

**MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD**

**GUÍA SANITARIA PARA LAS OPERACIONES  
DE FERRETERÍAS CON PLATAFORMAS DE  
VENTAS WEB PARA ENTREGA A DOMICILIO Y  
AL VEHÍCULO SIN CONTACTO CON EL  
CLIENTE” POST-COVID-19 EN PANAMÁ**



## **OBJETIVO GENERAL**

Detallar las medidas y condiciones de seguridad y salud para clientes y colaboradores involucrados exclusivamente en las operaciones de ventas “web” para entrega a domicilio o entrega al vehículo en el exterior del comercio sin requerir contacto entre el colaborador de la empresa y el cliente.

### **1. REQUISITO OBLIGATORIO: ORGANIZACIÓN DE COMITÉ ESPECIAL DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL COVID-19 EN CADA EMPRESAS Y/O SECTOR ECONÓMICO.**

**Creación del Comité** para efectos de realizar labores de prevención y de contención del COVID-19 en los lugares de trabajo, las empresas crearán un “**Comité Especial de Salud e Higiene para la Prevención y Atención del COVID-19**”, conformada por un mínimo de 2 a 6 trabajadores, dependiendo del tamaño de la empresa, Resolución No. DM-137-2020, de lunes 16 de marzo de 2020.

Este comité es especial, exclusivamente conformado para atender la prevención y atención del virus del COVID-19 dentro de las empresas. El término de funcionamiento del comité será por el tiempo que dure la pandemia por el COVID-19 indicado por la Organización Mundial de la Salud y debidamente confirmado por el Ministerio de Salud.

Las empresas que cuenten con el Comité de Higiene y Seguridad de conformidad a lo establecido en el Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, estos comités pueden asumir el rol de vigilancia del riesgo biológico que nos atañe previa capacitación.

La empresa se compromete a incluir y mantener la prevención del riesgo biológico por COVID-19 dentro de su Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y esta a su vez inserta en su gestión administrativa, la cual será evidenciada en un Plan de Prevención de Riesgos cuyo contenido será:

- a) Vigilancia del ambiente de trabajo, de las condiciones de seguridad e higiene y de los riesgos inherentes al trabajo.
- b) Vigilancia de la salud de los trabajadores y atención de primeros auxilios.
- c) Información, educación y aspectos de promoción de la seguridad y salud en el trabajo con enfoque de sitio y entorno de trabajo saludable y seguro.
- d) Procedimientos seguros de trabajo y equipo de protección personal acorde con la actividad a desempeñar.
- e) Plan de emergencia y evacuación en caso de desastre.



**GUÍA SANITARIA PARA LAS OPERACIONES DE FERRETERÍAS CON PLATAFORMAS DE VENTAS WEB PARA ENTREGA A DOMICILIO Y AL VEHÍCULO SIN CONTACTO CON EL CLIENTE” POST-COVID-19 EN PANAMÁ. MINSA. 2020.**

En cumplimiento del Artículo No. 246, de la Ley 51 de 27 diciembre de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social y la Resolución 45,588-JD 2011 del Reglamento General de Prevención de Riesgos, Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Toda Entidad, institución o Empresa debe contar con un Comité especial de salud e higiene para la prevención y atención del COVID-19 organizado, que entre sus responsabilidades tendrá:

- a. Revisar y actualizar los protocolos y procedimientos relacionados al control del COVID-19;
- b. Monitorear el cumplimiento de todas las medidas determinadas por la empresa para garantizar la salud de colaboradores y visitantes;
- c. Establecer un mecanismo para detectar oportunamente a trabajadores asintomáticos;
- d. Implementar proceso que defina la metodología y la periodicidad con que se realizarán las pruebas serológicas aprobadas por las Autoridades de Salud;
- e. Reportar a las autoridades sanitarias cualquier caso con síntoma de CoVID-19;
- f. Comunicación y capacitación de colaboradores de hábitos de higiene e implementación y actualización de protocolos;
- g. Desarrollo, divulgación y colocación de material alusivo a las medidas de higiene, síntomas, números de contacto, entre otros.



**GUÍA SANITARIA PARA LAS OPERACIONES DE FERRETERÍAS CON PLATAFORMAS DE VENTAS WEB PARA ENTREGA A DOMICILIO Y AL VEHÍCULO SIN CONTACTO CON EL CLIENTE” POST-COVID-19 EN PANAMÁ. MINSA. 2020.**

