

PROTOCOLO ESPECÍFICO DE BIOSEGURIDAD PARA EL INGRESO SEGURO AL TRABAJO - PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE LA COVID-19



ATENCIÓN AL CIUDADANO



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

1. OBJETIVOS

Cumplir con la Normatividad legal vigente en relación con la prevención de la propagación de contagio por COVID – 19 y adaptar los protocolos de bioseguridad de la Entidad de acuerdo con lo establecido en la resolución 208 y 223 de 2021 .

Brindar la información necesaria para que los trabajadores de la Superintendencia de Industria y Comercio, y en especial los ciudadanos deben conocer y aplicar en los procesos que impliquen la interacción presencial, lo anterior conforme con las directrices de los entes gubernamentales, con el fin de minimizar la exposición directa al riesgo biológico a causa de la COVID-19 (SARS-COV-2).

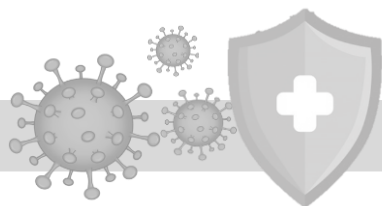
2. ALCANCE

Aplica para todos los trabajadores de la Superintendencia de Industria y Comercio, que el desarrollo de sus funciones u obligaciones contractuales implique la atención personalizada de usuarios. Así mismo aplica a todos los ciudadanos que acudan presencialmente a cualquier sede de la Entidad y que no puedan acceder a los medios tecnológicos dispuestos por esta para los distintos trámites y servicios.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD:

- Replicar a sus trabajadores y contratistas vinculados mediante contrato de prestación de servicios o de obra las medidas indicadas en este protocolo.
- Implementar las acciones que permitan garantizar la continuidad de las actividades y la protección integral de los trabajadores, contratistas vinculados mediante contrato de prestación de servicios o de obra, y demás personas que estén presentes en las instalaciones o lugares de trabajo.
- Reportar a las autoridades de salud del orden nacional, departamental y municipal cualquier caso de contagio que se llegue a presentar.
- Incorporar en los canales oficiales de comunicación y puntos de atención establecidos la información relacionada con la prevención, propagación y



atención del COVID-19 con el fin de darla a conocer a sus trabajadores independientemente de su forma de contratación y comunidad en general.

- Apoyarse en la ARL en materia de identificación, valoración del riesgo y en conjunto con las EPS en lo relacionado con las actividades de promoción y prevención de la salud.
- Solicitar la asistencia y asesoría técnica de la ARL para verificar medidas y acciones adoptadas para sus diferentes actividades.
- Proveer a los empleados los Elementos de Protección Personal que deban utilizarse para el cumplimiento de las actividades laborales que desarrollen para el empleador.
- Controlar los tiempos y movimientos de los ciudadanos dentro de las instalaciones de la Entidad en el evento de que se acerquen a cualquiera de las sedes físicas de esta Superintendencia.
- Controlar el aforo en las áreas de atención al ciudadano, el aforo máximo siempre deberá permitir el distanciamiento físico establecido
- Realizar la evaluación y adecuación de las condiciones de ventilación y aforo máximo donde se realice atención al ciudadano, de manera que minimicen el riesgo de contagio.

3.2 RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES Y CIUDADANOS:

- Cumplir los protocolos de bioseguridad adoptados por la Entidad durante el tiempo que permanezca en las instalaciones.
- Informar inmediatamente a los encargados de verificar las condiciones de salud o al personal de vigilancia, en caso de presentar síntomas como tos, fiebre, dolor de garganta, malestar general o dificultad para respirar o cualquier caso de contagio que se llegue a presentar en su familia, para que se adopten las medidas correspondientes.
- Lavarse constantemente las manos con agua y jabón y evitar tocarse los ojos, nariz y boca.
- Mantener el lugar ventilado, procurar mantener las ventanas abiertas el mayor tiempo posible permitiendo un buen flujo de aire en el lugar.
- En caso de ser trabajador, cumplir con los turnos de trabajo establecidos en la Resolución por la cual adopta el protocolo de bioseguridad para la prevención, control y reporte por exposición ocupacional al COVID-19 (SARS-COV-2) de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como también respetar el tiempo máximo permitido de visita a la Entidad en caso de ser ciudadano.



