/3dv5AoX>

## **Monitoreo, diagnóstico y atención médica para empleados y familiares**

Con la finalidad de dar seguimiento al estado de salud de los empleados tanto en aislamiento o cuarentena, como de aquellos que realicen trabajo en oficina- así como para proporcionar atención médica a las personas que presenten síntomas relacionados con la enfermedad, se deben poner en marcha las siguientes estrategias:

## 1. Plataforma digital para el registro de empleados y seguimiento de su estado de salud.

Se trata de un sistema que permita su operación a través de dispositivos móviles o computadoras.

El registro de cada empleado debe incluir sus datos personales, antecedentes de enfermedad, datos laborales y datos de contacto.

Debe permitir el registro diario de su estado de salud general, presencia o ausencia de síntomas, estatus de aislamiento.

Brinda alertas y recomendaciones al empleado con base en el registro diario del estado de salud.

Debe contar con **sistemas de inteligencia** (*Business y Health Intelligence*) para clasificar a los empleados de acuerdo con su riesgo individual ya sea por edad y/o presencia de enfermedades de riesgo como diabetes, hipertensión, obesidad, etc.

Los sistemas de inteligencia permiten a las áreas de **Recursos Humanos** de las empresas dar seguimiento individual a los empleados, visualizando el estado de salud y nivel de riesgo en el que se encuentran, con lo que podrán tomar decisiones oportunas.

## 2. Centro de atención médica telefónica

*Call center* con operación 24/7 para brindar orientación y atención médica a empleados y familiares.

Contar con el apoyo de una **red médica** de especialidad a la que el *call center* puede:

- Referir a las personas que requieran una valoración médica presencial.
- Referir a centros de toma de muestra para realizar pruebas diagnósticas de la enfermedad.
- Referir a servicios de urgencias a las personas que muestren síntomas de gravedad de la enfermedad.

### 3. Plataforma de laboratorio para diagnóstico de COVID-19

Contar con sitios para toma de muestra con disponibilidad los siete días de la semana, disponibles en las principales ciudades en las que opera la empresa.

Es recomendable contar con unidades móviles para la toma de muestras en zonas remotas.

Todo el personal que realice la toma de muestras para los estudios de laboratorio deberá ser adecuadamente capacitado para el manejo de equipos de protección personal y bioseguridad, así como en el manejo de muestras potencialmente infecciosas.

Un elemento esencial para la operación de la plataforma de diagnóstico es asegurar la disponibilidad de toda la cadena de suministros para la operación: equipos de protección personal, hisopos para toma de muestra y tubos con medio de transporte para el envío de las muestras al laboratorio.

Tener el apoyo de laboratorios clínicos confiables para el procesamiento de las pruebas diagnósticas. Los laboratorios que se contraten para el procesamiento de las muestras deberán asegurar la disponibilidad de los insumos y reactivos necesarios para ello.

Vinculación con el *call center* para que a través de éste se puedan enviar los resultados de laboratorio a los empleados.

#### 4. Atención a familiares de empleados fallecidos

Las áreas de **Recursos Humanos** deben brindar apoyo a los familiares de los empleados fallecidos, proporcionándoles asesoría en cuanto a beneficios a los que tienen derecho, trámites legales, cobro de seguros de vida y otros seguros, etc.

Paralelamente es fundamental brindar **atención tanatológica** a los familiares: con apoyo emocional ante la pérdida, explicación del proceso de duelo, recomendaciones para expresión de sentimientos y autocuidado en esta etapa, contención emocional y llamadas para acompañamiento y seguimiento para saber cómo están los miembros de la familia.

#### Prevención en los sitios de trabajo

01

La organización deberá **colocar carteles informativos** sobre las medidas preventivas y de atención del COVID-19 en sitios estratégicos.

02

La organización debe asegurar la **disponibilidad de cubrebocas o pañuelos desechables en el sitio de trabajo**, así como contar con botes de basura con tapa para desecharlos, o bien disponer de bolsas de plástico para la correcta eliminación de los insumos.

03

El personal de limpieza debe estar equipado con guantes y capacitado en el manejo de los desechos.

04

Asegurar que las superficies de trabajo (mostradores, mesas y escritorios) y objetos de uso común (teclados, teléfonos, manijas de puertas, botoneras de elevadores, pasamanos, escaleras eléctricas, etc.) **sean limpiados con frecuencia y correctamente con líquidos desinfectantes como alcohol al 70% o cloro al 0.1%.**

05

Colocar dispensadores de alcohol gel en lugares estratégicos en todo el sitio de trabajo y asegurarse que estén siempre abastecidos.

06

**Asegurar que en los baños siempre haya jabón, agua y toallas de papel disponibles**, así como contar con botes de basura con tapa para desecharlos, o bien disponer de bolsas de plástico para la correcta eliminación de los insumos. Además se deberá **suspender temporalmente el uso de los secadores de aire caliente** mediante la desconexión de dichos equipos para evitar la posible dispersión de partículas infectantes.