ASPECTO	MEDIDAS	OBSERVACIONES
<b>Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comité especial de salud e higiene para la prevención y atención del COVID-19.</li><li>• La operación para ventas web con entrega a domicilio o al vehículo afuera del establecimiento comercial sin contacto físico entre el comercio y el cliente, se realizará con una cobertura mínima de personal en tiendas seleccionadas (10 personas máximo).</li><li>• Personal será seleccionado de la población con menor riesgo para su salud o la de sus familias basado en los siguientes parámetros: Colaboradores sin niños menores de 6 años o adultos mayores de 60 en sus casas y sin comorbilidades.</li><li>• Mantener la buena ventilación de las áreas de despacho.</li></ul>	<b>OBLIGATORIO:</b> 1.- Comité Covid-19 2.- Guía sanitaria para el funcionamiento Post-Covid-19. 3.- Uso de mascarilla 4.-Distanciamiento físico obligatorio.
<b>Lavado de Manos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los colaboradores deberán lavarse las manos o desinfectarse cada 30 minutos, o después de cada transacción en el caso de colaboradores con contacto frecuente con los clientes y/o dinero, pero también después de cada entrega.</li><li>• Todo colaborador debe lavarse las manos con jabón o desinfectarlas con gel alcoholado al llegar y salir de su área de trabajo, baños y cafetería.</li><li>• El lavado y/o desinfección de las manos también debe realizarse antes o posterior de tocarse la cara, nariz, ojos o boca, también después de toser o estornudar, antes o después de la manipulación mascarillas, al tocar superficies de uso común o de alto contacto, o cambio de actividad, así como antes y después de ir al baño a sus necesidades fisiológicas</li></ul>	5.- Presentación de un plan de trabajo Post Covid-19. 6.- MINSA certifica los comités Covid-19 y los planes de trabajo Post-Covid-19.
<b>Etiqueta respiratoria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de pañuelos desechables al toser o estornudar, o bien utilizar el ángulo interno del brazo</li><li>• Uso de mascarilla para todo el personal de trabajo presencial (administrativo o de reparto)</li><li>• La mascarilla no debe tocarse, si esto se hace, debe lavar o desinfectar sus manos inmediatamente.</li><li>• Todo trabajador está obligado a portar su mascarilla de forma adecuada.</li><li>• No saludar de besos, ni de manos o abrazos</li><li>• Si un trabajador presenta signos y síntomas de una infección respiratoria:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se recomienda NO ASISTIR a su lugar de trabajo, colóquese una mascarilla para contener las secreciones, busque atención médica y sigas las recomendaciones.</li><li>○ Evitar escupir en el suelo y en otras superficies expuestas al medio ambiente</li></ul></li><li>• Cuando el trabajador presente alguno de los síntomas del COVID-19 como tos, fiebre o dificultad para respirar, es necesario que utilice mascarilla e inmediatamente solicitar atención médica a las Autoridades Sanitarias.</li></ul>	



**GUÍA SANITARIA PARA LAS OPERACIONES DE FERRETERÍAS CON PLATAFORMAS DE VENTAS WEB PARA ENTREGA A DOMICILIO Y AL VEHÍCULO SIN CONTACTO CON EL CLIENTE” POST-COVID-19 EN PANAMÁ. MINSA. 2020.**

ASPECTO	MEDIDAS	OBSERVACIONES
<b>Distanciamiento físico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El personal deberá mantener distanciamiento físico mínimo de 2 mts. entre ellos y los clientes. En el caso de que la distancia sea menor a 2 mts. no debe ser por más de 10 minutos, evite el contacto físico</li><li>• En las áreas administrativas deben contar con señalización de distanciamiento físico, en las áreas que comúnmente pueden tener aglomeraciones por parte de los colaboradores, como los comedores, cajas, puntos de despacho de mercancía, el lugar de marcaciones de la llegada y salida del turno.</li><li>• Se debe mantener distancia de 2 m entre cada puesto de trabajo</li><li>• Se limitará la cantidad de personas que puedan estar al mismo tiempo en estas áreas.</li><li>• Para las entregas a domicilio, el personal contará permanentemente con los implementos de seguridad necesarios. El personal no ingresará a la residencia del cliente y la mercancía se entregará hasta donde llegue el vehículo de entrega</li><li>• Para las entregas al vehículo sin contacto con el cliente en las afueras del establecimiento comercial, la mercancía se entregará al costado del vehículo. No se permitirá en ese punto ingreso al local comercial por parte del cliente o personal externo a la empresa.</li></ul>	<b>OBLIGATORIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Comité Covid-19</li><li>2.- Guía sanitaria para el funcionamiento Post-Covid-19.</li><li>3.- Uso de mascarilla</li><li>4.-Distanciamiento físico obligatorio.</li><li>5.- Presentación de un plan de trabajo Post Covid-19.</li><li>6.- MINSA certifica los comités Covid-19 y los planes de trabajo Post-Covid-19.</li></ol>
<b>Compromiso de la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los colaboradores recibirán por parte de la empresa los implementos necesarios para su seguridad, incluyendo mascarillas, lentes de seguridad, guantes y solución anti-bacterial para la limpieza de manos.</li><li>• Al ingreso del personal a su turno de trabajo, se les tomará la temperatura y se encuestará sobre los síntomas relacionados con COVID-19. De presentarse temperatura elevada o alguno de los síntomas relacionados con COVID-19, se contactará inmediatamente al 169 y de pondrá a disposición de las autoridades de salud, evitando su ingreso y contacto con los demás colaboradores.</li><li>• Se debe garantizar contar con lavamanos, con agua. Jabón líquido y papel toalla tanto para los colaboradores como para los clientes</li><li>• Garantizar los dispensadores instalados en las entradas del establecimiento para que los clientes y colaboradores tenga acceso a la higiene de manos.</li><li>• La empresa proveerá productos de higiene en áreas señaladas y baños o áreas sanitarias.</li><li>• Entrega de gel alcoholado o alcohol a los colaboradores</li><li>• Adquirir todos los equipos de protección personal (EPP)</li><li>• Suministrar a sus trabajadores el EPP dependiendo de sus necesidades;</li><li>• Vigilar que los trabajadores utilicen los equipos de forma responsable y sin malgastar.</li><li>• Capacitar a los trabajadores sobre el uso correcto de los equipos de protección personal (EPP)</li><li>• No se recomienda el uso de guantes en los colaboradores de las empresas ni en el público en general, salvo aquellos trabajadores de aseo, encargados de limpieza, manipuladores de alimentos o aquellos puestos que lo requieran en función de la exposición a peligros (biológico o químico).</li></ul>	