4. GENERALIDADES

La Covid-19 sigue expandiéndose a un ritmo acelerado e impactando el día a día de las personas, modificando de manera radical el estilo de vida, la forma de relacionarse con otros, no solo en el ambiente personal y social, sino también en el laboral, donde se han tenido que tomar medidas estrictas que impactan directamente en las relaciones sociales y posiblemente en la forma en la cual se cumple con las funciones. La atención al ciudadano no ha sido la excepción y también se ha visto afectada; sin embargo, más allá de las medidas virtuales que la Entidad ha adelantado con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, también se ha visto la necesidad de seguir con los medios tradicionales de acceso a los trámites y servicios públicos, para de esa manera satisfacer las necesidades de los usuarios tomando todas las medidas de prevención no solo para los trabajadores sino para ellos mismos.

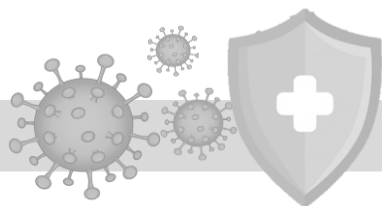
La COVID-19 tiene la particularidad de propagarse fácilmente de persona a persona y por contacto con superficies que estén contaminadas, de allí la importancia de tomar medidas de prevención que permitan minimizar la probabilidad de contagio, sin exponer la calidad de la atención al ciudadano.

En este contexto, la Superintendencia de Industria y Comercio, ha adoptado una serie de estrategias tendientes a brindar prevención y seguridad a trabajadores y ciudadanos frente a un posible riesgo de contagio.

5. CONDICIONES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los trabajadores son el eje fundamental del servicio de atención al ciudadano, por dicha razón, lo primero que se debe proteger es su integridad. Partiendo de esta premisa, en cada puesto de trabajo donde se presta la atención al ciudadano, se contará con:

- Tapabocas
- Protector facial / Gafas de seguridad
- Guantes de nitrilo, estos serán utilizados únicamente en caso de recibir documentos, elementos o algún tipo de insumo.
- Alcohol glicerinado
- Acrílicos protectores en los módulos de atención



Adicionalmente, el puesto de trabajo y sus respectivos elementos deberán ser limpiados y desinfectados cada vez que se termine la atención de un ciudadano.

6. MEDIDAS PREVENTIVA PARA EL TRABAJADOR

6.1. Medidas preventivas generales

A continuación, se ilustran las medidas preventivas que deben ser aplicadas sin excepción alguna en los lugares de trabajo donde se preste el servicio de atención al ciudadano:



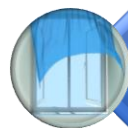
Lavado frecuente de manos



Evitar saludar con la mano, abrazo o beso



Estornudar y/o toser tapandose nariz y boca con la parte interna del antebrazo



Mantener los sitios de trabajo limpios y ventilados



Mantener el distanciamiento físico establecido



Estar alerta a los síntomas relacionados con Enfermedad Respiratoria



Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca



No asistir al lugar de trabajo si presenta alguno de los síntomas



No compartir elementos de higiene y alimentación



Usar de manera permanente tapabocas y los EPP correspondientes

6.2. Asegurar la limpieza e higiene del lugar de trabajo

Es necesario que los lugares de trabajo y los elementos que se utilizan para la atención al ciudadano sean limpiados y desinfectados de manera permanente, además de asegurar:

- Mantener los sitios de trabajo ventilados.
- La limpieza y desinfección de los espacios de uso público y lugares de trabajo serán realizadas por el personal de aseo acorde a lo establecido en el protocolo de limpieza y desinfección.

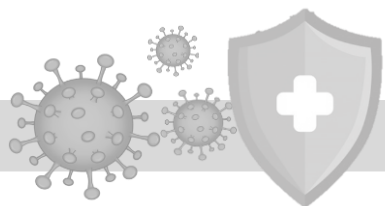


- Las superficies y los objetos deberán limpiarse cada vez se termine la atención a un usuario, especialmente cuando se haya compartido algún elemento de trabajo.
- Disponer de manera correcta en los contenedores correspondientes, los EPP que se retire durante la jornada laboral.

6.3. Medidas de prevención individuales

El trabajador también es responsable de su salud, por ello debe adoptar medidas que contribuyan a su cuidado personal como:

- Realizar el lavado de manos mínimo cada 3 horas, cumpliendo el protocolo divulgado en la entidad
- Mantener el distanciamiento físico
- Mantener su lugar de trabajo ventilado.
- Hacer uso adecuado de los Elementos de Protección Personal suministrados.
- Notificar al jefe inmediato y a Seguridad y Salud en el Trabajo en caso de presentar síntomas relacionados con enfermedad respiratoria, abstenerse de asistir a las instalaciones de la entidad si presenta alguno de ellos y solicitar atención médica por la EPS.
- Respetar la capacidad máxima permitida en algunos lugares de la entidad tales como ascensores, baños y sala de capacitación y hacer uso de estos solo cuando esté autorizado.
- Participar en las reuniones virtuales a las que sea convocado, evitando así estar en sitios con aglomeraciones.
- Cumplir con el protocolo de bioseguridad medidas de prevención al llegar a casa.