07

**No mano, No beso, No abrazo y No contagio.** Implementar estricto distanciamiento físico en los sitios de trabajo, manteniendo como mínimo 1 metro de separación entre cada persona.

08

El personal que se encuentre concentrado en espacios reducidos y que no pueda mantener un estricto distanciamiento físico (p.ej. operadores en centro de atención telefónica) deberá ser reorganizado para realizar turnos alternados (p.ej. lunes, miércoles y viernes / martes, jueves, sábado) y disminuir así la concentración de personal.

09

Se deben establecer políticas específicas acorde con la operación de cada empresa y realizar los preparativos técnicos para implementar estrategias de trabajo desde casa que permitan garantizar la continuidad de las labores.

10

En los casos que sea posible el trabajo desde casa, se debe priorizar a:

- Personal con edad igual o mayor a 55 años.
- Personal con enfermedades crónicas (diabetes, presión alta, enfermedad cardiovascular, enfermedad pulmonar, etc.).
- Mujeres embarazadas.

11

Todo el personal que trabaje desde casa y que desarrolle síntomas de enfermedad respiratoria, o que sea considerado sospechoso o confirmado de COVID-19, debe notificar a su superior inmediato, o en el canal de comunicación, su estado de salud y temperatura con un mínimo de dos veces, cada 24 horas.

12

El personal que tenga preguntas, dudas o requiera orientación con respecto a los lineamientos, podrá comunicarse al canal de comunicación o con su superior inmediato.

13

Capacitar al personal paramédico, de seguridad, de protección civil y similares, sobre protocolos de actuación ante la epidemia de COVID-19 aquí establecidos.

## En comedores de empleados

Se supervisará la desinfección de manos con alcohol gel en la fila de ingreso al comedor antes de que los comensales toquen charolas, vasos, cubiertos, etc., **negando el acceso al personal que no lo realice.**

El personal que maneje charolas, vasos, cubiertos, etc., deberá usar siempre cofia, guantes y cubrebocas, asegurando que éste cubra completamente la nariz y boca. El cubrebocas deberá ser cambiado al menos cada dos horas y depositado para su desecho en basureros con tapa o bolsas de plástico. Además, cada vez que se cambie el cubrebocas, el personal deberá lavarse adecuadamente las manos con agua y jabón.

Se debe entregar de manera individual a los comensales charola, vaso y cubiertos en sobres o bolsas de plástico. El personal que entrega estos utensilios deberá seguir las medidas establecidas en el punto anterior.

Suprimir todos los elementos de autoservicio incluyendo barras de ensalada, salseros, dispensadores de condimentos y agua, etc.

Empleados de comedor con síntomas de infección respiratoria como fiebre, tos, secreción nasal, dolor de garganta o dificultad para respirar, **NO deben acudir al lugar de trabajo.**

**NO se prestará el servicio** al personal que presente síntomas de enfermedad respiratoria aguda.

## Personal de las empresas de limpieza y aseo

- 01 El personal que se encuentre sin síntomas se presentará a trabajar de manera habitual, observando las medidas generales de prevención.
- 02 El personal que haya estado cuidando o conviviendo en casa con alguien con diagnóstico confirmado de COVID-19, **NO deben presentarse a su lugar de trabajo.**
- 03 El personal que presente cualquier síntoma de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal, dolor de garganta y/o malestar general), debe reportarlo a su superior inmediato, permanecer en casa y **NO acudir a trabajar** hasta que hayan transcurrido 48 horas sin presentar fiebre (igual o mayor a 38° C) y/o dificultad respiratoria.
- 04 Usar siempre su uniforme en el sitio de trabajo. El cambio de ropa deberá ser diario.
- 05 No usar barba. El bigote deberá ser recortado.
- 06 En todo momento el personal deberá de utilizar guantes desechables para la limpieza de superficies y objetos, así como para la manipulación de basura. Los guantes deberán ser desechados al final de la jornada, o cuando estén rotos o visiblemente sucios.
- 07 Al inicio de su servicio, limpiar con soluciones desinfectantes todo su equipo y material de trabajo. Evitar compartir material de trabajo.
- 08 El personal deberá limpiar con regularidad las superficies de trabajo (mostradores, mesas y escritorios) y objetos de uso común (teclados, teléfonos, manijas de puertas, botoneras de elevadores, pasamanos de escaleras, barandales, etc.) utilizando líquidos desinfectantes como alcohol al 70% o cloro al 0.1%.
- 09 El personal deberá asegurar que en los baños siempre haya jabón, agua y toallas de papel disponibles, así como contar con botes de basura con tapa para desecharlos, o bien disponer de bolsas de plástico para la correcta eliminación de los insumos. Además, deberán desconectar temporalmente los secadores de aire caliente para evitar la posible dispersión de partículas infectantes.
- 10 Usar siempre los elevadores y rutas de servicio.
- 11 De ser posible, evitar comer en la calle. Preferentemente traer comida de casa.