**GUÍA SANITARIA PARA LAS OPERACIONES DE FERRETERÍAS CON PLATAFORMAS DE VENTAS WEB PARA ENTREGA A DOMICILIO Y AL VEHÍCULO SIN CONTACTO CON EL CLIENTE” POST-COVID-19 EN PANAMÁ. MINSA. 2020.**

ASPECTO	MEDIDAS	OBSERVACIONES
<b>Limpieza y desinfección de superficies</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza y desinfección diaria de todas las áreas cerradas y baños.</li><li>• Limpieza de puestos de trabajo (recetario, puestos de recepción y entrega de mercancías, cajas, áreas de envoltura, etc.), manijas, pisos, baños, cocinas, agarraderos, barandas (pasa manos) y cualquier otra superficie de alto tráfico cada 2 horas.</li><li>• Limpieza y desinfección con alcohol al 70%, cada 2 horas: en mostrador de recetario, mostradores de recibo y entrega de mercancías, cajas, envoltura, área de foto finish, joyería, cosméticos finos y perfumería, teléfonos, tiquete de la paquetera, sillas de espera y superficies de trabajo.</li><li>• Limpieza y desinfectante cada 2 horas en manijas de las puertas, agarraderos o baranda de escaleras, grifos de lavamanos y fregador, neveras, palanca de inodoros.</li><li>• Colocar papel engomado transparente en los botones de acceso de las puertas y ascensores (de carga y de clientes), limpiarlo cada 2 horas con alcohol al 70% y cambiar el plástico cada semana.</li><li>• Colocar papel engomado al teclado del microondas, limpiarlo frecuentemente y cambiarlo cada semana.</li><li>• Limpieza y desinfección profunda, inicialmente cada dos semanas. Posteriormente se realizará una vez al mes.</li><li>• Limpieza y desinfección diaria de los vehículos de transporte de la empresa, de los vehículos de reparto a domicilio, recipientes de transportes (envase térmico, canastas, bolsas, cajas, o cualquier otro recipiente). Desinfección entre entregas de los envases térmicos, cajas o canastas empleados en las entregas.</li><li>• Al realizar labores de limpieza y desinfección, emplear EPP especial (zapatos impermeables, gafas de protección ocular, guantes, batas o delantal) y al finalizar lavarse las manos con agua y jabón.</li><li>• Recordar higiene de manos antes y después de colocar y retirar cualquier equipo de protección personal.</li><li>• Se recomienda que el personal de aseo <b>NO REALICE</b> el barrido en seco. En su lugar, que realice barrido húmedo con el trapeador o mopa y utilice los productos recomendados para el ambiente de oficinas. (Guía rápida para la limpieza y desinfección de superficies y objetos en el hogar, escuelas, entornos laborales y otros entornos públicos, paquete normativo del Ministerio de Salud 2020).</li><li>•</li></ul>	<b>OBLIGATORIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Comité Covid-19</li><li>2.- Guía sanitaria para el funcionamiento Post-Covid-19.</li><li>3.- Uso de mascarilla</li><li>4.-Distanciamiento físico obligatorio.</li><li>5.- Presentación de un plan de trabajo Post Covid-19.</li><li>6.- MINSA certifica los comités Covid-19 y los planes de trabajo Post-Covid-19.</li></ol>