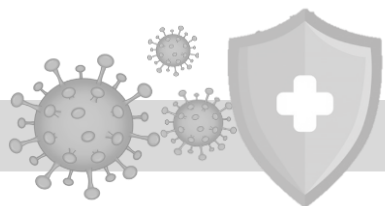
7. MEDIDAS INFORMATIVAS HACIA EL CIUDADANO

Es necesario que el usuario tenga conocimiento de las medidas preventivas que debe tomar para poder hacer uso de los servicios por parte de la SIC, especialmente aquellos que requieren atención presencial. Por ello la entidad ha dispuesto:

- Información al usuario a través de los diferentes medios de comunicación autorizados, las medidas de prevención aplicables para evitar el contagio de la COVID-19, en favor tanto de usuarios como de trabajadores.
- Informar de forma visual el aforo máximo permitido en las instalaciones como los requisitos de ingreso a todos los usuarios.
- Haciendo énfasis en las diferentes comunicaciones que las medidas adoptadas por la entidad no corresponden a actos discriminatorios, sino de prevención y protección para la salud de todos los que se encuentran en la SIC.
- Informar a través de la página Web, IntraSic, carteleras virtuales y otros medios de divulgación, el horario de atención general, el horario de atención para población especial, las medidas requeridas para la atención e ingreso de usuarios y capacidad máxima de atención al interior de cada servicio ofrecido.

7.1. Medidas preventivas tomadas por la SIC

- Estableció un número máximo de 5 usuarios al interior del piso 3 en atención al ciudadano, considerando las características propias del lugar de trabajo.
- Dispuso un horario diferencial para la atención de usuarios
 - Atención preferencial a personas mayores de 60 años, mujeres en estado de embarazo o lactancia y personas en condición de discapacidad serán recibidos en todas las ventanillas de las diferentes dependencias de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. siguiendo el trámite de preinscripción dispuesto en el numeral 7.3.
 - Atención normal serán recibidos de acuerdo con el numeral 7.3.
- Encargó personal de apoyo para la orientación de los usuarios, en especial para los de atención preferencial.
- Ubicó dispensadores de alcohol glicerinado en el ingreso a atención al ciudadano para que sea utilizado por los usuarios de manera obligatoria antes de pasar a los módulos de atención.
- Demarcó de manera visible en el piso el distanciamiento de seguridad que debe ser respetado por los usuarios cuando están en espera de ser atendidos.



- Demarcó el distanciamiento entre el usuario y el trabajador en el módulo de atención al usuario.
- Instruyó al personal de seguridad con el fin de recordar a los usuarios el uso del tapabocas para poder ser atendidos y controlará el acceso y salida de los usuarios garantizando que no se presente aglomeración en el lugar.
- Estableció la obligación de cumplir con las medidas de bioseguridad, so pena de no permitir el ingreso a la sede física de la Entidad.
- Cumplió con las medidas de bioseguridad distritales y nacionales, en especial con aquellas relativas a la reactivación económica.
- Incluyó un control de versiones en el evento de ajustes futuros por causa de normas y directrices distritales y nacionales.

7.2. Medidas específicas de higiene y prevención por parte de los usuarios.

- Los usuarios se deberán organizar en filas conservando el distanciamiento entre persona y persona definido por la entidad y en caso de que así se requiera extenderlas al exterior del lugar de atención.
- Usar tapabocas de manera indispensable y los demás elementos de protección que considere pertinentes.

7.3. Condiciones generales para agendamiento de citas

Con el fin de contar con garantías de seguridad para todos los ciudadanos que deban asistir de manera presencial a la Entidad, se deberán seguir las siguientes instrucciones previamente a la visita a alguna de las sedes físicas de la SIC:

Con el fin de adelantar cualquier trámite o servicio ante las distintas dependencias de la Entidad, el ciudadano deberá inscribirse previamente con el fin de agendar cita y hora de la visita, así:

- **Ventanilla de atención - Delegatura de Protección al Consumidor**

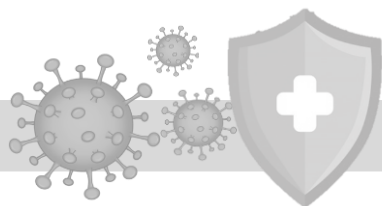
Horario de atención: solo los días martes, miércoles y jueves.