## Sobre viajes, reuniones de trabajo y eventos

-  Se recomienda **suspender todos los viajes**, nacionales y al extranjero. Solo se podrán realizar viajes estrictamente necesarios y previamente autorizados.
-  Todo el personal que regrese de un viaje del extranjero **deberá pasar por un periodo de aislamiento en casa** por 14 días.
-  Durante el periodo de aislamiento, se recomienda que los empleados notifiquen a su superior inmediato, o en el canal de comunicación, su estado de salud y temperatura con un mínimo de dos veces, cada 24 horas.
-  Se recomienda **suspender todos los eventos** masivos, convenciones, sesiones de capacitación, etc.
-  Se debe **limitar el ingreso** de visitantes y proveedores a los sitios de trabajo a los casos estrictamente necesarios.
-  Se debe **promover el uso de tele o video-conferencia** para la realización de reuniones de trabajo, internas y externas, así como para sesiones de capacitación. Limitar el traslado entre sedes y sucursales.
-  Las reuniones de trabajo presenciales se llevarán a cabo solo en situaciones estrictamente esenciales y deberán limitarse a un **máximo de 10 asistentes**, manteniendo distanciamiento físico de al menos un metro entre cada persona.

## Atención directa a clientes o público



Deberá utilizar cubrebocas en todo momento, asegurando que éste cubra completamente nariz y boca, además de lavarse las manos o desinfectarlas al menos una vez cada hora.

El personal que no presente síntomas, acudirá a trabajar de manera habitual, observando las **medidas generales de prevención**.

Evitar, en lo posible, que personal con las siguientes características esté en contacto con el público:

- Edad igual o mayor a 55 años.
- Personal con enfermedades crónicas (diabetes, presión alta, enfermedad cardiovascular, enfermedad pulmonar, etc.)
- Mujeres embarazadas

Asegurar que las superficies de trabajo (mostradores, mesas y escritorios) y objetos de uso común (teclados, teléfonos, manijas de puertas, botoneras de elevadores, pasamanos, etc.) sean limpiados con regularidad con líquidos desinfectantes como alcohol al 70% o cloro al 0.1%.

Empleados sin síntomas que hayan estado cuidando a alguien con diagnóstico confirmado de COVID-19, **NO deben presentarse a su lugar de trabajo**, manteniendo aislamiento por 14 días.

Durante el periodo de aislamiento, se recomienda que los empleados notifiquen a su superior inmediato, o en el canal de comunicación, su estado de salud y temperatura con un mínimo de dos veces, cada 24 horas.

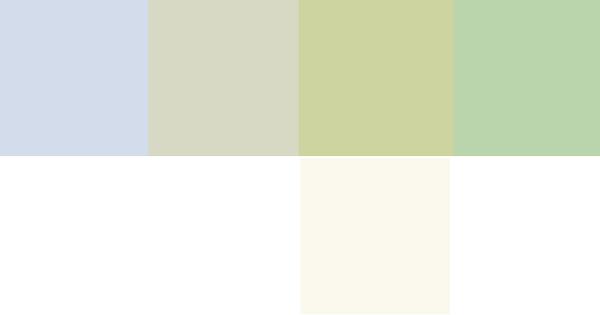
## Centros de Atención Telefónica (Call Centers)

El personal sin síntomas se presentará a trabajar de manera habitual, observando las **medidas generales de prevención**.

El personal que presente cualquier **enfermedad respiratoria aguda** (fiebre, tos, escurrimiento nasal, dolor de garganta y/o malestar general), debe reportarlo a su superior inmediato, permanecer en casa y **NO acudir a trabajar hasta que hayan transcurrido 48 horas sin presentar fiebre** (igual o mayor a 38° C) **y/o dificultad respiratoria**.

Asegurar que las superficies de trabajo (mostradores, mesas y escritorios) y objetos de uso común (teclados, teléfonos, manijas de puertas, botoneras de elevadores, pasamanos, etc.) sean limpiados con regularidad con líquidos desinfectantes como alcohol al 70% o cloro al 0.1%.

El personal deberá ser reorganizado para realizar turnos alternados (p.ej. lunes, miércoles y viernes / martes, jueves, sábado) para facilitar el distanciamiento físico y disminuir así la concentración de personas: **esquema “uno sí, uno no”**.



FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

**RECOMENDACIONES PARA LA PREVENCIÓN  
Y ATENCIÓN DE COVID-19  
EN UNA ORGANIZACIÓN**