Atención preferencial de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. (al momento de la preinscripción señalar tal condición de conformidad con el numeral 7.1.)

Atención normal de 10.00 a.m. a 11:00 a.m.

Inscripción previa para confirmar hora y ventanilla al correo:

delegaturaconsumidor@sic.gov.co



Notas: Al momento de solicitar su cita, por favor indique el número de radicado que desea consultar.

La visita no podrá extenderse más allá de 30 minutos por usuario.

- [Ventanilla de atención - Delegatura de Protección de la Competencia](#)

Horario de atención: solo los días lunes, miércoles y viernes.

Atención preferencial de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. (al momento de la preinscripción señalar tal condición de conformidad con el numeral 7.1.)

Atención normal de 10.00 a.m. a 11:00 a.m.

Inscripción previa para confirmar hora y ventanilla al correo:

Si se trata de un expediente a cargo de la Delegatura para la Protección de la Competencia, escribir al correo: delprotecompetencia@sic.gov.co

Si se trata de un expediente a cargo del Despacho del Superintendente de Industria y Comercio, escribir al correo: c.dcvega@sic.gov.co

Notas: La visita no podrá extenderse más allá de 30 minutos por usuario.

- [Ventanilla de atención - Delegatura de Datos Personales](#)

Horario de atención: solo los días lunes, martes y jueves.

Atención preferencial de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. (al momento de la preinscripción señalar tal condición de conformidad con el numeral 7.1.)

Atención normal de 10.00 a.m. a 11:00 a.m.

Inscripción previa para confirmar hora y ventanilla al correo: habeasdata@sic.gov.co

Notas: La visita no podrá extenderse más allá de 30 minutos por usuario.

- [Ventanilla de atención – Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal](#)

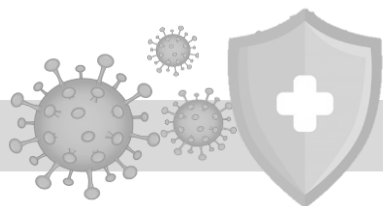
Horario de atención: solo los días lunes, miércoles y viernes.

Atención preferencial de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. (al momento de la preinscripción señalar la condición de conformidad con el numeral 7.1)

Atención normal de 10.00 a.m. a 12:00 a.m.

Inscripción previa para confirmar día, hora, número de radicado del expediente que va a consultar y ventanilla al correo: direccionrtml@sic.gov.co

Notas: La visita no podrá extenderse más allá de 30 minutos por usuario.



8. LAVADO CORRECTO DE MANOS

LAVADO CORRECTO DE MANOS



1 Mojá tus manos



2 Aplicá mucho jabón



3 Frotá las palmas



4 Palma con dorso y entre los dedos



5 Palma con palma y entre los dedos



6 Limpiá la punta de los dedos



7 Frotá el pulgar con la otra mano



8 Frotá la palma con los dedos en círculos



9 Enjuagá tus manos



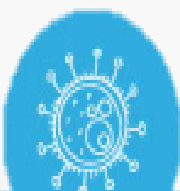
10 Secalas con papel de cocina o toalla única



11 Usá el mismo papel para cerrar el grifo



12 ¡MANOS LIMPIAS!



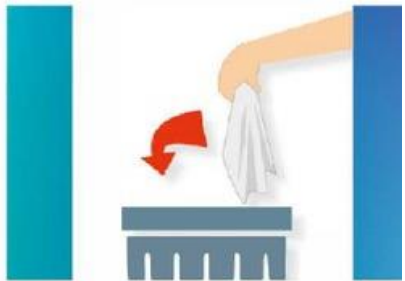
9. ETIQUETA PARA ESTORNUDAR O TOSER



EVITE CONTAGIAR A LOS DEMAS, CUBRA SU BOCA Y NARIZ CON EL ANTEBRAZO, HACIENDO UN SELLO PARA EVITAR LA SALIDA DE GOTITAS DE SALIVA.



O CÚBRASE CON UN PAÑUELO DESECHABLE



DEPOSITE EL PAÑUELO EN LAS CANECAS DE BASURA ESTABLECIDAS PARA TAL FIN.



NO TOQUE SU CARA, LAVE SUS MANOS CON AGUA Y JABON INMEDIATAMENTE.

